



**PERTAMINA**

**PEDOMAN  
PENGELOLAAN LAYANAN  
INFORMASI PUBLIK**

No. A14-002/N00000/2019-S9

REVISI KE -  0  1  2  3  4

DRAFT PEDOMAN PENGELOLAAN  
LAYANAN INFO PUBLIK

**PERTAMINA  
MEDIA COMMUNICATION  
SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I UMUM</b> .....	1
A. TUJUAN .....	1
B. RUANG LINGKUP .....	1
C. PENGERTIAN .....	1
D. REFERENSI .....	3
<b>BAB II KEBIJAKAN</b> .....	4
A. KEBIJAKAN UMUM .....	4
B. KEBIJAKAN KHUSUS .....	4
<b>BAB III PERAN DAN TANGGUNG JAWAB</b> .....	5
A. ATASAN PPID .....	5
B. PPID .....	5
<del>C. PPID UNIT OPERASI .....</del>	<del>7</del>
C. PEJABAT LAYANAN INFORMASI (PLI) .....	7
D. INFORMASI PUBLIK YANG MENJADI KEWENANGAN PPID .....	8
<del>E. INFORMASI PUBLIK YANG MENJADI KEWENANGAN PPID UNIT OPERASI .....</del>	<del>9</del>
<b>BAB IV PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK</b> .....	10
A. INFORMASI TERBUKA .....	10
B. INFORMASI YANG DIKECUALIKAN .....	13
C. INFORMASI BERDASARKAN PERMOHONAN .....	15
<del>D. INFORMASI KEPADA BADAN PUBLIK .....</del>	<del>15</del>
E. NARASUMBER INFORMASI .....	16
<b>BAB V STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK</b> .....	17
A. PENGUMUMAN INFORMASI PUBLIK .....	17
B. PENYEDIAAN INFORMASI BERDASARKAN PERMOHONAN .....	17
C. SARANA DAN PRASARANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	18
<b>BAB VI MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK</b> .....	19
<b>BAB VII PENGELOLAAN KEBERATAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA</b> .....	20
A. PENGAJUAN KEBERATAN .....	20
B. REGISTRASI KEBERATAN .....	20
C. TANGGAPAN ATAS KEBERATAN .....	21
D. PENYELESAIAN SENGKETA .....	21
<b>BAB VIII LAPORAN DAN EVALUASI</b> .....	22
A. LAPORAN .....	22
B. EVALUASI .....	23
<b>BAB IX SANKSI DAN KETENTUAN LAIN</b> .....	24
A. SANKSI .....	24
B. KETENTUAN LAIN .....	24
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	ii

**PEDOMAN**

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT : HALAMAN : 1 dari 24
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	

**BAB I  
UMUM**

Dinamika keterbukaan informasi saat ini telah mendorong PT Pertamina (Persero) untuk dapat memberikan pelayanan Informasi Publik dengan cepat, tepat dan sederhana. Sebagai salah satu upaya penataan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam mengembangkan bisnis perusahaan, PT Pertamina (Persero) melalui SVP Corporate Communication and Investor Relations menetapkan kebijakan dan perangkat organisasi Pertamina seputar Keterbukaan Informasi Publik melalui pemptakhiran Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi Publik. Sehubungan dengan pemptakhiran tersebut, maka Pedoman ini mencabut Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi Publik No. A14-002/N00000/2019-S9 yang diterbitkan oleh Corporate Secretary.

**A. TUJUAN**

Tujuan dari Pedoman ini adalah untuk memenuhi kewajiban Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik agar dapat diimplementasikan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel lingkungan di PT Pertamina (Persero), mulai dari tingkat Holding sampai tingkat Subholding. Pedoman ini juga ditujukan sebagai implementasi Proses Bisnis pada kategori 14 mengenai *Manage External Relationships*.

**B. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Pedoman ini mengatur kebijakan perusahaan yang terkait dengan pelayanan Data dan Informasi Publik yang berlaku di lingkungan Holding dan dapat juga dijadikan acuan bagi Subholding dan/atau Anak Perusahaan yang dikategorikan sebagai Badan Publik sesuai peraturan perundangan-undangan dengan lingkup sebagai berikut:

1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pertamina beserta tugas, wewenang dan tanggung jawab.
2. Klasifikasi penyediaan Informasi Publik Pertamina sebagai sarana memperoleh Informasi Publik.
3. Standar dan mekanisme pelayanan Informasi Publik.
4. Pengujian atas konsekuensi informasi dengan klasifikasi tertentu.
5. Maklumat pelayanan Informasi Publik.
6. Penanganan keberatan dan penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
7. Kegiatan pelayanan Informasi Publik yang berlaku di lingkungan PT Pertamina (Persero).

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 2 dari 24

**C. PENGERTIAN**

1. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi baik secara elektronik ataupun non-elektronik.
2. **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 peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. **Badan Publik** adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lainnya yang tugas pokok dan fungsinya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Daerah, atau organisasi non-pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.
4. **Badan Usaha Milik Negara** yang selanjutnya disebut BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
5.  **Holding BUMN**.....
6.  **Subholding BUMN**.....
7. **Anak Perusahaan BUMN** adalah selanjutnya disebut anak perusahaan adalah perseroan terbatas yang sebagian besar sahamnya dimiliki oleh BUMN atau perseroan terbatas yang dikendalikan oleh BUMN. Anak perusahaan termasuk Badan Publik apabila memiliki fungsi dan tugas pokok yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara atau urusan publik.
8. **Atasan PPID** adalah pejabat yang merupakan atasan langsung PPID.
9. **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi** yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik dan bertanggungjawab langsung kepada Atasan PPID.
10. **Pejabat Layanan Informasi** yang selanjutnya disebut PLI adalah pejabat yang membantu PPID dalam melaksanakan di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik.
11. **Pejabat Layanan Informasi Holding** yang selanjutnya disebut PLI Holding adalah PLI yang membantu PPID dalam melaksanakan penyimpanan,

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 3 dari 24

pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik di tingkat Holding.

