

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PUBLIK, INFORMASI & DOKUMENTASI
PT. JAMKRIDA RIAU

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi, informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) pada tanggal 30 April 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia. Undang-Undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik di mana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Sesuai ketentuan dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di mana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PT. Jamkrida Riau menetapkan Pedoman Pelayanan Publik dan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi PT. Jamkrida Riau.

Informasi dan Dokumentasi di lingkungan PT. Jamkrida Riau. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas secara nyata terpenuhi.

B. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 Tentang Pembentukan Daerah Swantara Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 No. 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1664).
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 61, Tambahan Negara Nomor 4846).
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 112, Tambahan Negara Nomor 5038).
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 152, Tambahan Negara Nomor 5071).
5. Undang-Undang Nomor 01 Tahun 2016 Tentang Penjaminan.

6. Peraturan Pemerintah RI No. 61 Tahun 2010 Tentang Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
7. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi.
8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor KEP-375.KM.10/2012 Tanggal 1 Agustus 2012 Tentang Pemberian Izin Usaha Perusahaan Penjaminan Kredit kepada PT. Jamkrida Riau.
9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.05/2017 Tanggal 11 Januari 2017 Tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Lemabaga Penjamin.
10. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/POJK.05/2017 Tanggal 11 Januari 2017 Tentang Penyelenggaraan Usaha Lembaga Penjamin.
11. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3/POJK.05/2017 Tanggal 11 Januari 2017 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Lemabaga Penjamin.
12. Perda Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Perseroan Terbatas Penjaminan Kredit Daerah Provinsi Riau.
13. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Tata Kelola Badan Usaha Milik Daerah Provinsi Riau.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud :

Pedoman sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT. Jamkrida Riau dalam menyediakan informasi tertentu melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik.

2. Tujuan :

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi.
- b. Memberikan standar bagi pejabat PPID dalam melaksanakan pelayanan informasi publik.
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan PT. Jamkrida Riau untuk menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas.

II. HAKEKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakekat pelayanan informasi publik adalah memberi pelayanan kepada pemohon informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana.

III. ASAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam mendorong pelayanan informasi publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

5. Kesamaan Hak

Tidak membedakan status sosial ekonomi, kedudukan, pangkat, suku, ras, agama, golongan dan gender;

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

IV. KELOMPOK PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelayanan informasi publik yang dilaksanakan pejabat PPID PT. Jamkrida Riau masuk dalam kelompok pelayanan jasa, yakni menyediakan hal yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

V. STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggara pelayanan informasi publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi

Adapun standar pelayanan informasi publik di lingkungan PT. Jamkrida Riau sebagai berikut :

A. Operasional pelayanan informasi publik

Untuk melaksanakan pelayanan informasi publik didukung front office dan back office :

1. Front Office meliputi :
 - Deks layanan langsung
 - Desk layanan via-media
2. Back Office meliputi :
 - Bidang Pelayanan dan Dokumentasi
 - Bidang Pengolahan Data dan Klasifikasi
 - Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi.

B. Desk Informasi Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, pejabat PPID melalui deks layanan informasi melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara menggunakan telepon, faksimile, email dan website.

C. Waktu Pelayanan Informasi

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, PPID menetapkan waktu pemberian pelayanan informasi. Waktu pemberian layanan informasi di PPID PT. Jamkrida Riau dilaksanakan pada Hari Senin sampai hari Jum'at dengan rincian :

Senin – Kamis	: 09.00 – 14.00 WIB
Istirahat	: 12.00 – 13.00 WIB
Jumat	: 09.00 – 14.00 WIB
Istirahat	: 11.00 – 13.00 WIB

D. Mekanisme permohonan informasi publik

- a. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi.
- b. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi public kepada pemohon informasi publik.
- c. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- d. Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- e. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.

E. Jangka waktu penyelesaian

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Jika dalam jangka waktu 2 (dua) hari pemohon tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, maka permohonan informasi dianggap batal.
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID. PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.
- c. Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan.
- d. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk soft copy atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

F. Biaya/Tarif

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik tidak dipungut biaya. Untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan penggandaan atau perekaman sendiri disekitar lokasi PPID atau menyediakan CD/VCD atau flash disk untuk perekaman data atau informasi.

G. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi dibantu oleh pejabat fungsional arsiparis, pustakawan, pranata humas, dan pranata komputer. Untuk petugas desk layanan informasi diutamakan memiliki kompetensi pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi untuk menunjang pelaksanaan tugas layanan informasi.

