BIDANG PERENCANAAN DAN SUMBER DAYA
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN

PROSEDUR MUTU
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No. PM/UNHAS/FK/PSDM/019

Status Dokumen	: ☐ Master ☐ Salinan No.
Nomor Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 22 Juni 2026

Dibuat oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
Kasubag Bidang Perencanaan dan Sumber Daya	Kabag. Tata Usaha	Wakil Dekan Bidang Perencanaan dan Sumber Daya

Disetujuii oleh :
Dekan Fakultas Kedokteran

Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia FK UNHAS dan tidak boleh diperbanyak, baik sebagian maupunn seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari DEKAN FK UNHAS

DAFTAR REVISI

No. Rev.	Tanggal	Halaman	Tertulis	Revisi

DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Persetujuan	.....	1
Daftar Revisi		2
Daftar Isi	.....	3
I. DEFINISI	.....	4
II. TUJUAN	.....	4
III. RUANG LINGKUP	.....	4
IV. STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK	.....	5
VI. URAIAN PROSEDUR	.....	6
VII. DIAGRAM ALIR	.....	9
VIII. REFERENSI	.....	10
IX. LAMPIRAN	.....	10

I.DEFINISI

- Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik.
- PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.
- Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi publik.
- Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, termasuk perguruan tinggi negeri.
- Unit Layanan Terpadu (ULT) adalah unit yang melayani permohonan informasi publik secara langsung/tatap muka.

II.TUJUAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini disusun sebagai pedoman bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin dalam memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sekaligus menjadi bukti pemenuhan standar layanan, prosedur, biaya, mekanisme pengaduan, dan jadwal layanan sebagaimana diwajibkan.

III.RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku bagi seluruh unit kerja dan petugas PPID di lingkungan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, dan mengatur:

- Standar layanan informasi publik;
- Prosedur permohonan informasi publik, pengajuan keberatan, penyelesaian sengketa informasi, dan pengaduan penyalahgunaan wewenang;
- Biaya layanan informasi publik;
- Mekanisme pengaduan layanan; dan
- Jadwal layanan PPID Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin.

IV.STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Standar layanan informasi publik PPID Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin ditetapkan sebagai berikut:

No.	Komponen Standar	Uraian
1.	**Persyaratan Pelayanan**	Mengisi formulir permohonan informasi publik; melampirkan identitas pemohon (KTP untuk perseorangan, akta/surat pengesahan untuk badan hukum, atau surat kuasa bagi pemohon yang diwakilkan).
2.	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	Permohonan dapat diajukan secara langsung melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) atau secara daring melalui laman https://ppid.med.unhas.ac.id/.
3.	**Jangka Waktu Penyelesaian**	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima, dapat diperpanjang maksimal 7 (tujuh) hari kerja.
4.	**Biaya/Tarif**	Tidak dipungut biaya, kecuali biaya penggandaan/reproduksi dan pengiriman dokumen sesuai ketentuan yang berlaku (lihat Bagian VII).
5.	**Produk Pelayanan**	Salinan informasi/dokumen sesuai permohonan, surat tanggapan, atau surat penolakan permohonan beserta alasannya.
6.	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Disampaikan melalui ULT, Call Center FK, email, atau formulir pengaduan pada laman PPID (lihat Bagian VIII).
7.	**Kompetensi Pelaksana**	Petugas layanan informasi yang telah mengikuti bimbingan teknis/pelatihan kepPPID-an.
8.	**Pengawasan Internal**	Dilakukan oleh Atasan PPID (Dekan) dan Tim Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik.
9.	**Jumlah Pelaksana**	Disesuaikan dengan struktur organisasi PPID Fakultas yang berlaku (Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran NOMOR: 00020/UN4.1.12.2/KEP/2026).
10.	**Jaminan Pelayanan**	Layanan diberikan sesuai SOP dan kode etik pegawai, tanpa diskriminasi.
11.	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Kerahasiaan data pribadi pemohon dijaga sesuai UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
12.	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	Dilakukan secara berkala melalui laporan monitoring dan evaluasi (monev) tahunan PPID.