12. **Pejabat Layanan Informasi Subholding** yang selanjutnya disebut PLI Subholding adalah PLI yang membantu PPID dalam melaksanakan bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik di tingkat Subholding.
13. **Narasumber Informasi** adalah pejabat yang memberikan data dan informasi terkait kegiatan operasional atau bisnis di setiap direktorat Pertamina.
14. **Daftar Informasi Publik** adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Badan Publik tidak termasuk yang dikecualikan.
15. **Pemohon Informasi Publik** adalah warga negara dan/atau badan publik dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam pedoman ini.
16. **Komisi Informasi** adalah lembaga mandiri yang berfungsi menjalankan Undang-Undang dan Peraturan Pelaksanaannya, menetapkan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik dan menyelesaikan Sengketa Informasi Publik melalui mediasi atau adjudikasi nonlitigasi.
17. **Mediasi** adalah penyelesaian Sengketa Informasi Publik antara para pihak melalui bantuan mediator Komisi Informasi.
18. **Ajudikasi** adalah proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik antara para pihak yang diputus oleh Komisi Informasi.
19. **Layanan Informasi Publik Pertamina** yang selanjutnya disebut LIPP adalah layanan informasi yang disediakan agar publik dapat memperoleh informasi yang terkait dengan tugas dan kewajiban PT Pertamina (Persero) sebagai badan usaha milik negara.

#### D. REFERENSI

1. Undang-Undang RI No.8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan
2. Undang-Undang RI No.19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
3. Undang-Undang RI No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
4. Undang-Undang RI No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
6. Undang-Undang RI No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
7. Peraturan Pemerintah RI No.61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
8. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
9. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

## PEDOMAN



FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 4 dari 24

10. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik
11. Pedoman Administrasi Terpadu Pertamina (PATP) Manajemen Korespondensi No. A001/G30500/2018-S9 atau perubahannya

**DRAFT PEDOMAN PENGELOLAAN  
LAYANAN INFO PUBLIK**

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT : HALAMAN : 5 dari 24
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	

## BAB II KEBIJAKAN

### A. KEBIJAKAN UMUM

1. Pengelolaan Layanan Informasi Publik di lingkungan PT Pertamina (Persero) bertujuan untuk menjamin terselenggaranya Keterbukaan Informasi Publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pengelolaan data dan informasi PT Pertamina (Persero) sebagai Badan Publik dalam hal ini BUMN ditujukan agar data dan informasi yang didistribusikan valid, akurat, dan terpadu guna menjaga reputasi perusahaan sesuai kebijakan "One Pertamina One Voice".
3. Layanan Informasi Publik Pertamina (LIPP) merupakan salah satu upaya pembinaan relasi untuk membangun kepercayaan, kredibilitas, pengakuan, penerimaan, keberlanjutan hubungan baik, serta dukungan positif stakeholder kepada Perusahaan.

### B. KEBIJAKAN KHUSUS

1. Penetapan kebijakan pengelolaan Layanan Informasi Publik di lingkungan PT Pertamina (Persero) ditugaskan kepada Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (Atasan PPID).
2. Memastikan pelaksanaan dan pengelolaan LIPP berjalan secara terpadu, mulai dari tingkat Holding sampai dengan tingkat Subholding.
3. Memastikan pelaksanaan kegiatan sehubungan dengan Keterbukaan Informasi Publik, di antaranya pemutakhiran Daftar Informasi Publik, pengklasifikasian Informasi Publik, dan pengujian konsekuensi atas Informasi yang Dikecualikan.
4. Menerbitkan Laporan Tahunan pelaksanaan LIPP.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 6 dari 24

### BAB III PERAN DAN TANGGUNG JAWAB

Dalam pengelolaan Data dan Informasi Publik di lingkungan PT Pertamina (Persero), ditunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang merupakan jabatan *ex-officio* sebagai bagian dari struktur organisasi PT Pertamina (Persero).

#### A. ATASAN PPID

VP Corporate Communication PT Pertamina (Persero) merupakan atasan langsung PPID Pusat. Sehubungan dengan hal ini, PPID bertanggung jawab secara langsung kepada Atasan PPID dalam melaksanakan Layanan Informasi Publik Pertamina. Atasan PPID bertugas untuk menetapkan kebijakan Layanan Informasi Publik Pertamina sesuai peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan yang berlaku. Wewenang Atasan PPID:

1. Menyetujui Surat Keputusan/Penetapan pengujian konsekuensi atas Informasi yang Dikecualikan.
2. Menunjuk dan menugaskan .
3. Menerbitkan Surat Kuasa khusus kepada pejabat yang ditunjuk dalam penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Komisi Informasi.

#### B. PPID

Manager Media Communication PT Pertamina (Persero) ditunjuk sebagai PPID dalam hal pelaksanaan LIPP.

##### 1. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Menyimpan, mendokumentasikan, mengamankan, dan menyediakan pelayanan Informasi Publik yang berada dalam penguasaannya sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Mengoordinasikan pengumpulan, penyimpanan dan pendokumentasian seluruh Informasi Publik secara fisik maupun elektronik dari setiap Direktorat dan Fungsi Leher di bawah Direktur Utama yang meliputi:
  - a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
  - b. Informasi yang wajib tersedia setiap saat;
  - c. Informasi terbuka lainnya yang diminta Pemohon Informasi Publik.
- 3) Mengoordinasikan pendataan, penyediaan dan pelayanan seluruh Informasi Publik yang dikuasai oleh setiap Fungsi/Satuan Kerja dalam rangka pemutakhiran Daftar Informasi Publik.
- 4) Mengoordinasikan penyediaan dan pelayanan seluruh data dan informasi Pertamina yang dapat diakses oleh publik baik secara fisik maupun elektronik.
- 5) Melakukan pengklasifikasian Informasi Publik atau perubahannya.
- 6) Melakukan pengujian konsekuensi atas data dan informasi Pertamina yang diklasifikasikan sebagai Informasi yang Dikecualikan.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 7 dari 24

- 7) Menghitamkan atau mengaburkan Informasi yang Dikecualikan beserta alasannya.
- 8) Mengembangkan kapasitas kompetensi PLI dalam hal Keterbukaan Informasi Publik dan pengelolaan Layanan Informasi Publik.
- 9) Membangun dan memutakhirkan sistem informasi, komunikasi dan teknologi dalam pengelolaan LIPP.
- 10) Membuat dan menyampaikan Laporan Triwulanan LIPP kepada Atasan PPID.
- 11) Membuat dan menerbitkan Laporan Tahunan LIPP serta menyampaikan salinannya kepada Komisi Informasi Pusat sebagai bentuk transparansi dan pertanggungjawaban.
- 12) Melakukan harmonisasi LIPP dari tingkat Holding sampai tingkat Subholding.

