

PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR INTERN  
NOMOR 19/ /PADG INTERN/DKOM/2017  
TENTANG  
LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BANK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan kewajiban Bank Indonesia selaku badan publik untuk memenuhi ketentuan mengenai keterbukaan informasi publik diperlukan standar layanan informasi yang menjadi pedoman dalam mengelola dan memberikan layanan informasi publik;
  - b. bahwa standar layanan informasi Bank Indonesia yang berlaku saat ini perlu dilakukan penyesuaian dengan perkembangan hukum;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern tentang Standar Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik;

- Mengingat : 1. Peraturan Dewan Gubernur Nomor 8/17/PDG/2006 tanggal 18 Oktober 2006 tentang Kewajiban Menjaga Informasi Rahasia;
2. Peraturan Dewan Gubernur Nomor 10/10/PDG/2008 tanggal 6 Oktober 2008 tentang Manajemen Informasi Bank Indonesia;
3. Peraturan Dewan Gubernur Nomor 18/13/PDG/2016 tanggal 1 September 2016 tentang Komunikasi Bank Indonesia;

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR INTERN TENTANG LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BANK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini yang dimaksud dengan:

1. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang selanjutnya disebut dengan UU KIP adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik beserta seluruh perubahannya.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Bank Indonesia yang berkaitan dengan penyelenggara dan

penyelenggaraan negara dan/atau Badan Publik lainnya yang sesuai dengan UU KIP, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

3. Daftar Informasi adalah daftar yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan setiap Satuan Kerja Bank Indonesia.
4. Daftar Informasi Publik yang selanjutnya disingkat dengan DIP adalah daftar yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Bank Indonesia, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
5. Informasi yang Dikecualikan adalah informasi yang tidak dapat diakses oleh Pemohon Informasi Publik sebagaimana dimaksud dalam UU KIP.
6. Daftar Informasi yang Dikecualikan yang selanjutnya disingkat dengan DIK adalah daftar yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi yang Dikecualikan.
7. Satuan Kerja adalah entitas dalam organisasi Bank Indonesia yang dibentuk berdasarkan arsitektur organisasi untuk melaksanakan fungsi dalam rangka melaksanakan tugas Bank Indonesia.
8. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan,

dan/atau pelayanan informasi di Bank Indonesia.

9. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana yang selanjutnya disebut PPID Pelaksana adalah pejabat unit kerja yang berada di bawah koordinasi PPID dalam rangka membantu PPID menjalankan tugas dan fungsinya.
10. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Operasional yang selanjutnya disebut dengan PPID Operasional adalah pejabat yang membantu PPID pada setiap Satuan Kerja.
11. Petugas Informasi adalah Petugas yang ditempatkan di layanan *Contact Center* atau di unit kerja yang menjalankan fungsi komunikasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia, yang bertugas memberikan layanan informasi publik kepada Pemohon dan/atau pengguna informasi.
12. *Contact Center* adalah pusat layanan informasi dan pengaduan Bank Indonesia bagi Pemohon atau Pengguna Informasi yang dapat diakses melalui berbagai media antara lain telepon, datang langsung (*visitor center*), surat elektronik, surat, fax, dan media lainnya.
13. *Solver* Layanan Informasi Publik untuk selanjutnya disebut *Solver* LIP adalah *person in charge* (PIC) yang ditugaskan oleh pimpinan Satuan Kerja sebagai pemberi solusi dan/atau konsultasi dalam pemberian layanan informasi publik dan pengaduan yang terkait dengan tugas dan produk pokok Satuan Kerja.

14. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam UU KIP.
15. Pengguna Informasi Publik adalah orang yang menggunakan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam UU KIP.
16. Pengumpulan Daftar Informasi adalah proses pengumpulan Daftar Informasi yang dikuasai masing-masing Satuan Kerja guna menyusun DIP dan DIK.
17. Pengklasifikasian Informasi Publik adalah pengelompokkan informasi yang dikuasai pada seluruh Satuan Kerja berdasarkan kategori yang telah ditentukan dalam UU KIP.
18. Penyimpanan Informasi Publik adalah proses pendokumentasian oleh PPID Pelaksana atau Satuan Kerja melalui media penyimpanan yang telah disediakan.
19. Penyediaan Informasi Publik adalah proses penyediaan informasi publik untuk disampaikan kepada Pemohon Informasi berdasarkan permohonan atas informasi yang wajib tersedia setiap saat.
20. Pengumuman Informasi Publik adalah proses penyampaian informasi yang bersifat wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta melalui situs web Bank Indonesia, sarana informasi hukum Bank Indonesia, dan/atau media lain yang tersedia.

