

PROSEDUR OPERASIONAL BAKU (POB) PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Tujuan	Memudahkan tamu baik internal maupun eksternal untuk memperoleh informasi yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pemohon informasi 2. Alasan permintaan informasi
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi melalui Humas 2. Humas menerima permohonan informasi 3. Humas melakukan pencatatan permintaan informasi dari pemohon untuk kepentingan tertib administrasi. Untuk mempermudah pihak dalam meminta informasi publik, Humas menyiapkan formulir permintaan informasi yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> • Nomor formulir (nomor pendaftaran). • Nama pemohon informasi. • Alamat dan nomor telepon pemohon informasi (fotocopy identitas KTP/Kartu Pers/LSM/Kartu Mahasiswa). • Subyek dan keterangan informasi yang diminta. • Alasan permintaan informasi. • Nama pengguna informasi. • Alamat dan nomor telepon pengguna informasi (fotocopy identitas KTP/Kartu Pers/LSM/Kartu Mahasiswa). • Alasan penggunaan informasi. • Format dan cara pengiriman. • Nama dan tanda tangan serta cap institusi 4. Pemberian tanda bukti permohonan informasi kepada pemohon informasi. 5. Petugas pelayan informasi wajib melakukan konfirmasi kepada pemohon informasi mengenai kebenaran data pemohon dan pengguna informasi. 6. Apabila pada saat konfirmasi dilakukan ditemukan ketidak sesuaian data pemohon dan pengguna, maka petugas pelayan informasi berhak untuk tidak melayani permintaan informasi. 7. Selambat-lambatnya dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh kantor Humas, maka Humas wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan itu meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak. 8. Jika Humas membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan, Humas harus memberitahukan secara tertulis apakah permintaan informasi dapat dipenuhi atau tidak. 9. Jika permintaan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan Materi Informasi yang diberikan, format informasi, apakah softcopy atau data tertulis, biaya yang dibutuhkan. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan Undang-Undang KIP. 10. Pendokumentasian permintaan informasi dan laporan pelayanan semua permintaan informasi baik yang melalui media elektronik, tidak tertulis maupun yang tertulis harus bisa didokumentasikan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Alur Proses Bisnis	<pre> graph TD A[Pemohon Informasi Publik] --> B[HUMAS] B --> C{Mencatat Permintaan Informasi} C --> D{Konfirmasi Pemohon Informasi} D -- Tidak Sesuai --> E[Surat Penolakan Permintaan Informasi] D -- Sesuai --> F{Menanggapi Permintaan Informasi} F -- Informasi Tidak Dapat diberikan --> E F -- Informasi Dapat diberikan --> G[Surat Pemberitahuan Materi, Format Informasi Yang Diberikan] E --> A G --> H[Pendokumentasian Permintaan Informasi] H --> I[Laporan Pelayanan Informasi Publik] </pre>
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Humas akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak, dan Humas dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
6	Biaya/Tarif	Humas menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri dengan didampingi petugas Humas atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya
7	Produk	Informasi Publik sesuai dengan permintaan pemohon informasi
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja dan kursi tamu. 2. Ruang kerja ber-AC, meja dan kursi tamu. 3. Komputer dengan akses internet. 4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip. 5. Printer dan Scanner. 6. Pesawat Telepon.

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi humas. 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengevaluasi bidang humas. 3. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan. 4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen, dan pegawai). 5. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.
10	Pengawasan Internal	Supervisi dari atasan langsung.
11	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung melalui telepon ke (0771) 4500089 2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Umum Perencanaan dan Keuangan Universitas Maritim Raja Ali Haji Up. Kepala Bagian Umum Jalan Raya Dompok No.1 Tanjungpinang 3. Pengaduan melalui email dialamatkan ke humas@umrah.ac.id 4. Pengaduan melalui aplikasi Lapor! di laman www.lapor.go.id
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian 1 Orang. 2. Kepala Sub Bagian 1 Orang 3. Staf Pelaksana 1 (dua) orang
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan terkait pemberian pelayanan kepada pemohon informasi dilaksanakan dengan cepat dan tepat waktu, transparan, dan akuntabel.