



PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU

JALAN RAJA ALAM I KM 5 TELP. (0554) 2020050
TANJUNG REDEB

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU NOMOR : 13/SK- DIR/PERUMDA-AM/BTW-BRU/KU/II/2026

TENTANG

KEBIJAKAN DAN STANDAR PENERAPAN SANKSI INTERNAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

DIREKTUR PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU

Menimbang

- a. dalam rangka menjamin penyelenggaraan layanan Informasi Publik yang cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana, setiap unsur pengelola layanan Informasi Publik wajib melaksanakan tugas sesuai standar layanan yang ditetapkan;
- b. bahwa pengajuan keberatan atas Permintaan Informasi Publik merupakan hak Pemohon Informasi Publik dan wajib ditangani secara tertib, akuntabel, serta diberikan tanggapan tertulis oleh Atasan PPID dalam jangka waktu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. bahwa untuk mencegah pengabaian, kelalaian, keterlambatan, atau tindakan lain yang menghambat pemenuhan hak Pemohon Informasi Publik, diperlukan kebijakan internal mengenai pembinaan dan/atau sanksi terhadap pelaksana layanan Informasi Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan dan Standar Penerapan Sanksi Internal Pelayanan Informasi Publik.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
4. Peraturan Bupati Berau Nomor 13 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau;

5. Surat Keputusan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau Nomor:4/SK-PPID/PERUMDA-AM/BTW-BRU/KU/I/2026 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau Tahun 2026.

Memperhatikan

- a. ketentuan Pasal 1 angka 22, Pasal 6, Pasal 8, serta Pasal 39 sampai dengan Pasal 44 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- b. hasil pemantauan dan evaluasi kepatuhan pelayanan Informasi Publik serta kebutuhan penguatan pengendalian internal PPID Perumda Air Minum Batiwakkal Berau.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- : Keputusan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau Tentang Kebijakan Dan Standar Penerapan Sanksi Internal Pelayanan Informasi Publik.

KESATU

- : Menetapkan Kebijakan dan Standar Penerapan Sanksi Internal Pelayanan Informasi Publik pada PPID Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.

KEDUA

- : Kebijakan ini berlaku bagi PPID, PPID Pelaksana, Petugas Pelayanan Informasi, Tim Pertimbangan, unit kerja pemilik informasi/data, serta pegawai lain yang mempunyai tugas atau kewajiban mendukung penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik.

KETIGA

- : Setiap tindakan atau kelalaian yang mengakibatkan permintaan informasi, pengajuan keberatan, atau tindak lanjut pelayanan Informasi Publik diabaikan, tidak diproses, tidak diteruskan, tidak didokumentasikan, atau diselesaikan melampaui batas waktu tanpa alasan yang sah merupakan pelanggaran internal.

KEEMPAT

- : Khusus pengajuan keberatan, Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik atau kuasanya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan keberatan dicatat dalam register keberatan.

KELIMA

- : Penerapan pembinaan dan/atau sanksi wajib didasarkan pada hasil verifikasi, kesempatan klarifikasi, tingkat kesalahan, pengulangan pelanggaran, serta dampak yang ditimbulkan. Jenis sanksi kepegawaian mengikuti Peraturan Perusahaan/ketentuan kepegawaian yang berlaku dan tidak boleh menciptakan hukuman kepegawaian baru di luar ketentuan tersebut.

KEENAM

- : Apabila dugaan pelanggaran dilakukan oleh Atasan PPID yang dalam struktur PPID Perumda dijabat oleh Direktur, PPID menyusun laporan faktual dan menyampaikannya kepada Dewan Pengawas dan/atau KPM untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangan dan ketentuan tata kelola Perumda yang berlaku.

KETUJUH

- : Penanganan dugaan pelanggaran dan proses pemberian sanksi tidak menghentikan kewajiban PPID dan Atasan PPID untuk segera memulihkan pelayanan dan menyelesaikan hak Pemohon Informasi Publik sesuai ketentuan.

KEDELAPAN

: PPID wajib mencatat, mendokumentasikan, memantau tindak lanjut, dan mengevaluasi setiap pelanggaran, pembinaan, dan/atau sanksi sebagai bagian dari pengendalian internal dan bahan evaluasi pelayanan Informasi Publik.

