

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK
PADA BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS GADJAH MADA**

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Mahasiswa/Karyawan/Dosen UGM Masyarakat Umum
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Permohonan Informasi Publik Tertulis]) --> B[Mengisi Formulir] B --> C[PPID mencatat di buku Registrasi] C --> D[Pemberitahuan No.Pendaftaran] D --> E[Lihat /Ketahui] E --> F{Terima} F -- Ya --> G([Beritahu Tertulis]) F -- Tidak --> H[Beri alasan tertulis] H --> I([Info ajukan Keberatan]) G --> J[Berkas di ajukan kepada Unit Terkait] I --> J J --> K[/Informasi Publik PPID di terima PPID/] </pre> </div> <p>1.Simbol Kapsul/Terminator () Untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir 2.Simbol Kotak/Process () Untuk mendeskripsikan kegiatan proses/kegiatan eksekusi 3.Simbol Belah Ketupat/Decision () Untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan 4.Simbol Anak Panah/Panah/Arrow () Untuk mendeskripsikan arah kegiatan 5.Simbol Segilima/Off Page Connector () Untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang ke kantor Humas. Pemohon menanyakan informasi Publik. Jika tidak tersedia, permohonan selesai. Jika tersedia, dilanjutkan ke langkah berikut. Pemohon Informasi mengisi formulir. PPID mencatat di buku registrasi. Pemberitahuan nomor pendaftaran kepada pemohon. Jika disetujui lanjut ke langkah selanjutnya. Jika tidak disetujui PPID memberikan alasan tertulis dan memberikan informasi pengajuan keberatan. Jika disetujui, PPID mengajukan permohonan informasi kepada unit terkait. Hasilnya, Unit melaporkan kepada PPID. PPID memberikan informasi tertulis kepada pemohon informasi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai pasal 22 ayat (7) UU RI No.14 Tahun 2008 tentang KIP: Badan Publik yang bersangkutan wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan.
4.	Biaya/tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis.
5.	Produk pelayanan	Informasi Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Bidang Humas, Gedung Pusat UGM, lantai 1 Sayap Selatan Bulaksumur Yogyakarta.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0274 6491936 Faksimile : 0274 6491936 Email : humas@ugm.ac.id Laman : aspirasi.ugm.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Telpon 2. Fax 3. Komputer 4. Printer 5. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kemampuan menguasai prosedur KIP. 2. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran.
4.	Pengawasan internal	1. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) 2. Kepala Bidang Hubungan Masyarakat
5.	Jumlah pelaksana	Pengelola : 1 orang Administrasi : 3 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pemohon informasi memperoleh informasi sesuai yang diinginkan. Apabila informasi publik yang diinginkan tidak disetujui, PPID memberikan jawaban informasi keberatan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menjamin kerahasiaan data pribadi pemohon informasi.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan langsung oleh pimpinan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal

Rektor