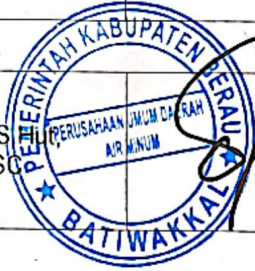


 Batiwakkal	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 1

LEMBAR PENGESAHAN
PROSEDUR
STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN
PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

JABATAN	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
DIBUAT OLEH :			
KA.SUB.BAGIAN TATA KELOLA	NITA WIYANA, S.H		
DIPERIKSA OLEH :			
KA.BAGIAN SPI	ASRA SAMSUT, S.T		
DISAHKAN OLEH :			
DIREKTUR	SAIPUL RAHMAN, S M.ENVN.MAN. SO	 	

	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 2

Riwayat Revisi		
No	Halaman	isi perubahan
1	Seluruh halaman	Penerbitan awal SOP Standar Waktu Respons dan Pemenuhan Permohonan Informasi Publik (Revisi 00).

	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 3

1. TUJUAN

Menetapkan standar internal pelayanan informasi publik yang cepat, terukur, dan terdokumentasi, yaitu respons awal paling lambat 1 (satu) hari kerja serta pemenuhan permohonan informasi publik paling lambat 3 (tiga) hari kerja untuk permohonan yang telah lengkap, informasinya tersedia, dikuasai Perumda, dan tidak termasuk Informasi yang Dikecualikan.

Standar 1 (satu) hari kerja dan 3 (tiga) hari kerja merupakan target pelayanan internal yang lebih cepat dan tidak menghapus jangka waktu maksimum pelayanan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku pada seluruh permohonan Informasi Publik yang diterima PPID Perumda Air Minum Batiwakkal Berau melalui meja layanan, surat, surat elektronik, situs/kanal PPID, atau sarana resmi lainnya, mulai dari penerimaan, registrasi, respons awal, pemeriksaan kelengkapan, koordinasi penyediaan data, pemenuhan informasi, pencatatan bukti layanan, sampai monitoring capaian standar waktu.

3. TANGGUNG JAWAB

- 3.1. Atasan PPID (Direktur): menetapkan kebijakan, memberikan arahan, dan melakukan evaluasi atas pelaksanaan standar waktu pelayanan informasi publik.
- 3.2. PPID: mengendalikan proses layanan, memastikan status informasi, mengoordinasikan unit kerja penyedia informasi, dan memastikan kepatuhan terhadap ketentuan keterbukaan informasi publik.
- 3.3. Petugas Pelayanan Informasi: menerima dan meregistrasi permohonan, memberikan respons awal paling lambat 1 (satu) hari kerja, menyampaikan informasi/jawaban kepada Pemohon, serta menyimpan bukti layanan.
- 3.4. Unit Kerja Penyedia/Penguasa Informasi: menyiapkan data atau dokumen yang diminta secara cepat, benar, mutakhir, dan sesuai kewenangan agar target pemenuhan 3 (tiga) hari kerja dapat tercapai.

	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 4

3.5. Sekretariat/administrasi PPID: melakukan monitoring register, rekapitulasi pencapaian SLA, serta menyiapkan bukti dukung evaluasi dan monitoring keterbukaan informasi.

4. DEFINISI

- 4.1 Respons Awal adalah tanggapan pertama kepada Pemohon yang sekurang-kurangnya memuat konfirmasi penerimaan/nomor registrasi dan status awal tindak lanjut permohonan.
- 4.2 Pemenuhan Permohonan adalah penyediaan dan/atau penyerahan informasi yang diminta kepada Pemohon dalam bentuk yang tersedia, termasuk penyampaian pemberitahuan tertulis sesuai ketentuan.
- 4.3 Hari adalah hari kerja sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Komisi Informasi tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- 4.4 SLA (Service Level Agreement) adalah standar waktu internal yang digunakan untuk mengukur kecepatan respons dan pemenuhan layanan informasi publik.

5. REFERENSI

- 5.1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 5.2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 5.3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- 5.4. Keputusan Direktur Perumda Air Minum Batiwakkal Berau tentang PPID yang berlaku.
- 5.5. Kebijakan/standar biaya salinan Informasi Publik Perumda Air Minum Batiwakkal Berau yang berlaku.