21. Layanan Informasi Pengaduan adalah pelayanan atas pengaduan yang terkait dengan layanan Bank Indonesia dan tidak termasuk *whistle blower*.
22. Komisi Informasi adalah lembaga mandiri yang berfungsi menjalankan UU KIP dan peraturan pelaksanaannya, menetapkan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik dan menyelesaikan Sengketa Informasi Publik melalui mediasi dan/ atau adjudikasi nonlitigasi.

## Bagian Kedua

### Ruang Lingkup, Tujuan serta Maksud Layanan

#### Pasal 2

- (1) Kegiatan layanan Informasi Publik di Bank Indonesia meliputi proses pengumpulan, pengklasifikasian, penyimpanan, penyediaan, pengumuman Informasi Publik dan Layanan Informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam UU KIP.
- (2) Seluruh proses layanan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tanggung jawab PPID.
- (3) Dalam melaksanakan tanggung jawab PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (2) PPID dibantu oleh PPID Pelaksana, PPID Operasional, dan Petugas Informasi.
- (4) Dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya PPID bertanggung jawab kepada Atasan PPID yang dijabat oleh Kepala Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi.

### Pasal 3

- (1) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap Satuan Kerja di Bank Indonesia dalam rangka mengelola dan memberikan pelayanan Informasi Publik.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini adalah sebagai berikut :
  - a. pengelolaan Informasi Publik secara baik yang dikuasai oleh masing-masing Satuan Kerja di Bank Indonesia sesuai peraturan perundang-undangan; dan
  - b. penyelenggaraan layanan informasi yang berkualitas secara akurat, cepat, dan berbiaya ringan di Bank Indonesia.

### Pasal 4

- (1) Maklumat pelayanan informasi publik merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan Informasi Publik yang ditetapkan oleh Atasan PPID.
- (2) Maklumat layanan Informasi Publik Bank Indonesia adalah memberikan Layanan Informasi Publik dengan upaya yang sungguh-sungguh untuk:
  - a. memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat dan tepat waktu;
  - b. menyediakan dan memberikan Informasi Publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;

- c. memberikan pelayanan informasi kepada publik dengan efektif dan efisien menggunakan sarana dan prasarana yang memadai;
- d. memaksimalkan pemenuhan permohonan informasi yang wajib disediakan dan disampaikan melalui situs web Bank Indonesia, *Contact Center* Bank Indonesia yaitu *call center*, meja informasi (*visitor center*) atau media lain yang digunakan oleh Bank Indonesia di bawah koordinasi PPID;
- e. menjamin pemenuhan pelayanan Informasi Publik sesuai dengan UU KIP, Kebijakan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. memberikan pelayanan Informasi Publik melalui *Contact Center* untuk mendukung pelaksanaan komunikasi kebijakan Bank Indonesia sesuai dengan *best practice* dan berbasis kinerja serta mengedepankan nilai-nilai strategis Bank Indonesia;
- g. menerapkan manajemen mutu pelayanan informasi publik melalui *Contact Center* Bank Indonesia dengan persyaratan yang sesuai *best practice* secara nasional dan/atau internasional; dan
- h. melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja internal dalam pelayanan Informasi Publik.

#### Pasal 5

Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia dilaksanakan sesuai dengan ketentuan waktu kerja Bank Indonesia.