2. Wewenang

- 1) Mengoordinasikan setiap Fungsi/Satuan Kerja di tingkat Holding dalam melaksanakan LIPP.
- 2) Menetapkan narasumber dari setiap Direktorat dan Fungsi Leher di bawah Direktur Utama untuk pengumpulan informasi Perusahaan.
- 3) Memperoleh data dan informasi Pertamina dengan mengklasifikasikan jenis informasi baik informasi rahasia maupun informasi terbuka sebelum melakukan pengujian konsekuensi informasi.
- 4) Mengklasifikasikan jenis data dan informasi Pertamina dengan melakukan pengujian konsekuensi atas Informasi yang Dikecualikan.
- 5) Menerbitkan Surat Keputusan/Penetapan uji konsekuensi atas klasifikasi Informasi yang Dikecualikan sesuai Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi Publik.
- 6) Menerbitkan Surat Keputusan perubahan klasifikasi Informasi yang Dikecualikan.
- 7) Menetapkan standar operasional prosedur yang diperlukan dalam pengelolaan dan pelaksanaan LIPP.
- 8) Menetapkan dan menugaskan PLI di tingkat Holding maupun Subholding beserta perangkat pendukungnya untuk membuat, memelihara dan/atau memutakhirkan Daftar Informasi Publik secara berkala guna meningkatkan kualitas LIPP.
- 9) Menetapkan Informasi yang Dikecualikan yang telah habis Jangka Waktu Pengecualiannya sebagai Informasi Publik yang dapat diakses.
- 10) Memutuskan keberatan dalam bentuk keputusan/surat jawaban dalam tahap/proses penanganan keberatan tersebut.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 8 dari 24

### C. PEJABAT LAYANAN INFORMASI (PLI)

PPID dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh PLI Holding dan PLI Subholding. PLI Holding adalah pejabat di bawah Manager Media Communication, sementara PLI Subholding adalah pejabat Pertamina Group yang membidangi komunikasi dan/atau relasi di tingkat Subholding.

#### 1. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Membantu PPID dalam hal pelayanan Informasi Publik.
- 2) Melakukan kegiatan administratif terkait dengan pelayanan Informasi Publik.
- 3) Melakukan koordinasi dengan Fungsi terkait di lingkungan kerjanya untuk mengumpulkan dan mendokumentasikan data dan informasi Pertamina yang akan disampaikan kepada publik.
- 4) Melakukan pendataan dan kategorisasi data dan informasi Pertamina yang akan disampaikan kepada publik ke dalam jenis klasifikasi informasi yang berlaku.
- 5) Mewakili PPID apabila terjadi Sengketa Informasi Publik.
- 6) Memberikan informasi kepada Pemohon Informasi secara tertulis baik melalui surat maupun elektronik apabila informasi yang dimohon termasuk informasi yang dapat diberikan.
- 7) Menolak informasi kepada Pemohon Informasi secara tertulis baik lewat surat maupun elektronik apabila informasi yang dimohon termasuk Informasi yang Dikecualikan/rahasia beserta alasannya.
- 8) Memberikan informasi tentang hak dan tata cara bagi Pemohon Informasi untuk mengajukan keberatan atas penolakan tersebut.
- 9) Melakukan pemutakhiran, penyimpanan dan pendokumentasian informasi yang berada di Holding maupun Subholding dengan baik dan berkelanjutan setiap 1 bulan sekali.
- 10) Melakukan koordinasi, harmonisasi dan fasilitasi kegiatan Informasi Publik antara Holding dan Subholding.
- 11) Membangun komunikasi dengan Komisi Informasi Pusat atau Komisi Informasi yang berada di wilayah kerjanya.
- 12) Menyusun laporan kegiatan LIPP setiap 1 bulan sekali untuk dilaporkan kepada PPID.
- 13) Membantu PPID dalam membuat Laporan Triwulanan dan Tahunan LIPP.

#### 2. Wewenang

- 1) Memberikan informasi kepada Pemohon Informasi secara tertulis baik lewat surat maupun elektronik apabila informasi yang dimohon termasuk informasi yang dapat diberikan.
- 2) Menolak permohonan Informasi Publik secara tertulis baik lewat surat maupun elektronik apabila informasi yang dimohon termasuk Informasi yang Dikecualikan/rahasia dengan disertai alasannya.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 9 dari 24

3) Menerbitkan laporan setiap bulan atas kegiatan LIPP.

**D. INFORMASI PUBLIK YANG MENJADI KEWENANGAN PPID (MENGACU PASAL 14 UU NO.14 TAHUN 2008)**

1. Nama dan tempat kedudukan, maksud dan tujuan serta jenis kegiatan usaha, jangka waktu pendirian, dan permodalan, sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar.
2. Nama lengkap pemegang saham, anggota direksi, dan anggota dewan komisaris perseroan.
3. Laporan tahunan, laporan keuangan, neraca laporan laba rugi, dan laporan tanggung jawab sosial perusahaan yang telah diaudit.
4. Hasil penilaian oleh auditor eksternal, lembaga pemeringkat kredit dan lembaga pemeringkat lainnya.
5. Sistem dan alokasi dana remunerasi anggota komisaris/dewan pengawas dan direksi.
6. Mekanisme penetapan direksi/dewan pengawas.
7. Kasus hukum yang berdasarkan undang-undang terbuka sebagai informasi.
8. Pedoman pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran.
9. Pengumuman penerbitan efek yang bersifat utang.
10. Penggantian akuntan yang mengaudit perusahaan.
11. Perubahan tahun fiskal perusahaan.
12. Kegiatan penugasan pemerintah dan/atau kewajiban pelayanan umum atau subsidi.
13. Mekanisme pengadaan barang dan jasa.
14. Informasi lain yang ditentukan oleh undang-undang yang berkaitan dengan BUMN.

**E.**

1. Kegiatan penugasan pemerintah dan/atau kewajiban pelayanan umum atau subsidi (unit operasi yang mengemban PSO) dengan menggunakan data yang secara resmi sudah dilaporkan kepada Pemerintah. Data dan informasi yang disampaikan kepada Pemerintah oleh Kantor Pusat Pertamina akan dikoordinasikan oleh PPID Pusat.
2. Pedoman pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran. Pedoman ini akan disampaikan oleh PPID Pusat kepada PPID Unit Operasi.
3. Mekanisme pengadaan barang dan jasa di unit operasi setempat.
4. Laporan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR dan PKBL) di masing-masing unit operasi.

# PEDOMAN



FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 10 dari 24

- 5. Data-data operasional unit operasi setempat yang tidak bersifat rahasia dan/atau tidak dikecualikan.

**DRAFT PEDOMAN PENGELOLAAN  
LAYANAN INFO PUBLIK**

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 11 dari 24

#### **BAB IV PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK**

Mengacu pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PT Pertamina (Persero) sebagai BUMN yang mengelola energi bagi seluruh rakyat Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan Informasi Publik. Guna menjamin keamanan data dan informasi dimaksud, maka PT Pertamina (Persero) menyediakan data dan informasi sebagai berikut:

1. Informasi Terbuka
  - 1) Informasi Berkala  
Informasi yang dapat diakses oleh publik melalui media yang disediakan Pertamina di *public domain*.
  - 2) Informasi Serta Merta  
Informasi yang dapat diakses oleh publik melalui media yang disediakan Pertamina di *public domain*.
  - 3) Informasi Tersedia Setiap Saat  
Informasi yang dapat diakses oleh publik melalui prosedur permohonan sesuai UU No. 14 tahun 2008.
2. Informasi yang Dikecualikan  
Informasi yang bersifat ketat, terbatas dan rahasia sesuai dengan undang-undang, kepatutan, dan kepentingan umum yang berdasarkan pengujian tentang konsekuensi.
3. Informasi Berdasarkan Permohonan  
Informasi selain butir 1 yang hanya dapat diperoleh melalui prosedur permohonan sesuai UU No. 14 tahun 2008 selama informasi tersebut tidak termasuk Informasi yang Dikecualikan dan tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku.

#### **A. INFORMASI TERBUKA**

Mengacu pada Peraturan Komisi Informasi No.1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan oleh PPID dikategorikan sebagai berikut:

1. Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala
  - 1) Informasi tentang profil PT Pertamina (Persero) dan Subholding yang meliputi:
    - a. Informasi tentang kedudukan atau domisili beserta alamat lengkap, ruang lingkup kegiatan, maksud dan tujuan, tugas dan fungsi PT Pertamina (Persero) beserta Subholding dan area/lapangan operasi dibawahnya.

<p>FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION &amp; INVESTOR RELATIONS</p>	<p>NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT : HALAMAN : 12 dari 24</p>
<p>JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK</p>	

- b. Struktur organisasi, gambaran umum mengenai PT Pertamina (Persero) dan setiap Subholding yang meliputi produk dan layanan yang disediakan, serta profil singkat pejabat struktural (sampai level direktur).
    - c. Laporan harta kekayaan Pejabat Negara yang diwajibkan yang telah diperiksa, diverifikasi, dan telah dikirimkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi ke PT Pertamina (Persero) dan Unit Operasi untuk diumumkan.
  - 2) Ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan menyangkut *Public Service Obligation* (PSO) yang sedang dilakukan PT Pertamina (Persero) dan Subholding meliputi:
    - a. Nama Program dan kegiatan;
    - b. Penanggungjawab, pelaksana program dan kegiatan beserta alamat kantor dan nomor telepon/email/faksimili Pertamina Contact Center (PCC);
    - c. Target/capaian program dan kegiatan;
    - d. Jadwal pelaksanaan program dan kegiatan;
    - e. Anggaran program dan kegiatan yang meliputi sumber dan jumlah;
    - f. Agenda penting terkait pelaksanaan tugas PT Pertamina (Persero) dalam hal PSO;
    - g. Informasi khusus lainnya yang berkaitan langsung dengan hak-hak masyarakat sebagai akibat pelaksanaan kegiatan PSO; dan
    - h. Ringkasan informasi tentang kinerja dalam PT Pertamina (Persero) berupa narasi tentang realisasi kegiatan PSO yang telah maupun sedang dijalankan beserta capaiannya.
  - 3) Informasi tentang penerimaan calon pegawai dan/atau pejabat untuk mengisi formasi di Pertamina Group.
  - 4) Informasi tentang penerimaan calon peserta didik dalam kegiatan pendidikan untuk umum di Marine Training Center dan HSE Training Center milik PT Pertamina (Persero).
  - 5) Ringkasan Laporan Keuangan (audited) yang meliputi:
    - a. Rencana dan laporan realisasi anggaran tahunan;
    - b. Neraca Keuangan;
    - c. Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan yang disusun sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku; dan
    - d. Daftar aset dan investasi.
  - 6) Ringkasan laporan akses Informasi Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:
    - a. tanggal permohonan;
    - b. nama dan asal Pemohon;
    - c. mekanisme Permohonan;
    - d. jenis informasi yang diterima Pemohon;
    - e. jumlah permohonan Informasi Publik yang diterima;

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 13 dari 24

- f. waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan Informasi Publik;
  - g. jumlah permohonan Informasi Publik yang dipenuhi baik sebagian atau seluruhnya dan permohonan Informasi Publik yang ditolak; dan
  - h. alasan penolakan permohonan Informasi Publik.
- 7) Informasi tentang hak dan tata cara memperoleh Informasi Publik, serta tata cara pengajuan keberatan serta proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik berikut pihak-pihak yang bertanggung jawab yang dapat dihubungi (*website*).
  - 8) Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat Pertamina maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari Pertamina (*website* dan pengumuman melalui *Whistle Blower System* Pertamina).
  - 9) Informasi mengenai pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan dan ketentuan perusahaan, dimana informasi tersebut tercantum di *website* Pertamina dan media cetak.
  - 10) PPID menyampaikan data dan informasi mengenai PT Pertamina (Persero), PPID Unit Operasi menyampaikan data dan informasi mengenai Unit Operasi setempat.
  - 11) Pengumuman secara berkala sebagaimana dimaksud pada butir-butir di atas dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan sekali.
2. Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta
- Mengacu pada Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 Pasal 12 yang mengatur bahwa setiap Badan Publik wajib mengumumkan suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, khususnya ayat b, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, yaitu:
- 1) Informasi mengenai pencemaran lingkungan yang terjadi di lingkungan daerah operasi perusahaan (contoh: pencemaran sungai/perairan laut di sekitar wilayah Unit Pengolahan dan informasi sejenis lainnya).
  - 2) Informasi mengenai kebakaran instalasi vital yang terjadi di lingkungan daerah operasi perusahaan (contoh: kebakaran tanki di salah satu Unit Operasi / Instalasi dan informasi sejenis lainnya).
  - 3) Informasi tentang rencana gangguan terhadap utilitas publik (contoh: rencana moving peralatan pengeboran melalui jalan umum, dan informasi sejenis lainnya).
  - 4) Informasi tentang kegagalan industri (contoh: kegagalan spesifikasi pada produk BBM, dan informasi sejenis lainnya).
- Standar pengumuman informasi sebagaimana dimaksud pada butir A.2. diatas sekurang-kurangnya meliputi:
- 1) Potensi bahaya dan/atau besaran dampak yang dapat ditimbulkan.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 14 dari 24

- 2) Pihak-pihak yang berpotensi terkena dampak baik masyarakat umum maupun pegawai Perusahaan yang menerima izin atau perjanjian kerja dari Perusahaan tersebut.
  - 3) Prosedur dan tempat evakuasi dimana keadaan darurat terjadi.
  - 4) Cara menghindari bahaya dan/atau dampak yang ditimbulkan.
  - 5) Cara mendapatkan bantuan dari pihak yang berwenang.
  - 6) Pihak-pihak yang wajib mengumumkan informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
  - 7) Tata cara pengumuman informasi apabila keadaan darurat terjadi.
  - 8) Upaya-upaya yang dilakukan oleh Perusahaan dan/atau pihak-pihak yang berwenang dalam menanggulangi bahaya dan/atau dampak yang ditimbulkan.
3. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat
- Informasi yang wajib tersedia setiap saat di Holding maupun Subholding sekurang-kurangnya terdiri atas:
- 1) 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.
  - 2) Syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penataan izin yang diberikan.

**B. INFORMASI YANG DIKECUALIKAN**

Sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pasal 2 ayat 4 bahwa, Informasi Publik yang dikecualikan adalah informasi yang bersifat rahasia sesuai dengan undang-undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat, serta setelah dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

1. Perusahaan berhak menolak memberikan Informasi yang Dikecualikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (pengecualian substansial). Informasi yang Dikecualikan secara substansial adalah:
  - 1) Dikecualikan karena merupakan informasi yang dapat membahayakan Negara (misalnya: Strategi pemenuhan ketahanan energi, penyimpanan dan penggunaan stok nasional, sumber daya energi nasional, cadangan energi yang dimiliki Negara, dan informasi sejenis lainnya).
  - 2) Dikecualikan karena berkaitan dengan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat (misalnya:

<p>FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION &amp; INVESTOR RELATIONS</p>	<p>NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT : HALAMAN : 15 dari 24</p>
<p>JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK</p>	

informasi rencana pengembangan usaha, strategi pemasaran, informasi mengenai stok, informasi mengenai biaya pokok produksi, informasi mengenai harga produk sebelum dipublikasikan, dan informasi sejenis lainnya).

- 3) Dikecualikan karena dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional:
  - a. Rencana awal pembelian dan penjualan mata uang asing, saham dan aset vital milik PT Pertamina (Persero).
  - b. Rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau Properti PT Pertamina (Persero).
  - c. Rencana awal investasi asing yang terkait dengan PT Pertamina (Persero).
- 4) Dikecualikan karena berkaitan dengan hak-hak pribadi:
  - a. Akta otentik dan wasiat milik pribadi, baik Komisaris, Direksi maupun pekerja PT Pertamina (Persero).
  - b. Informasi pribadi baik Komisaris, Direksi maupun pekerja PT Pertamina (Persero) berupa:
    - a) Riwayat dan kondisi anggota keluarga;
    - b) Riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis;
    - c) Kondisi Keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank'
    - d) Hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasi kemampuan seseorang;
    - e) Catatan pribadi yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal;
    - f) Informasi pribadi dan dokumen kependudukan yang berisi nomor KK, NIK (nomor KTP), tanggal/bulan/tahun lahir, NIK Ibu kandung, NIK ayah, dan beberapa isi catatan peristiwa penting.
- 5) Informasi dikecualikan karena berkaitan dengan rahasia jabatan (misalnya: arahan dari atasan, anggaran, dan informasi sejenis lainnya).
- 6) Dikecualikan karena Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan.
- 7) Dalam pengecualian substansial ini terdapat dua sifat yaitu:
  - a. Pengecualian yang bersifat mutlak tidak dapat diuji dengan kepentingan publik (uji konsekuensi bahaya dan uji kepentingan publik).
  - b. Pengecualian dengan kualifikasi yang terdiri dari dua jenis:
    - a) Praduga: untuk melindungi terjadinya suatu hal yang mendasari alasan mengapa informasi tersebut dirahasiakan. Untuk hal ini perlu dilakukan uji konsekuensi bahaya dan uji kepentingan publik.
    - b) Kelas/kategori: untuk melindungi kerahasiaan yang masuk dalam kelompok informasi tersebut. Untuk hal ini perlu dilakukan uji kepentingan publik.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 16 dari 24

- c. Informasi Publik yang dikecualikan dengan kualifikasi harus memenuhi syarat sebagai berikut:
- a) Untuk melindungi suatu kepentingan publik tertentu yang dinyatakan oleh undang-undang, baik berupa pernyataan yang dapat dikategorikan asas praduga maupun berdasarkan kategori/kelas.
  - b) Dilakukan sepanjang kepentingan publik yang lebih luas (dari pada tujuan atau kepentingan membuka informasi tersebut) masih dapat terlindungi.
2. Perusahaan berhak menolak memberikan informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang yang memiliki tujuan untuk melindungi satu/lebih kerahasiaan mendasar yang diatur oleh Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (kerahasiaan derivatif). Untuk informasi jenis ini uji konsekuensi bahaya dan uji kepentingan publik bersifat tentatif.
  3. Perusahaan berhak menolak memberikan Informasi Publik apabila tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (dari sisi cara mengaksesnya maupun materialitasnya).
  4. Klasifikasi atas Informasi yang Dikecualikan, dilakukan melalui pengujian konsekuensi bersama Narasumber Informasi terkait dengan seksama dan penuh ketelitian. Kegiatan ini dilakukan oleh PPID Pusat yang kemudian menetapkan Surat Keputusan/Penetapan uji konsekuensi. Tahapan dan prosedur penetapan klasifikasi Informasi yang Dikecualikan tersebut akan diatur sesuai ketentuan yang berlaku.

**C. INFORMASI BERDASARKAN PERMOHONAN**

Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan Permohonan Informasi Publik selain Informasi Berkala, Informasi Serta Merta, dan Informasi Tersedia Setiap Saat. Pemohon Informasi Publik dapat memperoleh akses informasi tersebut sepanjang bukan merupakan Informasi yang Dikecualikan dan tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku. Prosedur permohonan informasi ini diatur lebih lanjut pada Bab V.B.