KESEMBILAN

Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjung Redeb
Pada tanggal : 12 Januari 2026

Direktur,

Saipul Rahman

LAMPIRAN I

Perihal : Surat Keputusan Direktur Perumda Air Minum Batiwakkal Berau
Nomor : 13/SK- DIR/PERUMDA-AM/BTW-BRU/KU/I/2026
Tanggal : 12 Januari 2026

KEBIJAKAN DAN STANDAR PENERAPAN SANKSI INTERNAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Maksud dan Tujuan

1. Menjamin kepatuhan seluruh pelaksana layanan Informasi Publik terhadap Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Komisi Informasi, SOP PPID, dan ketentuan internal Perumda.
2. Mencegah pengabaian dan keterlambatan penanganan permintaan informasi maupun pengajuan keberatan.
3. Menjamin adanya mekanisme pembinaan, koreksi, dan sanksi yang adil, proporsional, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Menyediakan bukti pengendalian internal untuk monitoring dan evaluasi keterbukaan Informasi Publik.

B. Prinsip Penerapan

- Legalitas: jenis sanksi kepegawaian mengacu pada Peraturan Perusahaan/ketentuan kepegawaian yang berlaku.
- Objektivitas: keputusan berdasarkan fakta, dokumen, rekaman layanan, dan/atau bukti lain yang dapat diverifikasi.
- Proporsionalitas: tingkat pembinaan/sanksi disesuaikan dengan kesalahan, dampak, dan pengulangan.
- Hak klarifikasi: pihak yang diduga melakukan pelanggaran diberi kesempatan memberikan penjelasan.
- Pemulihan layanan: hak Pemohon Informasi dipulihkan secepatnya tanpa menunggu proses sanksi selesai.
- Dokumentasi: seluruh proses dicatat dalam register pembinaan dan sanksi internal PPID.

C. Perbuatan yang Termasuk Pelanggaran

1. Tidak menerima, tidak memberikan nomor registrasi, atau tidak mencatat pengajuan keberatan yang telah diterima sesuai prosedur.
2. Tidak meneruskan berkas keberatan atau dokumen pendukung kepada pejabat yang berwenang dalam waktu internal yang ditetapkan, sehingga berpotensi menghambat penyelesaian keberatan.
3. Mengabaikan permintaan klarifikasi atau permintaan data dari PPID/Atasan PPID tanpa alasan yang sah sehingga pelayanan tertunda.
4. Tidak menyusun, tidak menyampaikan, atau tidak menindaklanjuti tanggapan tertulis atas keberatan sampai melampaui batas waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan dicatat dalam register.

- Menyampaikan informasi status penanganan yang tidak benar, memanipulasi tanggal/register, atau menghilangkan dokumen pelayanan.
- Menghambat atau menghalangi Pemohon Informasi dalam menggunakan hak permohonan maupun keberatan.
- Mengulangi pelanggaran pelayanan Informasi Publik setelah mendapat pembinaan atau teguran.
- Perbuatan lain yang bertentangan dengan kewajiban pelayanan Informasi Publik berdasarkan peraturan perundang-undangan, SOP PPID, atau keputusan internal Perumda.

D. Klasifikasi Pelanggaran dan Tindak Lanjut

Kategori	Kriteria Umum	Contoh	Tindak Lanjut Minimum	Otoritas
Ringan	Kesalahan administratif pertama, segera diperbaiki, tidak menyebabkan batas waktu layanan terlampaui.	Pencatatan register tidak lengkap; keterlambatan internal yang segera dikoreksi.	Pembinaan/teguran lisan, instruksi perbaikan, dan pencatatan.	Atasan langsung/PPID sesuai kewenangan.
Sedang	Kelalaian berulang atau keterlambatan yang nyata mengganggu proses layanan, namun masih dapat dipulihkan sebelum menimbulkan dampak berat.	Tidak meneruskan keberatan; tidak menyerahkan data setelah diingatkan; pelanggaran berulang.	Teguran tertulis dan/atau evaluasi kinerja; rekomendasi perbaikan proses.	Direktur/pejabat berwenang sesuai aturan kepegawaian.
Berat	Kesengajaan/kelalaian serius yang menyebabkan hak Pemohon terabaikan, batas waktu terlampaui, dokumen dimanipulasi, atau terjadi penghalangan layanan.	Keberatan tidak ditanggapi >30 hari kerja; manipulasi register; penghilangan dokumen; penghalangan hak Pemohon.	Rekomendasi sanksi disiplin sesuai Peraturan Perusahaan; dapat disertai penggantian/pencabutan penugasan dalam Tim PPID sesuai kewenangan.	Direktur/organ berwenang; bila pelanggar adalah Direktur, Dewan Pengawas/KPM sesuai kewenangan.