BAB II  
PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
BANK INDONESIA

Pasal 6

- (1) Struktur pelaksana layanan Informasi Publik terdiri atas :
- a. Atasan PPID yang dijabat oleh Kepala Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi;
  - b. PPID dijabat oleh Kepala Grup pada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi;
  - c. PPID Pelaksana dijabat oleh Kepala Divisi pada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi terkait dengan layanan Informasi Publik;
  - d. PPID Operasional dijabat oleh pejabat paling kurang setingkat Asisten Direktur;
  - e. *Solver* LIP yang ditugaskan pada setiap Satuan Kerja;
  - f. Petugas Informasi pada unit layanan *Contact Center*; dan
  - g. Petugas Informasi pada unit kerja yang melaksanakan fungsi Komunikasi pada Kantor Perwakilan.
- (2) Dalam menjalankan tugasnya, PPID Pelaksana dibantu oleh unit kerja yang berada di bawah koordinasi PPID Pelaksana.
- (3) PPID Operasional adalah Manajer Informasi sebagaimana dimaksud dalam ketentuan terkait Penatalaksanaan (*Governance*) Informasi.

- (4) Bagan mengenai struktur PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

#### Pasal 7

Atasan PPID sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a, berfungsi untuk memberikan arahan dan/atau membuat kebijakan terkait pelaksanaan layanan Informasi Publik.

#### Pasal 8

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Atasan PPID memiliki tugas dan tanggung jawab:

- a. menetapkan DIP dan DIK;
- b. menerima atau menolak keberatan dari Pemohon Informasi; dan
- c. mewakili Bank Indonesia dan/atau memberikan kuasa substitusi kepada PPID dalam proses penyelesaian sengketa Informasi Publik di Komisi Informasi.

#### Pasal 9

PPID memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. mengkoordinasikan pengumpulan seluruh Informasi Publik dari setiap Satuan Kerja;
- b. mendata Informasi Publik yang telah dikumpulkan dari setiap satuan kerja dan berkoordinasi dengan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi pengelolaan manajemen data dan informasi dan

Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi pengelolaan arsip;

- c. mengumumkan Informasi Publik yang bersifat wajib disediakan dan diumumkan secara berkala serta informasi yang bersifat wajib diumumkan secara serta merta melalui media yang tersedia secara efektif;
- d. memberikan tanggapan atas setiap permohonan informasi yang diterima; dan
- e. mewakili Bank Indonesia berkoordinasi dengan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi hukum dalam proses penyelesaian sengketa Informasi Publik di Komisi Informasi dalam hal mendapatkan penugasan atau kuasa dari Atasan PPID.

#### Pasal 10

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, PPID memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:

- a. meminta dan mengumpulkan Daftar Informasi dari setiap Satuan Kerja;
- b. melakukan klasifikasi atas setiap Informasi Publik yang dikuasai sesuai ketentuan UU KIP;
- c. mengumumkan dan menyimpan Informasi Publik yang bersifat wajib disediakan dan diumumkan secara berkala serta Informasi Publik yang bersifat wajib diumumkan secara serta merta yang telah diperoleh dari seluruh Satuan Kerja;
- d. melakukan uji konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan;

- e. memberikan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi melalui Petugas Informasi pada *Contact Center* atas Informasi Publik yang bersifat tersedia setiap saat;
- f. menyampaikan perpanjangan waktu penyediaan informasi kepada Pemohon Informasi; dan
- g. menolak permohonan informasi yang masuk ke dalam kategori informasi dikecualikan.

#### Pasal 11

- (1) Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud Pasal 10, PPID dibantu oleh PPID Pelaksana.
- (2) PPID Pelaksana dipimpin oleh Kepala Divisi.
- (3) Dalam hal PPID berhalangan, Kepala Divisi PPID Pelaksana bertindak untuk dan atas nama PPID dalam rangka menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud Pasal 10 huruf f.
- (4) PPID Pelaksana menyimpan dan mengumumkan informasi yang wajib diumumkan secara berkala dan informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, yang telah diperoleh dari seluruh Satuan Kerja di Bank Indonesia.

#### Pasal 12

PPID Operasional memiliki tugas:

- a. memberikan Daftar Informasi kepada PPID;
- b. menyerahkan informasi dan/atau dokumen yang termasuk dalam kategori informasi yang wajib diumumkan secara berkala dan informasi yang

- wajib diumumkan secara serta merta yang dibuat oleh satuan kerjanya kepada PPID; dan
- c. menyediakan informasi yang termasuk dalam kategori informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan menyerahkannya kepada PPID berdasarkan permohonan informasi.