H. Laporan operasional Layanan Informasi

- a. Pengelolaan penyelenggaraan pelayanan informasi dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi. Petugas pelayanan informasi membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi sekurangnya 7 hari sekali dan disampaikan kepada Bidang Pelayanan Informasi.
- b. Bidang Pelayanan Informasi membuat laporan hasil pelaksanaan pelayanan informasi kepada pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu PT. Jamkrida Riau sekurangnya dalam 30 hari sekali.
- c. Pejabat PPID melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan informasi kepada Atasan PPID sekurangnya dalam 30 hari.
- d. Laporan hasil pelaksanaan pelayanan informasi memuat;
 1. gambaran umum kebijakan pelayanan Informasi Publik di Badan Publik;
 2. gambaran umum pelaksanaan pelayanan Informasi Publik, antara lain:
 - Sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya
 - Sumber daya manusia yang menangani pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya
 - anggaran pelayanan informasi serta laporan penggunaannya;
 3. Rincian Pelayanan Informasi Publik masing-masing yang meliputi :
 - Jumlah permohonan Informasi Publik
 - Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan Informasi Publik dengan klasifikasi tertentu
 - Jumlah permohonan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya, dan
 - Permohonan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya, dan Keberatan atas layanan informasi.

I. Laporan Operasional Layanan Informasi

Setiap permohonan informasi dapat mengajukan keberatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan informasi kepada Atasan PPID berdasarkan alasan-alasan :

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud Pasal 17 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik
- b. Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi
- d. Permintaan Informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta
- e. Tidak terpenuhinya permintaan informasi.
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar, dan atau;
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

VI. KEDUDUKAN PPID

A. Tugas dan Fungsi PPID PT. Jamkrida Riau

Tugas PPID yaitu merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan PT. Jamkrida Riau.

Fungsi PPID yaitu :

- a. Penghimpunan informasi publik dari lingkungan Jamkrida Riau;
- b. Penataan dan penyimpanan informasi publik yang diperoleh dari lingkungan Jamkrida Riau;
- c. Pelaksanaan konsultasi informasi publik yang termasuk dalam kategori dikecualikan dari informasi yang terbuka untuk publik;
- d. Penyelesaian sengketa informasi.

VII. MEKANISME PENGUMPULAN, PENGKLASIFIKASIAN, PENDOKUMENTASIAN DAN PELAYANAN INFORMASI

A. Pengumpulan Informasi

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh setiap PPID PT. Jamkrida Riau dalam kegiatan pengumpulan informasi adalah :

1. Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja.
2. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing Satuan Kerja .
3. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis.
4. Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Satuan Kerjanya, sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja bersangkutan.

5. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut :
 - a. Mengenali tugas pokok dan fungsi Satuan Kerjanya;
 - b. Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerjanya;
 - c. Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan;
 - d. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.
6. Alur dan Mekanisme Pengumpulan Informasi
Alur informasi dalam rangka proses pengumpulan informasi yang berada di lingkungan PT. Jamkrida Riau, divisualkan dalam bagan sebagai berikut :

B. Pengklasifikasian Informasi

1. Pengklasifikasian informasi dilakukan berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tentang Keterbukaan Informasi dan Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tentang Standar Layanan Informasi.
2. Usulan klasifikasi akses informasi diajukan oleh SKPD yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi.
3. Penetapan Klasifikasi informasi dilakukan melalui rapat pimpinan.
4. Dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu informasi yang bersifat publik dan informasi yang dikecualikan.
5. Informasi yang bersifat publik dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja, meliputi :
 - a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara terdistribusi :
 - Informasi tentang profil PT. Jamkrida Riau, yang meliputi informasi tentang kedudukan atau domisili beserta alamat lengkap, ruang lingkup kegiatan, maksud dan tujuan, tugas dan fungsi serta unit-unit dibawahnya, struktur organisasi dan gambaran umum tiap satuan kerja.
 - Ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkungan PT. Jamkrida Riau
 - Informasi tentang penerimaan calon pegawai dan/atau pejabat PT. Jamkrida Riau;
 - Informasi tentang laporan keuangan yang meliputi rencana dan laporan realisasi anggaran, neraca dan daftar aset dan investasi.
 - Ringkasan tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh PT. Jamkrida Riau
 - Informasi tentang hak dan tata cara memperoleh Informasi Publik, serta tata cara pengajuan keberatan serta proses penyelesaian sengketa Informasi Publik berikut pihak-pihak yang bertanggungjawab yang dapat dihubungi;
 - Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat PT. Jamkrida Riau maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari PT. Jamkrida Riau;
 - Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait;
 - Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor PT. Jamkrida Riau.

