

Prosedur Pelayanan dan Permohonan Informasi Publik di Lingkungan BKN

1. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI TATAP MUKA

- Pelayanan informasi melalui tatap muka adalah pelayanan informasi yang dilakukan apabila pemohon informasi datang langsung ke kantor BKN di Gedung BKN, Jl. Letjen Sutoyo No. 12 Cililitan, Jakarta Timur pada jam 08.00-16.00 WIB
- Pemohon informasi yang datang diterima oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik dengan mengisi formulir permohonan informasi.
- Petugas memeriksa informasi yang diminta oleh publik apakah informasi yang dimaksud berada dalam kewenangan Badan Kepegawaian Negara atau tidak. Jika tidak, petugas dapat menyarankan ke lembaga/instansi di mana pemohon dapat mengakses informasi tersebut.
- Jika informasi yang diminta berada dalam kewenangan Badan Kepegawaian Negara, maka petugas melakukan penelusuran informasi tersebut apakah sudah tersedia dalam aplikasi informasi atau masih berada pada unit kerja dan memastikan apakah informasi tersebut termasuk dalam informasi yang dikecualikan atau bukan.
- Jika informasi yang diminta termasuk yang dikecualikan, maka petugas menyampaikan penolakan atas informasi dimaksud kepada pemohon dan menyampaikan hak pemohon untuk mengajukan keberatan atas penolakan sebagian atau seluruh informasi yang dimintanya kepada atasan PPID.
- Jika informasi yang diminta tersedia dalam aplikasi informasi dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, maka petugas dapat langsung memberikan informasi yang diminta.
- Dalam hal pemohon informasi membutuhkan informasi yang belum tersedia dalam aplikasi informasi atau tidak dapat diberikan saat itu juga, maka petugas dapat membuatkan janji kepada pemohon informasi agar datang kembali dan mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Maksimal waktu 10 (sepuluh) hari sejak diterimanya permohonan dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja atau sebagaimana diatur dalam UU KIP.

- Setelah menerima dan atau memenuhi kebutuhan informasi pemohon, petugas memberikan bukti salinan nomor registrasi kepada pemohon dan meminta mengisi kuisioner kepuasan pelayanan.

2. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI SURAT/EMAIL

- Pelayanan informasi melalui surat adalah pelayanan informasi yang dilakukan apabila pemohon informasi meminta informasi melalui surat ke kantor BKN, Gedung BKN, Jl. Letjen Sutoyo No. 12 Cililitan, Jakarta Timur ditujukan ke Pelayanan Informasi Publik / Biro Humas BKN.
- Permintaan informasi melalui surat diregister oleh petugas pelayanan informasi.
- Petugas memeriksa informasi yang diminta oleh publik apakah informasi yang dimaksud berada dalam kewenangan Badan Kepegawaian Negara atau bukan. Jika tidak petugas membuat draft surat/email balasan dan apabila sudah disetujui oleh PPID dapat segera diproses untuk dikirimkan kepada pemohon informasi melalui fax atau pos.
- Jika informasi yang diminta termasuk yang dikecualikan, petugas menjelaskan penolakan atas sebagian atau seluruh informasi yang diminta dalam surat balasan dan dapat menyampaikan hak pemohon informasi untuk mengajukan keberatan kepada atasan PPID.
- Jika informasi yang diminta tersedia dalam aplikasi informasi dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, maka petugas dapat membuat draft surat balasan beserta informasi yang diminta, yang dapat dikirimkan melalui fax, pos atau bisa datang langsung untuk mengambil informasi yang diminta.
- Dalam hal pemohon informasi membutuhkan informasi yang belum tersedia dalam database, maka petugas memproses ketersediaan informasi tersebut dengan menghubungi unit kerja yang menguasai informasi.
- Petugas memberikan jawaban permohonan informasi melalui surat maksimal 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyampaikan bahwa informasi yang diminta berada dalam penguasaan Badan Kepegawaian Negara dan dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja jika informasi tersebut belum tersedia.
- Nomor pendaftaran permintaan informasi disampaikan bersama dengan pemberian surat tanggapan dan atau pemberian informasi yang diminta oleh pemohon.

3. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI TELEPON

- Pelayanan informasi melalui surat adalah pelayanan informasi yang dilakukan apabila pemohon informasi meminta informasi melalui telepon (021) 80882815 pada jam 08.00-16.00 WIB
- Petugas mencatat identitas penelepon, nama, alamat, nomor kontak, informasi apa yang dibutuhkan dan bagaimana informasi akan diberikan.
- Petugas memeriksa informasi yang diminta oleh publik apakah informasi yang dimaksud berada dalam kewenangan Badan Kepegawaian Negara atau bukan. Jika tidak, petugas menjelaskan melalui telepon dan dapat menyarankan ke lembaga/instansi di mana pemohon dapat mengakses informasi tersebut.
- Jika informasi yang diminta tersedia dalam aplikasi informasi dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, maka petugas dapat langsung memberikan informasi yang diminta.
- Jika informasi yang diminta termasuk yang dikecualikan, petugas menjelaskan penolakan atas sebagian atau seluruh informasi yang diminta dan dapat menyampaikan hak pemohon informasi untuk mengajukan keberatan kepada atasan PPID.
- Dalam hal pemohon informasi membutuhkan informasi yang belum tersedia dalam database, maka petugas memproses ketersediaan informasi tersebut dengan menghubungi unit kerja yang menguasai informasi.
- Petugas berusaha memenuhi kebutuhan informasi pada kesempatan pertama dengan memberikan penjelasan singkat, padat dan jelas. Jika penelepon membutuhkan penjelasan lebih lanjut dan atau data pendukung dapat diminta datang langsung ke kantor Badan Kepegawaian Negara.
- Nomor pendaftaran permintaan informasi disampaikan bersama dengan pemberian tanggapan dan atau pemberian informasi yang diminta oleh pemohon.

4. PELAYANAN INFORMASI UNTUK PENELITIAN AKADEMIS

- Mahasiswa yang hendak melakukan penelitian di BKN diwajibkan mengajukan surat permohonan penelitian dari kampus/universitas yang ditujukan **kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol**
- Surat permohonan tersebut berisi data mahasiswa (nama, NPM, program studi), tema/topik penelitian yang diambil, dan nomor kontak untuk memudahkan komunikasi.
- Tema/topik penelitian yang dapat dilakukan di BKN diantaranya yang menyangkut hal berikut ini :
 - I. Teknis Kepegawaian
 - II. Produk Unggulan BKN
 - III. Kehumasan dan Kegiatan Komunikasi Digital
- Pengajuan surat permohonan penelitian diharapkan tidak terlalu dekat dengan batas akhir pengumpulan hasil penelitian dari kampus.
- Surat tersebut dapat dikirim melalui pos ke alamat Gedung BKN Lt.1, Jl. Letjen Sutoyo No. 12 Cililitan, Jakarta Timur, melalui fax di nomor 021-80882815.
- Biro Humas BKN akan menghubungi langsung mahasiswa untuk memberikan konfirmasi terkait surat permohonan penelitian di BKN
- Mahasiswa yang telah mendapat persetujuan untuk melakukan penelitian di BKN wajib untuk menandatangani **Surat Pernyataan** kesediaan menyerahkan hasil penelitian di BKN
- Surat pernyataan yang telah ditandatangani dapat dikirimkan melalui fax ke nomor 021-80882815.
- Mahasiswa yang melakukan penelitian di BKN dapat melakukan wawancara, memperoleh data-data sejauh data tersebut merupakan informasi publik, dan mencari referensi buku di Perpustakaan BKN.

- Mahasiswa yang hendak melakukan wawancara, diminta untuk membuat daftar pertanyaan dan melampirkannya bersamaan dengan pengajuan surat permohonan penelitian atau dikirim terpisah melalui fax di nomor 021-80882815.
- Jadwal wawancara akan ditentukan dari pihak BKN dengan menunjuk narasumber yang kompeten di bidangnya berdasarkan dari daftar pertanyaan yang diajukan.
- Di akhir penelitian, mahasiswa diwajibkan menyerahkan hasil penelitian ke Biro Humas untuk memastikan data dari BKN telah dituliskan dengan benar.
- BKN akan mengeluarkan **Surat Keterangan** telah melakukan penelitian setelah mahasiswa mengirimkan hasil akhir penelitian yang benar dalam 1 file format PDF (dari awal/cover hingga daftar pustaka).
- Untuk semua proses penelitian ini, BKN **tidak memungut biaya** apapun.