#### Pasal 13

- (1) Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, PPID Operasional dibantu oleh *Solver* LIP yang ditunjuk pemimpin Satuan Kerja.
- (2) *Solver* LIP bertugas memberikan solusi dan/atau konsultasi terhadap masalah layanan informasi yang terjadi pada Satuan Kerjanya.
- (3) Dalam hal PPID Operasional berhalangan, *Solver* LIP dapat bertindak untuk dan atas nama PPID Operasional dalam rangka memberikan layanan informasi publik.

#### Pasal 14

Petugas Informasi di layanan *Contact Center* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf f memiliki tugas:

- a. mengumumkan Informasi Publik berdasarkan instruksi PPID;
- b. menerima dan mencatat permohonan Informasi Publik yang diajukan oleh Pemohon Informasi terhadap Satuan Kerja di Kantor Pusat;
- c. memberikan Informasi Publik yang berada dalam penguasaan Satuan Kerja di Kantor Pusat;
- d. menerima pengaduan atas kualitas layanan Informasi Publik di Kantor Pusat; dan

- e. menyusun laporan layanan Informasi Publik kepada PPID.

#### Pasal 15

- (1) Prosedur kerja *Contact Center* dan Satuan Kerja yang terkait dalam kerangka layanan Informasi Publik diatur dalam standar kerja yang disusun oleh Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi.
- (2) *Contact Center* melaksanakan layanan Informasi Publik dengan menggunakan aplikasi pencatatan dan perekaman serta aplikasi pendukung lainnya yang mengacu pada standar kebijakan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi pengelolaan sistem informasi.
- (3) *Contact Center* melaksanakan layanan Informasi Publik didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta perangkat kerja yang sesuai dengan standar kerja *Contact Center*.
- (4) Pemenuhan sarana dan prasarana serta perangkat kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui koordinasi antara Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi dengan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi logistik dan fasilitas.

#### Pasal 16

- (1) Satuan Kerja yang memiliki fungsi layanan informasi kepada publik dapat terintegrasi dengan *Contact Center* untuk proses layanan dan/atau penggunaan sistem informasi dan/atau penggunaan sarana dan prasarana informasi.

- (2) Layanan informasi Satuan kerja yang terintegrasi dengan *Contact Center* harus sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) serta Berita Acara integrasi yang ditandatangani oleh pimpinan Satuan Kerja.
- (3) Berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling kurang mengatur sebagai berikut:
  - a. tanggal dan tempat penandatanganan;
  - b. pihak-pihak yang terkait;
  - c. jenis layanan informasi yang diintegrasikan;
  - d. kewajiban penyusunan standar jawaban (FAQ) serta pengkinian secara berkala;
  - e. nama-nama *Solver* LIP yang ditunjuk untuk setiap layanan informasi; dan
  - f. kesepakatan tingkat layanan *atau service level agreement*.

#### Pasal 17

Petugas Informasi pada unit kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi di Kantor Perwakilan memiliki tugas:

- a. mengumumkan dan menyediakan informasi publik berdasarkan DIP;
- b. menolak permohonan atas informasi dikecualikan berdasarkan DIK;
- c. menerima dan mencatat permohonan Informasi Publik yang diajukan oleh Pemohon Informasi terhadap Kantor Perwakilan;
- d. memberikan Informasi Publik yang berada dalam penguasaan Satuan Kerja di Kantor Pusat;

- e. meneruskan pengaduan yang terkait dengan layanan Bank Indonesia dan tidak termasuk *whistle blower* ke *Contact Center* di Kantor Pusat; dan
- f. menyusun laporan layanan Informasi Publik kepada PPID.

BAB III  
LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pengumpulan

Pasal 18

- (1) PPID melalui PPID Pelaksana meminta kepada PPID Operasional untuk menyerahkan Daftar Informasi dari masing-masing Satuan Kerja sebagai pertimbangan dalam menyusun dan menetapkan DIP dan DIK.
- (2) Permintaan Daftar Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling kurang 1 (satu) kali dalam setahun yang disampaikan paling lambat pada setiap minggu keempat Bulan Desember tahun berjalan.

Pasal 19

- (1) PPID Operasional wajib menyerahkan Daftar Informasi di Satuan Kerjanya sesuai permintaan PPID sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) paling lambat tanggal 31 Januari di setiap tahunnya.
- (2) Daftar Informasi sebagaimana ayat (1), harus memuat usulan klasifikasi informasi yang disusun

dalam bentuk tabel yang paling kurang memuat keterangan sebagai berikut :

- a. nama informasi;
- b. produsen informasi;
- c. penanggung jawab informasi;
- d. tanggal dan tempat pembuatan informasi;
- e. klasifikasi informasi dan pertimbangannya sesuai pengaturan dalam UU KIP;
- f. bentuk/format informasi;
- g. penjelasan informasi;
- h. masa retensi penyimpanan informasi;
- i. masa retensi pengecualian informasi; dan
- j. lokasi penyimpanan.

(3) Daftar Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diserahkan pada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi pengelolaan manajemen data dan informasi dan ditembuskan kepada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi.

(4) Satuan Kerja menyusun Daftar Informasi menggunakan Daftar Klasifikasi Perolehan Informasi (DKPI) sebagaimana diatur dalam ketentuan terkait penatalaksanaan (*governance*) informasi dengan tetap memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

(5) Alur pengumpulan informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 dan pasal 19, tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

Bagian Kedua  
Pengklasifikasian

Pasal 20

- (1) PPID wajib melakukan pengklasifikasian dan pembahasan guna menyusun naskah DIP dan DIK paling lambat 45 (empat puluh lima) hari kerja sejak berakhirnya jangka waktu penyerahan Daftar Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1).
- (2) PPID menggunakan Daftar Informasi yang telah dipublikasikan pada aplikasi yang mengelola Daftar Informasi sebagai bahan dalam penyusunan naskah DIP dan DIK.
- (3) Pelaksanaan pengklasifikasian dan pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dibawah koordinasi PPID Pelaksana dengan melibatkan seluruh PPID Operasional dan/atau *Solver* LIP di Satuan Kerja.
- (4) Satuan Kerja yang tidak menyerahkan Daftar Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), menggunakan Daftar Informasi tahun sebelumnya.
- (5) Naskah DIP dan DIK hasil pembahasan, selanjutnya diserahkan kepada pemimpin Satuan Kerja untuk dilakukan otorisasi paling lambat 15 hari kerja setelah diserahkan oleh PPID.

Pasal 21

- (1) PPID wajib menyerahkan naskah final DIP dan DIK kepada Atasan PPID berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal

20 paling lambat 15 (Lima belas) hari kerja sejak seluruh DIP dan DIK diotorisasi oleh pimpinan masing-masing Satuan Kerja.

- (2) Atasan PPID menetapkan naskah final DIP dan DIK menjadi DIP dan DIK untuk tahun berjalan.

#### Pasal 22

- (1) PPID menyampaikan laporan penetapan DIP dan DIK oleh Atasan PPID sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) kepada seluruh Anggota Dewan Gubernur.
- (2) PPID Pelaksana menyerahkan DIP yang telah ditetapkan oleh Atasan PPID sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) kepada *Contact Center* serta unit kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi pada Kantor Perwakilan.
- (3) Alur pengklasifikasian informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 20, pasal 21 dan pasal 22, tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

#### Bagian Ketiga Penyimpanan

#### Pasal 23

- (1) PPID Pelaksana dapat meminta informasi yang bersifat wajib diumumkan secara serta merta dan informasi yang bersifat wajib disediakan dan diumumkan secara berkala kepada seluruh Satuan Kerja sesuai dengan Daftar Informasi yang telah ditetapkan.

- (2) PPID Operasional wajib menyerahkan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan informasi yang wajib diumumkan secara serta merta kepada PPID sesuai dengan DIP dan DIK paling lambat 15 (lima belas) hari kerja berdasarkan permintaan PPID Pelaksana.
- (3) PPID Operasional wajib melaporkan kepada PPID jika terdapat informasi yang belum masuk ke dalam DIP dan/atau DIK.
- (4) Dalam hal terdapat informasi yang belum masuk ke dalam DIP dan / atau DIK sebagaimana ayat (3), PPID wajib melakukan verifikasi terhadap informasi yang diserahkan oleh Satuan Kerja berdasarkan DIP dan DIK.
- (5) PPID selanjutnya mencatat dan menyimpan seluruh informasi yang telah diserahkan oleh PPID Operasional serta menyerahkan salinannya kepada Petugas Informasi.

#### Pasal 24

- (1) PPID Operasional dan/atau *Solver* LIP wajib melakukan *knowledge sharing* sebelum menyerahkan informasi khususnya peraturan berupa Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur kepada PPID Pelaksana dan Petugas Informasi paling lambat sebelum informasi dimaksud dipublikasikan.
- (2) Satuan Kerja wajib menyerahkan fotokopi kajian akademik Peraturan Bank Indonesia, pokok pikiran Peraturan Anggota Dewan Gubernur atau risalah rapat mengenai informasi tersebut.

- (3) Penyerahan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib disertai dengan standar jawaban (FAQ) serta materi terkait peraturan yang akan dipublikasikan.
- (4) PPID wajib melakukan verifikasi terhadap informasi yang diserahkan oleh Satuan Kerja sebagaimana pada ayat (2) dan ayat (3) berdasarkan DIP dan DIK.
- (5) PPID selanjutnya mencatat dan menyimpan informasi sebagaimana pada ayat (2) dan ayat (3) yang telah diserahkan oleh PPID Operasional serta menyerahkan salinannya kepada Petugas Informasi.
- (6) Alur penyimpanan informasi peraturan sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 dan pasal 24, tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

#### Bagian Keempat

#### Pengumuman

#### Pasal 25

- (1) PPID menyerahkan seluruh informasi:
  - a. yang bersifat wajib disediakan dan diumumkan secara berkala; dan
  - b. informasi yang wajib diumumkan secara serta merta,kepada PPID Pelaksana dan *Contact Center* setelah informasi dilakukan verifikasi oleh PPID dan dinyatakan sesuai dengan DIP.

- (2) PPID Pelaksana wajib mengumumkan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melalui situs web Bank Indonesia dan/atau media lain berdasarkan instruksi PPID paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya informasi.

#### Pasal 26

- (1) Satuan Kerja dapat menyerahkan informasi yang bersifat wajib diumumkan secara serta merta kepada PPID dengan mempertimbangkan sifat yang mendesak atas informasi dimaksud.
- (2) PPID wajib membahas dan memberikan keputusan berupa menyetujui atau tidak menyetujui pertimbangan/alasan mendesak yang diberikan oleh Satuan Kerja.
- (3) Dalam hal pertimbangan/alasan mendesak dari Satuan Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disetujui oleh PPID maka persetujuan tersebut menjadi dasar mekanisme pengumuman informasi yang sama untuk waktu selanjutnya.
- (4) Dalam hal pertimbangan/alasan mendesak tidak disetujui maka mekanisme pengumuman atas informasi yang sama tetap mengacu pada ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25.
- (5) Keputusan PPID sebagaimana dimaksud ayat (3) bersifat mengikat bagi seluruh Satuan Kerja.
- (6) Alur pengumuman informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 dan pasal 26, tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

Bagian Kelima  
Penyediaan dan penggunaan

Pasal 27

- (1) Penyediaan Informasi Publik atas dasar permohonan diklasifikasikan menjadi 2 yaitu :
  - a. penyediaan Informasi Publik di Kantor Pusat melalui *Contact Center*, dan
  - b. penyediaan Informasi Publik di Kantor Perwakilan melalui Unit yang melaksanakan fungsi komunikasi di Kantor Perwakilan.
- (2) Permohonan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui media Telepon/Fax, datang Langsung (*walk-in*), surat elektronik (Email), situs web Bank Indonesia, surat, media sosial atau media komunikasi lainnya yang dikelola oleh Bank Indonesia.
- (3) Setiap Satuan Kerja bertanggungjawab untuk memberikan jawaban terhadap permohonan informasi yang tidak terdapat dalam FAQ yang menjadi acuan Petugas Informasi.

Pasal 28

- (1) Petugas Informasi wajib menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen terhadap seluruh permohonan informasi.
- (2) Petugas Informasi mengembalikan permohonan informasi yang belum memenuhi syarat administratif dan memberikan catatan yang menjelaskan alasan permohonan informasi tersebut dikembalikan.

- (3) Permohonan yang telah memenuhi syarat administratif dicatat oleh Petugas Informasi ke dalam aplikasi pencatatan dan perekaman permohonan informasi paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah dinyatakan memenuhi syarat administratif.

#### Pasal 29

- (1) Petugas Informasi melakukan verifikasi lebih lanjut yang meliputi verifikasi status informasi serta verifikasi ketersediaan informasi terhadap permohonan informasi yang telah dicatat dalam aplikasi pencatatan dan perekaman.
- (2) Verifikasi status informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk melihat status/sifat informasi yang dimohonkan berdasarkan Daftar Informasi yang telah ditetapkan.
- (3) Verifikasi ketersediaan informasi bertujuan untuk melihat ketersediaan serta penguasaan atas informasi yang dimohonkan dalam data *Contact Center*.
- (4) Petugas Informasi paling lambat dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima, harus sudah memberikan tanggapan atas permohonan informasi dimaksud.

#### Pasal 30

- (1) Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi atas status informasi menunjukkan informasi dimaksud bersifat dikecualikan, Petugas Informasi menyampaikan permohonan informasi kepada PPID untuk membuat surat penolakan.

- (2) Surat Penolakan sebagaimana dimaksud ayat (1) paling kurang memuat :
  - a. nomor pendaftaran;
  - b. nama;
  - c. alamat;
  - d. pekerjaan Pemohon Informasi;
  - e. nomor telepon/email;
  - f. informasi yang dibutuhkan;
  - g. dasar Penolakan; dan
  - h. alasan/pertimbangan pengecualian;
- (3) Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi status informasi menunjukkan bahwa informasi dimaksud terdapat dalam DIP, Petugas Informasi melakukan verifikasi ketersediaan informasi guna mengetahui Pejabat dan/atau Satuan Kerja yang menguasai informasi dimaksud.
- (4) Petugas Informasi dapat langsung memberikan informasi yang terdapat dalam DIP dan telah dikuasai/tersedia oleh *Contact Center* sesuai permohonan informasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan dicatat dalam aplikasi.
- (5) Dalam hal informasi pada ayat (3) belum tersedia di *Contact Center*, petugas informasi dapat meminta kepada PPID Operasional dan / atau *solver* LIP.
- (6) PPID Operasional dan / atau *solver* LIP sebagaimana pada ayat (5), wajib memberikan informasi kepada petugas informasi paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak permintaan disampaikan.
- (7) Petugas Informasi menyampaikan laporan hasil verifikasi atas informasi yang dimohonkan kepada PPID Pelaksana dalam hal informasi yang

dimohonkan belum dikuasai paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak permohonan dicatat dalam aplikasi.

- (8) Dalam hal permohonan dilakukan pada Kantor Perwakilan, maka hasil verifikasi atas permohonan atas informasi yang belum dikuasai/tersedia sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disampaikan langsung kepada PPID Operasional dengan ditembuskan kepada PPID.

#### Pasal 31

- (1) PPID Pelaksana menyampaikan permohonan Informasi Publik yang tidak terdaftar di dalam DIP atau DIK kepada PPID Operasional pada Satuan Kerja terkait paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima dari Petugas Informasi.
- (2) PPID Operasional memberikan tanggapan atas permohonan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada PPID untuk permohonan pada Kantor Pusat, atau kepada Petugas Informasi untuk permohonan pada Kantor Perwakilan, paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi dari PPID.
- (3) PPID Pelaksana membuat surat tertulis yang ditandatangani oleh PPID kepada Pemohon Informasi untuk memberitahukan tanggapan atau keputusan atas permohonan Informasi yang diajukan berdasarkan tanggapan yang disampaikan PPID Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Surat tanggapan kepada Pemohon Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) atas

permohonan informasi yang diajukan kepada Kantor Perwakilan, dibuat oleh Petugas Informasi dan ditandatangani pemimpin Satuan Kerja Kantor Perwakilan dengan ditembuskan kepada PPID.

- (5) Dalam hal PPID Operasional tidak dapat menyediakan informasi yang dimohonkan dalam jangka waktu yang ditentukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PPID Operasional wajib memberitahukan tambahan waktu yang diperlukan kepada PPID dengan disertai alasannya.
- (6) PPID atau pemimpin Kantor Perwakilan dapat membuat surat kepada Pemohon Informasi untuk memberitahukan perpanjangan waktu penyampaian informasi paling lambat 7 (tujuh) hari kerja dengan disertai alasannya.
- (7) Surat tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (6) paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya tanggapan dari PPID Operasional disampaikan kepada Pemohon Informasi.
- (8) Alur penyediaan dan penggunaan informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 27, pasal 28, pasal 29, pasal 30 dan pasal 31, tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

Bagian Keenam  
Penanganan Keberatan

Pasal 32

- (1) Petugas Informasi wajib menerima keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi atas proses permohonan informasi yang didasarkan pada alasan:
  - a. penolakan atas permohonan informasi publik berdasarkan alasan pengecualian;
  - b. tidak disediakannya informasi yang masuk kategori wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
  - c. tidak ditanggapinya permintaan informasi;
  - d. permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
  - e. tidak dipenuhinya permintaan informasi;
  - f. pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
  - g. penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang KIP.
- (2) Petugas Informasi berhak menolak keberatan yang diajukan bukan karena alasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Petugas Informasi mencatat pengajuan keberatan yang telah memenuhi syarat ke dalam buku pendaftaran keberatan dan selanjutnya disampaikan kepada PPID.
- (4) PPID paling lambat dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak keberatan diterima, membuat kronologi keberatan dan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan bagi Atasan PPID.

- (5) Atasan PPID dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya keberatan, memberikan tanggapan atas keberatan yang diterima.
- (6) Alur penanganan keberatan informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 32, tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

#### Bagian Ketujuh

#### Biaya, Layanan Informasi Pengaduan dan Evaluasi

##### Pasal 33

- (1) Biaya yang timbul atas layanan Informasi Publik yang diberikan dapat menjadi beban Bank Indonesia atau dibebankan kepada Pemohon Informasi.
- (2) Pemohon Informasi dapat dibebankan atas biaya penggandaan atau perekaman yang timbul atas permohonan informasi atau biaya komunikasi telepon.
- (3) Petugas Informasi tidak menerima segala bentuk imbalan dari Pemohon Informasi dalam rangka memberikan layanan informasi publik.

##### Pasal 34

- (1) Petugas Informasi pada *Contact Center* menerima layanan informasi pengaduan terkait dengan layanan Bank Indonesia dan tidak termasuk *Whistle Blower*.

- (2) Layanan informasi pengaduan sebagaimana ayat (1) disampaikan melalui *Contact Center* di Kantor Pusat melalui Telepon/Fax, datang langsung (*walk-in*), surat elektronik (Email), situs web Bank Indonesia, surat, media sosial atau media komunikasi lainnya yang dikelola oleh Bank Indonesia.
- (3) Dalam hal pengaduan disampaikan melalui unit kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi di Kantor Perwakilan, maka pengaduan diteruskan kepada *Contact Center* Bank Indonesia di Kantor Pusat.
- (4) Petugas Informasi pada *Contact Center* menyampaikan seluruh pengaduan yang telah dicatat dalam aplikasi pencatatan kepada Satuan Kerja terkait.
- (5) Satuan Kerja yang mendapat pengaduan wajib menanggapi pengaduan dimaksud paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak tanggal diterimanya pengaduan dan menyampaikan informasi pengaduan kepada *Contact Center* Bank Indonesia.
- (6) Alur layanan informasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 34, tercantum dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

#### Pasal 35

- (1) PPID harus melakukan evaluasi terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan paling kurang 1 (satu) kali dalam setahun.

(2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi dasar PPID menyusun laporan untuk disampaikan kepada Atasan PPID.

#### BAB IV KETENTUAN PERALIHAN

##### Pasal 36

Proses kegiatan layanan Informasi Publik yang telah dan/atau sedang berjalan pada sebelum berlakunya Peraturan ini, diselesaikan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penatalaksanaan (*governance*) informasi sampai dengan pemberian tanggapan kepada Pemohon Informasi.

##### Pasal 37

Semua peraturan mengenai layanan Informasi Publik dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini.

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal Mei 2017

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

MIRZA ADITYASWARA