E. Prosedur Penanganan Dugaan Pelanggaran

- Dugaan pelanggaran dapat diketahui melalui pemantauan register, pengaduan, hasil evaluasi, temuan audit/internal review, atau laporan tertulis.
- PPID mencatat dugaan pelanggaran dan mengamankan bukti layanan yang relevan.
- Jika masih terdapat hak Pemohon yang belum dipenuhi, PPID melakukan tindakan pemulihan layanan terlebih dahulu/bersamaan dengan proses pemeriksaan internal.
- Pihak yang diduga melakukan pelanggaran diminta memberikan klarifikasi tertulis atau lisan yang dituangkan dalam berita acara.
- PPID bersama fungsi terkait melakukan penilaian fakta, tingkat kesalahan, dampak, dan riwayat pengulangan, lalu menyusun rekomendasi pembinaan/sanksi.
- Pejabat/organ yang berwenang menetapkan tindak lanjut sesuai Peraturan Perusahaan dan ketentuan tata kelola Perumda.

7. Hasil tindak lanjut dicatat dalam Register Pembinaan dan Sanksi Internal PPID dan dipantau sampai tindakan korektif dinyatakan selesai.

F. Ketentuan Khusus Pengajuan Keberatan

- Setiap keberatan harus dicatat dalam register keberatan dan memperoleh nomor registrasi.
- PPID memastikan berkas keberatan segera disampaikan kepada Atasan PPID dan memantau tenggat penyelesaiannya.
- Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan dicatat dalam register.
- Apabila pada hari kerja ke-20 tanggapan belum tersusun, PPID memberikan pengingat tertulis internal; apabila pada hari kerja ke-25 belum selesai, dilakukan eskalasi kepada Atasan PPID dan fungsi tata kelola/SPI sebagai early warning. Pengingat internal ini tidak mengubah batas waktu 30 hari kerja.
- Apabila batas 30 hari kerja terlampaui, kejadian dicatat sebagai dugaan pelanggaran berat untuk dilakukan pemeriksaan internal, sekaligus dilakukan pemulihan pelayanan secepatnya.

G. Ketentuan Apabila Dugaan Pelanggaran Dilakukan oleh Atasan PPID/Direktur

1. PPID menyusun laporan faktual yang berisi nomor register keberatan, tanggal penerimaan, kronologi, bukti pengingat/eskalasi, status tanggapan, dan dampak keterlambatan.
2. Laporan disampaikan kepada Dewan Pengawas dan/atau KPM untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangan tata kelola Perumda.
3. PPID tetap melaksanakan langkah administratif yang dapat dilakukan untuk membantu penyelesaian hak Pemohon dan menjaga kelengkapan bukti pelayanan.
4. Seluruh tindak lanjut didokumentasikan sebagai bagian dari laporan evaluasi pelayanan Informasi Publik.

H. Dokumen/Rekaman Wajib

- Register Permintaan Informasi Publik dan Register Keberatan.
- Formulir/Laporan Dugaan Pelanggaran Pelayanan Informasi Publik.
- Bukti pengingat dan eskalasi internal.
- Berita Acara Klarifikasi.
- Rekomendasi pembinaan/sanksi dan keputusan/tindak lanjut pejabat berwenang.
- Register Pembinaan dan Sanksi Internal PPID.
- Bukti tindakan korektif dan pemulihan pelayanan.

Direktur



Saipul Rahman