- b. Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta merta adalah suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum antara lain :
- Informasi tentang bencana alam seperti kekeringan, kebakaran hutan karena faktor alam, hama penyakit tanaman, epidemik, wabah, kejadian luar biasa, kejadian antariksa atau benda-benda angkasa;
 - Informasi tentang keadaan bencana non-alam seperti kegagalan industri atau teknologi, dampak industri, ledakan nuklir, pencemaran lingkungan dan kegiatan keantariksaan;
 - Bencana sosial seperti kerusuhan sosial, konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat dan teror;
 - Informasi tentang jenis, persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit yang berpotensi menular;
 - Informasi tentang racun pada bahan makanan yang dikonsumsi oleh masyarakat; atau
 - Informasi tentang rencana gangguan terhadap utilitas publik.
- c. Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat yang sekurang-kurangnya terdiri atas :
- Daftar Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan PT. Jamkrida Riau; tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
 - Informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau kebijakan PT. Jamkrida Riau dan latar belakang pertimbangannya;
 - Surat-surat perjanjian Pemerintah PT. Jamkrida Riau dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya;
 - Surat menyurat pimpinan atau pejabat PT. Jamkrida Riau dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya;
 - Syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan PT. Jamkrida Riau berikut dokumen pendukungnya, dan laporan peneraan izin yang diberikan;
 - Data perbendaharaan atau inventaris PT. Jamkrida Riau;
 - Rencana strategis dan rencana kerja PT. Jamkrida Riau;
 - Informasi mengenai kegiatan pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan, sarana dan prasarana layanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya, sumber daya manusia yang menangani layanan Informasi Publik beserta kualifikasinya, anggaran layanan Informasi Publik serta laporan penggunaannya;
 - Daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan;
 - Informasi Publik lain yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

d. Informasi Yang Dikecualikan

Informasi Publik dikecualikan secara limitatif berdasarkan pada Pasal 17 UU KIP, yaitu apabila dibuka dapat :

- Menghambat proses penegakan hukum;
- mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;
- Membahayakan pertahanan dan keamanan negara;
- Mengungkapkan kekayaan alam;
- Merugikan ketahanan ekonomi nasional;
- Merugikan kepentingan hubungan luar negeri;
- Mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;
- Mengungkap rahasia pribadi seseorang;
- Memorandum atau surat-surat antar PT. Jamkrida Riau atau intra PT. Jamkrida Riau yang menurut sifatnya dirahasiakan, kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan.
- Informasi Publik yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

C. Pendokumentasian Informasi

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima di lingkungan PT. Jamkrida Riau guna membantu PPID dalam melayani permintaan informasi. Pendokumentasian informasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bidang kearsipan dan peraturan di bidang tata persuratan yang berlaku di lingkungan PT. Jamkrida Riau.

Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi :

1. Deskripsi Informasi :
Membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi.
2. Verifikasi Informasi :
Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.
3. Otentikasi Informasi :
Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan kerja.
4. Kodefikasi Informasi :
 - a. Untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan kodefikasi.
 - b. Metode pengkodean ditentukan oleh masing-masing satuan kerja.
5. Penataan dan Penyimpanan Informasi.

D. Pelayanan Informasi

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Jamkrida Riau melalui desk layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik.

1. Mekanisme Pelayanan Informasi :

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID JAMKRIDA melalui desk layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik :

- a. Layanan informasi secara langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut :
 - Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi. Untuk pemohon informasi yang berstatus badan hukum, wajib melampirkan akta notaris dan surat keterangan terdaftar pada lembaga Negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi public kepada pemohon informasi publik.
 - Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
 - Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID JAMKRIDA menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
 - Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.
 - Pemohon/pengguna informasi diwajibkan menandatangani surat pernyataan untuk tidak menyalahgunakan dokumen informasi yang diterima.
- b. Untuk pemohon/pengguna informasi diwajibkan untuk mengambil sendiri informasi yang diminta. Layanan informasi melalui media baik online maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website Jamkrida Riau.
 - Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi. Untuk pemohon informasi yang berstatus badan hukum, wajib melampirkan akta notaris dan surat keterangan terdaftar pada lembaga Negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi public kepada pemohon informasi publik.

- Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID JAMKRIDA melalui desk layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik.

2. **Jangka Waktu Penyelesaian :**

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Jika dalam jangka waktu 2 (dua) hari pemohon tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, maka permohonan informasi dianggap batal.
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID Jamkrida. PPID Jamkrida wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.
- c. Jika PPID Jamkrida membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan.
- d. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk soft copy atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

E. Penyelesaian Sengketa Informasi

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi :

1. PPID JAMKRIDA yang akan menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan prosedur sebagai berikut :
 - a. PPID PPID JAMKRIDA mempersiapkan daftar pemohon dan/atau pengguna informasi yang akan ditolak;
 - b. PPID JAMKRIDA mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan Satuan Kerja PPID yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;

- c. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
 - d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
2. PPID JAMKRIDA yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:
 - a. PPID JAMKRIDA mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi;
 - b. PPID JAMKRIDA mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan Satuan Kerja yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID JAMKRIDA;
 - c. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
 - d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
3. Penyelesaian sengketa informasi
 - a. PPID JAMKRIDA menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa informasi;
 - b. PPID JAMKRIDA menyusun kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada Atasan PPID JAMKRIDA.
 - c. Pada saat sengketa informasi berlanjut ke Komisi Informasi , PTUN, dan MA, maka PPID JAMKRIDA melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi.