**MODUL PERKULIAHAN SESI 11**

1. **Pengertian dari Konsep Pelayanan Publik**

Pada mulanya *civil service* dipahami sebagai suatu cabang *public service*, menyangkut semua fungsi pemerintahan diluar bidang kemiliteran. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmu pengetahuan,setiap disiplin ilmu memakai konsep *civil service* dalam *context* yang berbeda sehingga pemakaiannya mempunyai *content* yang berbeda pula. (Paimin N , 2012 : 149)

Layanan sipil disamakan dengan *civil service* dan layanan birokrasi; sedangkan layanan sipil itu sendiri dimaknai sebagai produk dan sebagai cara atau alat yang digunakan untuk mendistribusikan produknya. Ndraha menjelaskan sebagai berikut : (Paiman N, 2012 : 149-151)

“Jika barang dan jasa sebagai produk, pendistribusiannya atau perdagangannya dapat disertai dengan layanan sebagai cara atau sebagai alat. Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh provider dan consumer harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu, sedangkan layanan adalah produk yang disediakan provider dan provider lah yang harus menyesuaikan diri dengan kondisi dan tuntutan konsumer”.

Dalam konteks penulisan ini makna *civil service* dititik beratkan pada :

1. *Civil service*, sebagai “*the mediating institution which mobilizes human resources in the service of the civil affairs of the state in a given territory”* (Burn, 1994: 8)

(lembaga mediasi yang memobilisasi sumber daya manusia dalam pelayanan urusan-urusan sipil dari negara di wilayah tertentu). Artinya *civil service* dipandang sebagai efektivitas, efisiensi dan produktivitas dari orang-orang yang dipekerjakan di birokrasi pemerintahan untuk memberikan pelayanan hak-hak sipil dan politik kepada masyarakat. Penekanannya terletak pada sistem manajemen pelayannya baik menyangkut kualitas dan kuantitas SDM maupun manajemen yang diarahkan pada peningkatan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas atau kinerja lembaga pemerintahan birokrasi yang dimaksud.

1. *Civil service* sebagai layanan publik, adalah suatu produk pemerintah yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan asasi masyarakat, baik kebutuhan akan hak sipil dan politik maupun hak ekonomi, sosial budaya, sebagaimana yang dikehendaki Deklarasi HAM dan Kovenan Hak-Hak Sipil dan Politik serta Kovenan Hak Ekonomi Sosial dan Budaya.

Dapat dirumuskan definisi dari *civil service* : “semua orang yang bekerja pada lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat guna pemenuhan berbagai kebutuhan barang dan jasa”.

Untuk memfasilitasi pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu sistem layanan sipil yang efektif :

Burns (1994) memberikan batasan *civil service system* sebagai :

*“ the mediating institution which mobilizes human resources in the service of the civil affairs of the state in a given territory”*. (lembaga mediasi yang memobilisasi sumber daya manusia dalam pelayanan urusan-urusan sipil dari negara di wilayah tertentu).

Dalam Undang-Undang pasal 1 angka 1 No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pandangan ini, *civil service* seharusnya dilihat dari aspek fungsional, karena civil *service* menghubungkan proses formulasi dan implementasi kebijaksanaan dengan menyediakan sumber daya manusia untuk melaksanakan kebijakan umum.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). (<https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>).

Di dalam Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No 62 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud denan hakikat pelayanan publik adalah pemberian **pelayanan prima** kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empatbelas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: (<http://repository.uin-suska.ac.id/4180/3/BAB%20II.pdf>)

1. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenagan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisitensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dala penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanann pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanaan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghotmati.
10. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan., sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

1. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
2. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
4. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
5. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

a. Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima

1. *Concep* ( gagasan terbaru dan tercanggih)
2. *Competency* ( kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
3. *Conection* ( hubungan yang baik)

Prinsip pengembangan pelayanan prima :

1. Rumusan organisasi
2. Penyebaran visi dan misi

Sasaran pelayan yang ‘’SMART’’ :

1. Specivic (spesifik)
2. Measurable ( dapat diukur)
3. Achievable ( dapat dicapai)
4. Relevant ( sesuai kepentingan)
5. Timed ( jelas waktunya)

Variabel pelayanan prima yaitu:

a. Pemerintah yang bertugas melayani.

b. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.

c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.

d. Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.

e. Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.

f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarkat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.

g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.

h. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya (SESPANAS LAN, 2000)

Strategi penyusunan standar pelayanan prima:

1. Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
2. Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Identifikasi jenis pelayanan.
4. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
5. Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan
6. Menetapkan jumlah dan kualisifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
7. Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
8. Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.
9. Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila ada)
10. Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. kepentingan umum;- 7 -
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;
9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu; dan
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam lingkup Pemerintahan Daerah mengenai pelayanan publik ini diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 1 angka 16 UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mendefinisikan Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Kemudian pasal 1 angka 17 menyebutkan Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warganegara secara minimal.

**BAGAN 1.1**

1. **BARANG**

**RUANG LINGKUP B. JASA**

**PELAYANAN PUBLIK**

1. **PELAYANAN ADMINISTRATIF**

Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

1. Pelayanan barang publik meliputi:
2. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;- 8 -
3. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
4. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan..
5. Pelayanan atas jasa publik meliputi:
6. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
7. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
8. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik sebagaimana harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

1. 3. Pelayanan administratif meliputi:
2. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
3. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Contoh: (<http://repository.uin-suska.ac.id/4180/3/BAB%20II.pdf>)

1. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menhgasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon
2. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. 13 Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankkan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran
3. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayaran, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian)
4. **Informasi Publik.**

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan.

1. **Keterbukaan Informasi Publik**

Hak atas informasi menjadi sangat penting karena **makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan.**

Kelompok Informasi Publik yang diatur dalam UU KIP mencakup Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala; Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta merta; Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat; dan informasi publik yang dikecualikan.

Informasi yang terbuka mencakup informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala; Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta merta; dan Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat**.**

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sekurang-kurangnya terdiri atas:

a. Informasi tentang profil badan publik, yang meliputi:

1.   Informasi tentang kedudukan atau domisili beserta alamat lengkap, ruang lingkup kegiatan, maksud dan tujuan, tugas dan fungsi badan publik serta unit-unit dibawahnya.

2.   Struktur organisasi, gambaran umum tiap satuan kerja, profil singkat pejabat.

b. Ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkungan badan publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:

1.   Nama program/kegiatan;

2.   Penanggungjawab, pelaksana program dan kegiatan  serta nomor telepon dan/atau alamat yang dapat dihubungi

3.   Target dan/atau capaian program dan kegiatan;

4.   Jadwal pelaksanaan program dan kegiatan;

5.   Anggaran program dan kegiatan yang meliputi sumber dan jumahnya;

6.   Agenda penting terkait pelaksanaan tugas badan publik;

7.   Informasi khusus lain yang berkaitan langsung dengan hak-hak masyarakat;

8.   Informasi tentang penerimaan calon pegawai dan/atau pejabat badan publik;

9.   Informasi tentang penerimaan calon peserta didik pada badan publik yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan untuk umum.

c. Informasi tentang kinerja dalam lingkup badan publik berupa narasi realisasi program dan kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan;

d. Informasi tentang laporan keuangan yang sekurang-kurangnya meliputi :

1.   Rencana dan laporan realisasi anggaran.

2.   Neraca.

3.   Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan yang disusun sesuai standar akuntansi yang berlaku.

4.   Daftar aset dan investasi.

e. Ringkasan akses Informasi Publik sekurang-kurangnya terdiri atas

1.   Jumlah permohonan Informasi Publik yang diterima

2.   Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan Informasi Publik

3.   Jumlah permohonan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya dan permohonan Informasi Publik yang ditolak

4.   Alasan penolakan permohonan Informasi Publik

f. Ringkasan tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh Badan Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:

1.   Daftar rancangan dan tahap pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Keputusan, dan/atau Kebijakan yang sedang dalam proses pembuatan

2.   Daftar Peraturan Perundang-undangan, Keputusan, dan/atau kebijakan yang telah disahkan atau ditetapkan

g. 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;  
h. Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat Badan Publik maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari Badan Publik yang bersangkutan;  
i. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait;  
j. Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor Badan Publik.

2.   Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta adalah 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.

3. Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat sekurang-kurangnya terdiri atas:

1. Daftar Informasi Publik yang sekurang-kurangnya memuat:
   * 1. Nomor
     2. Ringkasan isi informasi
     3. Pejabat atau unit/satuan kerja yang menguasai informasi
     4. Penanggungjawab pembuatan atau penerbitan informasi
     5. Waktu dan tempat pembuatan informasi
     6. Bentuk informasi yang tersedia
     7. Jangka waktu penyimpanan atau retensi arsip;
2. Informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau atau kebijakan Badan Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:
   1. Dokumen pendukung seperti naskah akademis, kajian atau pertimbangan yang mendasari terbitnya peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
   2. Masukan-masukan dari berbagai pihak atas peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
   3. Risalah rapat dari proses pembentukan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
   4. Rancangan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
   5. Tahap perumusan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
   6. Peraturan, keputusan dan/atau kebijakan yang telah diterbitkan;
3. Seluruh informasi lengkap yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11;
4. Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan, antara lain:
   1. Pedoman pengelolaan organisasi, administrasi, personil dan keuangan
5. Profil lengkap pimpinan dan pegawai yang meliputi nama, sejarah karir atau posisi, sejarah pendidikan, penghargaan dan sanksi berat yang pernah diterima
6. Anggaran Badan Publik secara umum maupun anggaran secara khusus unit pelaksana teknis serta laporan keuangannya
7. Data statistik yang dibuat dan dikelola oleh Badan Publik;
8. Surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya;
9. Surat-menyurat pimpinan atau pejabat Badan Publik dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya;
10. Syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penaatan izin yang diberikan;
11. Data perbendaharaan atau inventaris;
12. Rencana strategis dan rencana kerja Badan Publik;
13. Agenda kerja pimpinan satuan kerja;
14. 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;
15. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya;
16. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya;
17. Daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan;
18. 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
19. Informasi tentang standar pengumuman informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 bagi penerima izin dan/atau penerima perjanjian kerja;
20. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.

Informasi Publik yang dikecualikan sifatnya rahasia dan tidak dapat diakses oleh publik sesuai dengan kriteria yang diatur dalam Pasal 17 UU KIP.  Informasi Publik dikecualikan secara limitatif berdasarkan pada Pasal 17 UU KIP, yaitu apabila dibuka dapat:

**1. Menghambat proses penegakan hukum; yaitu informasi yang dapat:**

o  Menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana;

o  Mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan/atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana;

o  Mengungkapkan data intelijen kriminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan transnasional;

o  Membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan/atau keluarganya; dan/atau

o  Membahayakan keamanan peralatan, sarana, dan/atau prasarana penegak hukum.

2. Mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;

3. Membahayakan pertahanan dan keamanan negara, yaitu :

o  Informasi tentang strategi, intelijen, operasi, taktik dan teknik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara, meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi dalam kaitan dengan ancaman dari dalam dan luar negeri;

o  Dokumen yang memuat tentang strategi, intelijen, operasi, teknik dan taktik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi;

o  Jumlah, komposisi, disposisi, atau dislokasikekuatan dan kemampuan dalam penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara serta rencana pengembangannya;

o  Gambar dan data tentang situasi dan keadaan pangkalan dan/atau instalasi militer;

o  Data perkiraan kemampuan militer dan pertahanan negara lain terbatas pada segala tindakan dan/atau indikasi negara tersebut yang dapat membahayakan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau data terkait kerjasama militer dengan negara lain yang disepakati dalam perjanjian tersebut sebagai rahasia atau sangat rahasia;

o  Sistem persandian negara; dan/atau

o  Sistem intelijen negara.

4. Mengungkapkan kekayaan alam Indonesia;

5. Merugikan ketahanan ekonomi nasional, yaitu

o  Rencana awal pembelian dan penjualan mata uang nasional atau asing, saham dan aset vital milik negara;

o  Rencana awal perubahan nilai tukar, suku bunga, dan model operasi institusi keuangan;

o  Rencana awal perubahan suku bunga bank, pinjaman pemerintah, perubahan pajak, tarif, atau pendapatan negara/daerah lainnya;

o  Rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau properti;

o  Rencana awal investasi asing;

o  Proses dan hasil pengawasan perbankan, asuransi, atau lembaga keuangan lainnya; dan/atau

o  Hal-hal yang berkaitan dengan proses pencetakan *uang.*

6. Merugikan kepentingan hubungan luar negeri;

o  Posisi, daya tawar dan strategi yang akan dan telah diambil oleh negara dalam hubungannya dengan negosiasi internasional;

o  Korespondensi diplomatik antarnegara;

o  Sistem komunikasi dan persandian yang dipergunakan dalam menjalankan hubungan internasional; dan/atau

o  Perlindungan dan pengamanan infrastruktur strategis Indonesia di luar negeri.

7. Mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;

8. Mengungkap rahasia pribadi seseorang menyangkut :

o  Riwayat dan kondisi anggota keluarga;

o  Riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang;

o  Kondisi keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank seseorang;

o  Hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasi kemampuan seseorang; dan/atau

o  Catatan yang menyangkut pribadi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal.

9. Memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik yang menurut sifatnya dirahasiakan, kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan.

10. Informasi Publik yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

1. **Hak Seseorang atas Infomasi. (**<https://komisiinformasi.go.id/uploads/documents/db06d1bdcd25bb6848143d0c3389649019360093.pdf>**)**

Peranan penting dalam mewujudkan penyelengaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik.

Keberadaan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang sebagai berikut ;

(1) Setiap Orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.

(2) Setiap Orang berhak:

1. melihat dan mengetahui Informasi Publik;
2. menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh Informasi Publik;
3. mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-Undang ini; dan/atau
4. menyebarluaskan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.

(3) Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan permintaan Informasi Publik disertai alasan permintaan tersebut.

(4) Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh Informasi Publik mendapat hambatan atau kegagalan sesuai dengan ketentuan UndangUndang ini.