**D. NARASUMBER INFORMASI**

Guna kepentingan pengelolaan informasi dan dokumentasi sebagaimana yang diamanatkan dalam perundang-undangan Keterbukaan Informasi Publik, maka setiap Fungsi/Satuan Kerja diwajibkan untuk memberikan informasi dan dokumentasi apabila dibutuhkan kepada PPID agar dapat dikelola sekaligus diklasifikasikan jenis informasi dan dokumentasi tersebut.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 17 dari 24

## BAB V STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK PERTAMINA

Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, setiap orang berhak memperoleh Informasi Publik dengan cara melihat dan mengetahui informasi serta mendapatkan salinan Informasi Publik. Kewajiban PPID dalam memenuhi hak tersebut yaitu melalui:

1. Pengumuman Informasi Publik; dan
2. Penyediaan Informasi Publik berdasarkan permohonan.

### A. PENGUMUMAN INFORMASI PUBLIK

1. Pengumuman Informasi Publik dilakukan bagi informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, yaitu sekurang-kurangnya melalui:
  - 1) Situs resmi PT Pertamina (Persero) yang dikelola PPID Pusat;
  - 2) Papan pengumuman baik yang terdapat di LIPP tingkat Holding maupun Subholding; dan
  - 3) Pengumuman informasi sebagaimana dimaksud butir 1.a. dan 1.b. di atas, dilakukan dengan cara yang mudah untuk diakses dan dipahami oleh publik.
2. Pengumuman Informasi Publik dilakukan atas informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala serta merta melalui *press release* dan situs resmi PT Pertamina (Persero).

### B. PENYEDIAAN INFORMASI BERDASARKAN PERMOHONAN

Informasi Publik Pertamina dapat diakses oleh publik melalui prosedur Permohonan Informasi Publik dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Permohonan Informasi Publik dapat dilakukan secara tertulis atau tidak tertulis.
2. Dalam hal permohonan dilakukan secara tertulis Pemohon dapat mengajukan permohonan melalui e-PPID (*online*), e-mail, dan surat.
3. Dalam hal Permohonan dilakukan secara tidak tertulis Pemohon dapat mengajukan Permohonan melalui telepon atau datang langsung ke Ruang LIPP.
4. Pemohon wajib menyertakan dan/atau melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dalam mengajukan Permohonan, yakni sebagai berikut:
  - 1) Identitas Pemohon yang sah, yaitu:
    - a. Fotokopi/Salinan Kartu Tanda Penduduk, Paspor, atau identitas lain yang sah yang dapat membuktikan pemohon adalah warga negara Indonesia;
    - b. Fotokopi/Salinan anggaran dasar beserta anggaran rumah tangga AD/ART yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi

<p>FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION &amp; INVESTOR RELATIONS</p>	<p>NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT : HALAMAN : 18 dari 24</p>
<p>JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK</p>	

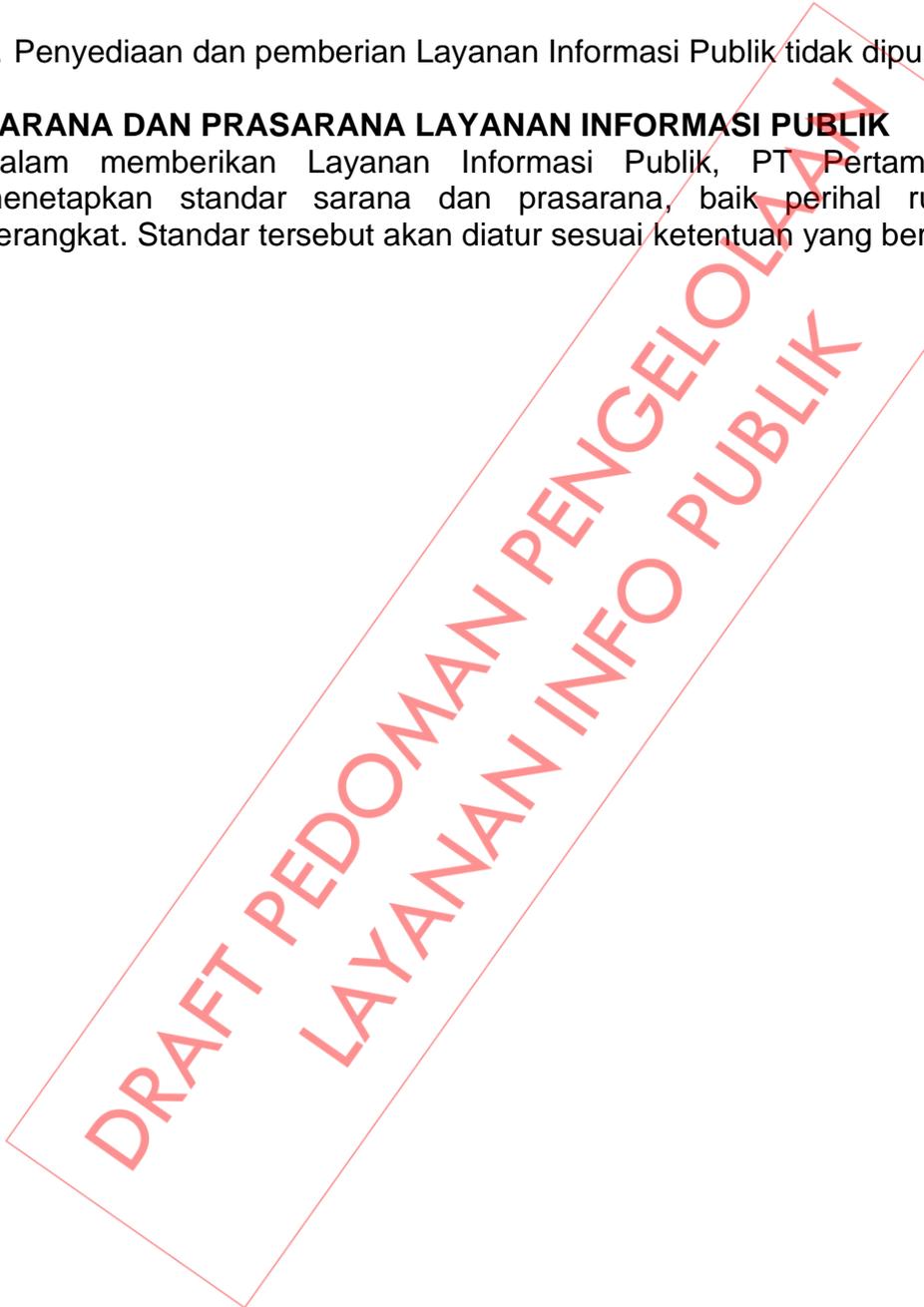
- Manusia dan telah tercatat di Berita Negara Republik Indonesia dalam hal Pemohon adalah Badan Hukum;
- c. Surat kuasa dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk pemberi kuasa dalam hal Pemohon mewakili kelompok orang.
- 2) Formulir Permohonan Informasi.
  - 3) Surat Pengantar Resmi Permohonan Informasi yang ditandatangani oleh Pimpinan Institusi terkait apabila Permohonan Informasi bertujuan untuk kepentingan akademik, penelitian profesional, dan kegiatan perindustrian.
  - 4) Kelengkapan dokumen wajib dipenuhi oleh Pemohon Informasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya Permohonan Informasi agar Permohonan Informasi dapat ditindaklanjuti.
5. PPID memproses Permohonan Informasi sebagai berikut:
- 1) Permohonan Informasi Publik dicatatkan dalam Register Permohonan.
  - 2) Tanda bukti permohonan informasi berupa formulir permohonan informasi yang telah diberikan nomor pendaftaran diserahkan kepada Pemohon Informasi apabila syarat permohonan informasi telah dipenuhi.
  - 3) Dalam hal Permohonan Informasi dilakukan melalui surat/faksimili/cara lain yang tidak memungkinkan untuk PPID memberikan nomor pendaftaran secara langsung, nomor pendaftaran diberikan bersamaan dengan pengiriman Informasi Publik.
  - 4) Pemohon menerima pemberitahuan tertulis dan tanggapan dari PPID paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya Permohonan Informasi yang dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan tertulis beserta alasannya kepada Pemohon.
  - 5) Permohonan Informasi dikabulkan (seluruhnya maupun sebagian), maka informasi yang diminta akan disampaikan kepada Pemohon.
  - 6) Untuk informasi sebagian, maka bagian informasi yang tidak bisa disampaikan kepada Publik akan dihitamkan dengan disertai alasan dan materinya.
  - 7) Dalam hal Pemohon bermaksud untuk melihat/ membaca/ mendengarkan/ mencatat secara langsung Informasi Publik, PPID memberikan akses tanpa pendokumentasian gambar dan/atau suara kepada Pemohon Informasi di tempat yang disediakan sesuai jam layanan (pukul 09.00 s/d 15.00 WIB).
  - 8) Dalam hal Pemohon bermaksud untuk meminta salinan (*hardcopy/softcopy*), biaya penyalinan dan/atau biaya pengiriman yang timbul dari Permohonan Informasi Publik ditanggung oleh Pemohon Informasi. Standar biaya perolehan salinan Informasi Publik akan diatur sesuai ketentuan yang berlaku.
  - 9) Permohonan Informasi ditolak, maka ada pemberitahuan tertulis kepada Pemohon beserta alasannya.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 19 dari 24