6. URAIAN PROSEDUR

Tata cara Standar Waktu Respons dan Pemenuhan Permohonan Informasi Publik adalah sebagai berikut:

- 6.1. Pemohon menyampaikan permohonan Informasi Publik melalui kanal layanan resmi PPID.
- 6.2. Petugas menerima permohonan, mencatatnya dalam Register Permohonan Informasi Publik, dan memberikan nomor registrasi/bukti penerimaan.

	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 5

- 6.3. Petugas wajib memberikan respons awal paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima/tercatat. Respons awal dapat berupa konfirmasi penerimaan, nomor registrasi, status pemeriksaan awal, atau permintaan kelengkapan jika kekurangan telah dapat diidentifikasi.
- 6.4. PPID melakukan pemeriksaan kelengkapan permohonan. Apabila tidak lengkap, diterbitkan Surat Keterangan Tidak Lengkap dan Pemohon diberi kesempatan melakukan perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 6.5. Apabila permohonan lengkap, PPID menentukan apakah informasi berada dalam penguasaan Perumda, tersedia, dan tidak termasuk Informasi yang Dikecualikan.
- 6.6. Untuk informasi yang tersedia, dikuasai, tidak dikecualikan, dan tidak memerlukan proses khusus, PPID mengoordinasikan unit kerja penyedia informasi dan memenuhi permohonan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap.
- 6.7. Unit kerja penyedia informasi wajib memprioritaskan permintaan data PPID agar dokumen dapat diverifikasi dan diserahkan kepada Pemohon dalam target 3 (tiga) hari kerja.
- 6.8. Apabila informasi belum dikuasai/didokumentasikan, status keterbukaannya belum dapat diputuskan, memerlukan pengujian konsekuensi, atau terdapat kondisi lain yang tidak memungkinkan pemenuhan dalam 3 (tiga) hari kerja, PPID mengikuti jangka waktu dan tata cara pemberitahuan tertulis sesuai PerKI Nomor 1 Tahun 2021.
- 6.9. Pemberitahuan tertulis disampaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap. Dalam kondisi yang diperbolehkan, PPID dapat memberitahukan perpanjangan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja dengan alasan tertulis dan tidak dapat diperpanjang lagi.
- 6.10. Setelah informasi/jawaban disampaikan, Petugas mencatat tanggal respons awal, tanggal pemenuhan, media penyerahan, serta bukti layanan pada Register dan Form Monitoring SLA.
- 6.11. Permohonan yang diterima melalui kanal elektronik di luar jam kerja dinyatakan diterima pada hari kerja berikutnya untuk kepentingan penghitungan SLA internal.
- 6.12. Sekretariat/PPID melakukan evaluasi berkala terhadap pencapaian standar respons 1 (satu) hari kerja dan pemenuhan 3 (tiga) hari kerja serta menindaklanjuti keterlambatan.

	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 6

Standar waktu layanan:

Tahap	Standar Waktu	Titik Awal	Bukti
Respons awal	≤ 1 hari kerja	Permohonan diterima/tercatat	Register, tanda terima, email/WA/kanal resmi
Pemenuhan layanan cepat	≤ 3 hari kerja	Permohonan dinyatakan lengkap	Pemberitahuan/pe nyerahan informasi
Pemberitahuan tertulis reguler	≤ 10 hari kerja	Permohonan dinyatakan lengkap	Pemberitahuan tertulis
Perpanjangan bila memenuhi syarat	≤ 7 hari kerja	Setelah jangka pemberitahuan tertulis	Surat perpanjangan beralasan

7. CATATAN, FORM DAN DOKUMEN TERKAIT

- 7.1. Catatan: Register Permohonan Informasi Publik; bukti respons awal; bukti korespondensi; bukti penyerahan informasi; rekap monitoring SLA.
- 7.2. Form: Form Monitoring Standar Waktu Layanan Informasi Publik (Lampiran 2).
- 7.3. Dokumen Terkait: Formulir Permohonan Informasi Publik; Pemberitahuan Tertulis; Surat Keterangan Tidak Lengkap; Surat Pemberitahuan Perpanjangan; dokumen Uji Konsekuensi/Keputusan Pengecualian Informasi; kebijakan biaya salinan yang berlaku.