6. Penyediaan dan pemberian Layanan Informasi Publik tidak dipungut biaya.

**C. SARANA DAN PRASARANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Dalam memberikan Layanan Informasi Publik, PT Pertamina (Persero) menetapkan standar sarana dan prasarana, baik perihal ruang maupun perangkat. Standar tersebut akan diatur sesuai ketentuan yang berlaku.



FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 20 dari 24

## BAB VI MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam rangka memberikan layanan Informasi Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait Keterbukaan Informasi Publik, maka PT Pertamina (Persero) berkomitmen untuk:

- A. Memberikan pelayanan informasi dengan sebaik-baiknya, cepat dan tepat.
- B. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan Informasi Publik bidang energi yang diperlukan dengan murah dan sederhana.
- C. Menyediakan dan memberikan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.
- D. Menyediakan Daftar Informasi Publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.
- E. Menjamin penggunaan seluruh Informasi Publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku.
- F. Merespon dengan cepat Permohonan Informasi dan Pengajuan Keberatan atas Informasi Publik yang disampaikan baik langsung maupun melalui media.
- G. Menyiapkan Petugas Informasi yang berdedikasi siap melayani.
- H. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

DRAFT PEDOMAN PENGALAMAN LAYANAN INFO PUBLIK

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 21 dari 24

## BAB VII PENGELOLAAN KEBERATAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Pengelolaan keberatan diatur dengan ketentuan sebagai berikut:

### A. PENGAJUAN KEBERATAN

Bagi Pemohon Informasi Publik, diatur ketentuan sebagai berikut:

1. Bahwa Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut:
  - 1) Penolakan atas Permohonan Informasi Publik;
  - 2) Tidak disediakan Informasi Berkala;
  - 3) Tidak ditanggapinya Permohonan Informasi Publik;
  - 4) Permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
  - 5) Tidak dipenuhinya Permohonan Informasi Publik;
  - 6) Pengenaan biaya yang tidak wajar;
  - 7) Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang diatur sesuai Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010.
2. Pengajuan Keberatan sebagaimana dimaksud pada butir 1.a. di atas ditujukan kepada Atasan PPID melalui PPID.
3. Pengajuan Keberatan sebagaimana dimaksud pada butir 1.a. di atas dapat dikuasakan kepada pihak lain yang cakap di hadapan hukum.

### B. REGISTRASI KEBERATAN

Dalam hal pengajuan keberatan diatur sebagai berikut:

1. Pengajuan Keberatan dilakukan dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan dengan cara mengisi formulir keberatan yang disediakan.
2. Dalam hal pengajuan Keberatan disampaikan secara tidak tertulis, PPID agar membantu Pemohon Informasi Publik yang mengajukan Keberatan atau pihak yang menerima kuasa untuk mengisi formulir keberatan dan kemudian memberikan nomor registrasi pengajuan keberatan.
3. PPID agar memberikan salinan Formulir Keberatan sebagaimana dimaksud kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya sebagai tanda terima pengajuan Keberatan.
4. Format Formulir Keberatan sebagaimana dimaksud, berlaku pula untuk pengajuan keberatan melalui alat komunikasi elektronik.
5. PPID agar mencatat pengajuan keberatan dalam buku register keberatan.

### C. TANGGAPAN ATAS KEBERATAN

Pengaturan Tanggapan atas Keberatan sesuai ketentuan sebagai berikut:

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 22 dari 24

1. Atasan PPID agar memberikan tanggapan dalam bentuk tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau pihak yang menerima kuasa selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam buku register keberatan.
2. Jawaban tertulis sebagaimana dimaksud pada butir 1 sekurang-kurangnya memuat:
  - 1) tanggal pembuatan surat tanggapan atas keberatan;
  - 2) nomor surat tanggapan atas keberatan;
  - 3) tanggapan/jawaban tertulis Atasan PPID atas keberatan yang diajukan; dan
  - 4) perintah Atasan PPID kepada PPID untuk memberikan sebagian atau seluruh Informasi yang diminta dalam hal keberatan diterima.

Dalam hal Pemohon Informasi Publik tidak puas dengan tanggapan atasan PPID, maka Pemohon Informasi mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik kepada Komisi Informasi sesuai ketentuan yang berlaku.

**D. PENYELESAIAN SENGKETA**

Penyelesaian Sengketa diatur sesuai Pasal 37 dan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu sebagai berikut:

1. Upaya penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan kepada Komisi Informasi apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi Publik.
2. Upaya penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya tanggapan tertulis dari Atasan PPID.
3. Komisi Informasi harus mulai mengupayakan penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi nonlitigasi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
4. Proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik paling lambat dapat diselesaikan dalam waktu 100 (seratus) hari kerja.

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 23 dari 24

## BAB VIII LAPORAN DAN EVALUASI

### A. LAPORAN

Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi bahwa Badan Publik berkewajiban membuat dan mengumumkan Laporan Layanan Informasi Publik dengan ketentuan sebagai berikut:

1. PPID agar membuat dan mengumumkan Laporan Tahunan layanan Informasi Publik paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir.
2. Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Subholding disampaikan kepada PPID untuk dikonsolidasikan menjadi Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik PT Pertamina (Persero) yang kemudian disampaikan kepada Komisi Informasi Pusat.
3. Laporan sekurang-kurangnya memuat:
  - 1) Gambaran umum kebijakan pelayanan Informasi Publik Pertamina.
  - 2) Gambaran umum pelaksanaan pelayanan Informasi Publik, antara lain:
    - a. Sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya;
    - b. Sumber Daya Manusia yang menangani pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya;
    - c. Anggaran pelayanan informasi serta laporan penggunaannya.
  - 3) Rincian pelayanan Informasi Publik baik dari tingkat Holding sampai Subholding, meliputi:
    - a. tanggal permohonan;
    - b. nama dan asal Pemohon;
    - c. mekanisme permohonan;
    - d. jenis informasi yang diterima Pemohon;
    - e. jumlah permohonan Informasi Publik yang diterima;
    - f. waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan Informasi Publik dengan klasifikasi tertentu;
    - g. jumlah permohonan Informasi Publik yang dipenuhi baik sebagian atau seluruhnya; dan
    - h. jumlah permohonan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya.
  - 4) Rincian penyelesaian Sengketa Informasi Publik, meliputi:
    - a. jumlah keberatan yang diterima;
    - b. tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya oleh PPID;
    - c. hasil Mediasi dan/atau keputusan Ajudikasi Komisi Informasi yang berwenang dan pelaksanaannya oleh PPID;
    - d. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik ke Komisi Informasi yang berwenang;

<p>FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION &amp; INVESTOR RELATIONS</p>	<p>NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :</p>
<p>JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK</p>	<p>HALAMAN : 24 dari 24</p>

- e. jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan; dan
- f. hasil putusan pengadilan dan pelaksanaannya oleh PPID.
- 5) Kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan Layanan Informasi Publik.
- 6) Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Informasi Publik.
- 4. PPID membuat Laporan Tahunan layanan Informasi Publik dalam bentuk:
  - 1) Ringkasan mengenai gambaran umum pelaksanaan Layanan Informasi Publik di masing-masing Holding/Subholding.
  - 2) Laporan lengkap mengenai pelaksanaan Layanan Informasi Publik di masing-masing Holding/Subholding

**B. EVALUASI**

PPID melakukan evaluasi atas pelayanan Informasi Publik dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada publik.

DRAFT PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN INFO PUBLIK

FUNGSI : SVP CORPORATE COMMUNICATION & INVESTOR RELATIONS	NOMOR : A14-002/N00000/2019-S9 REVISI KE : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 BERLAKU TMT :
JUDUL : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	HALAMAN : 25 dari 24

**BAB IX  
SANKSI DAN KETENTUAN LAIN**

**A. SANKSI**

Pelanggaran pada pelaksanaan ketentuan dalam Pedoman ini akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan Perusahaan yang berlaku.

**B. KETENTUAN LAIN**

1. Jika suatu ketentuan dalam pedoman ini bertentangan dengan ketentuan dalam suatu pedoman lain yang telah diberlakukan sebelum dikeluarkannya Pedoman ini, maka ketentuan dalam Pedoman inilah yang berlaku.
2. Jika suatu ketentuan dalam Pedoman ini bertentangan dengan ketentuan lain yang diberlakukan setelah dikeluarkannya Pedoman ini, maka ketentuan hal yang lebih khususlah yang berlaku.
3. Jika suatu ketentuan dalam Pedoman ini memerlukan pengaturan yang lebih rinci, maka akan diatur dalam Tata Kerja Organisasi dan/atau Tata Kerja Individu yang tetap mengacu pada ketentuan Pedoman ini.
4. Dalam hal terjadi perubahan organisasi yang mengakibatkan salah satunya berubahnya nama jabatan, maka tugas dan tanggung jawab atas jabatan-jabatan yang ada dalam Pedoman ini mengikuti jabatan sesuai organisasi baru.

**Lampiran**

- Lampiran 1 : Format Daftar Informasi Publik
- Lampiran 2 : Format Register Permohonan Informasi Publik
- Lampiran 3 : Format Formulir Permohonan Informasi Publik
- Lampiran 4 : Format Surat Pemberitahuan Tertulis
- Lampiran 5 : Format Surat Keputusan PPID tentang Penolakan Permohonan Informasi Publik
- Lampiran 6 : Format Register Keberatan
- Lampiran 7 : Format Formulir Keberatan
- Lampiran 8 : Daftar Alamat PPID Subholding

Disiapkan oleh:		Disetujui oleh:
Manager System & Business Process	Manager Media Communication	Pjs. SVP Corporate Communication & Investor Relations
<b>Ninik Retno Wijayanti</b>	<b>Heppy Wulansari</b>	<b>Fajriyah Usman</b>
Tgl:	Tgl:	Tgl