8. LAMPIRAN

- 8.1. Lampiran 1. Flowchart Standar Waktu Respons dan Pemenuhan Permohonan Informasi Publik.
- 8.2. Lampiran 2. Form Monitoring Standar Waktu Layanan Informasi Publik.

	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 7

Lampiran 1. Flowchart Prosedur Standar Waktu Respons dan Pemenuhan Permohonan Informasi Publik

NO	PROSEDUR	PELAKSANA						BAKU MUTU			KET
		Pemohon	Petugas Pelayanan Informasi	PPID	Unit Penyedia Informasi	Atasan PPID	Pengendali Dokumen	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerimaan permohonan informasi publik	Mengajukan permohonan	Menerima permohonan					Formulir permohonan, identitas, rincian informasi	Hari ke-0	Permohonan diterima	QG-0
2	Registrasi dan respons awal		Registrasi & nomor permohonan Respons awal ke pemohon					Register permohonan, kanal layanan resmi	Maks. 1 hari kerja	Nomor registrasi & bukti respons awal	QG-1
3	Verifikasi kelengkapan permohonan	Lengkapi berkas		Verifikasi kelengkapan Lengkap?				Kejelasan informasi, identitas, tujuan penggunaan (bila diperlukan)	Segera setelah diterima	Status lengkap / perlu perbaikan	QG-2
4	Permintaan dan pengumpulan data			Minta data ke unit Terima & cek data	Siapkan data / dokumen			Data/dokumen sesuai permohonan	Dalam target 3 hari kerja sejak lengkap	Rekap data / dokumen	QG-3
5	Telaah status informasi dan persetujuan			Telaah informasi		Persetujuan / arahan bila diperlukan		Hasil telaah, status terbuka / dikecualikan	Segera setelah data siap	Jawaban layanan / pemberitahuan	QG-4
6	Penyampaian informasi kepada pemohon	Menerima informasi	Sampaikan informasi / pemberitahuan					Informasi final, surat / media penyampaian	Maks. 3 hari kerja sejak lengkap	Informasi diserahkan / pemberitahuan tertulis	QG-5
7	Pengarsipan dan monitoring SLA			Monitoring SLA			Arsip dokumen	Register, bukti layanan, form monitoring	Berkala	Arsip & rekap monitoring	QG-6

Catatan: Respons awal maksimal 1 hari kerja. Pemenuhan permohonan paling lambat 3 hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap. Dalam kondisi tertentu tetap mengikuti jangka waktu sesuai PerKI Nomor 1 Tahun 2021.

	PERUMDA AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	STANDAR WAKTU RESPONS DAN PEMENUHAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
No Dokumen : SOP-PPID- 17	No Revisi : 00	Tanggal Efektif : 22 Januari 2026	Halaman : 8

LAMPIRAN 2. FORM
FORM MONITORING STANDAR WAKTU LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Periode	:	Tahun	: 2026
Petugas/Operator	:	Kode Form	: F-PPID-...-01

No	No. Registrasi	Nama Pemohon	Tgl/Jam Diterima	Tgl Dinyatakan Lengkap	Tgl Respons Awal	≤1 HK?	Informasi / Unit Penyedia	Tgl Pemenuhan	≤3 HK?	Bukti / Keterangan

Petunjuk pengisian: (1) Respons awal dihitung sejak permohonan diterima/tercatat; (2) pemenuhan 3 hari kerja dihitung sejak permohonan dinyatakan lengkap; (3) permohonan elektronik di luar jam kerja dihitung mulai hari kerja berikutnya; (4) beri tanda Ya/Tidak pada kolom kepatuhan SLA dan jelaskan penyebab keterlambatan pada kolom Bukti/Keterangan.

Dibuat/Diisi oleh,
Petugas Pelayanan Informasi

Diverifikasi oleh,
PPID

(.....)

(.....)