V.URAIAN PROSEDUR

5.1. Prosedur Permohonan Informasi Publik

- Pemohon mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID secara langsung melalui ULT atau secara daring melalui laman https://ppid.med.unhas.ac.id/.
- Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik (Lampiran 1) dan melengkapi persyaratan: salinan KTP untuk pemohon perseorangan; salinan akta pendirian/surat pengesahan untuk pemohon badan hukum; atau surat kuasa bermaterai bagi pemohon yang diwakilkan.
- Petugas layanan informasi memeriksa kelengkapan persyaratan. Jika lengkap, pemohon menerima Tanda Bukti Permohonan Informasi Publik paling lambat 1x24 jam untuk permohonan daring.
- PPID memberikan tanggapan dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja, berupa: pemenuhan permohonan; permintaan perpanjangan waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja; atau penolakan permohonan beserta alasannya.
- Apabila permohonan dipenuhi, PPID menyerahkan informasi kepada pemohon. Apabila ditolak, PPID menyampaikan alasan penolakan secara tertulis dan pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID.
- Petugas mencatat seluruh permohonan dalam register permohonan informasi sebagai bahan dokumentasi dan pelaporan monitoring dan evaluasi.

5.2. Prosedur Pengajuan Keberatan

- Pemohon yang tidak puas atas tanggapan atau penolakan PPID dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya tanggapan.
- Atasan PPID memberikan tanggapan atas keberatan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan dicatat dalam register keberatan.
- Apabila pemohon tetap tidak puas, pemohon dapat mengajukan penyelesaian sengketa informasi ke Komisi Informasi sesuai ketentuan yang berlaku.

5.3. Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi

- PPID/Atasan PPID menyiapkan dokumen dan keterangan yang diperlukan dalam proses mediasi/ajudikasi nonlitigasi di Komisi Informasi.
- PPID menindaklanjuti putusan Komisi Informasi atau pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.

5.4. Prosedur Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

- Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait penyalahgunaan wewenang dalam layanan informasi melalui kanal pengaduan pada Bagian VIII.
- Petugas mencatat pengaduan dalam register pengaduan dan meneruskannya kepada Atasan PPID untuk ditindaklanjuti paling lambat 14 (empat belas) hari kerja.
- Hasil penanganan pengaduan disampaikan kembali kepada pelapor dan didokumentasikan sebagai bahan evaluasi.

5.5. Biaya Layanan

Pada dasarnya pelayanan informasi publik tidak dipungut biaya. Biaya hanya dikenakan untuk komponen penggandaan dan/atau pengiriman dokumen, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Biaya
1	Permohonan dan penyampaian informasi melalui laman/aplikasi PPID	Tidak dipungut biaya
2	Penggandaan/fotokopi dokumen fisik	Sesuai tarif penggandaan yang berlaku di lingkungan FK Unhas
3	Pengiriman dokumen melalui pos/jasa kurir	Dibebankan kepada pemohon sesuai tarif jasa pengiriman yang digunakan
4	Legalisasi/salinan dokumen resmi	Sesuai ketentuan PNBP/peraturan yang berlaku [agar diisi sesuai dasar tarif resmi]

5.6. Mekanisme Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terkait pelayanan informasi publik melalui kanal-kanal berikut:

Kanal Pengaduan	Kontak / Keterangan
Datang langsung	Unit Layanan Terpadu (ULT) Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, pada jam layanan (lihat Bagian 6.7.)
Telepon / WhatsApp	Call Center FK Unhas: 0812-5252-7505
Surat Elektronik (Email)	office@med.unhas.ac.id
Laman Resmi PPID	https://ppid.med.unhas.ac.id/ (menu Pengaduan/Kontak)
Media Sosial	Instagram: @ppid_fkuh, @fk_unhas; YouTube: med.unhas; Facebook: Fakultas Kedokteran Unhas

Setiap pengaduan yang masuk dicatat dalam register pengaduan, ditindaklanjuti paling lambat 14 (empat belas) hari kerja, dan hasilnya disampaikan kembali kepada pelapor.

5.7. Jadwal Layanan

Jadwal layanan tatap muka dan layanan daring PPID Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin adalah sebagai berikut:

Hari	Jam Layanan
Senin – Kamis	08.00 – 16.00 WITA (istirahat 12.00 – 13.00 WITA)
Jumat	08.00 – 16.30 WITA (istirahat 11.30 – 13.00 WITA)
Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional	Layanan tatap muka tidak tersedia; permohonan daring melalui laman PPID tetap dapat diajukan 24 jam dan akan diproses pada hari kerja berikutnya

5.8. Pihak Yang Bertanggung Jawab

Jabatan / Unit	Tugas dan Tanggung Jawab
Dekan / Atasan PPID	Menetapkan kebijakan, mengawasi pelaksanaan, dan memutuskan keberatan atas penolakan permohonan informasi.
Ketua PPID Fakultas	Mengoordinasikan seluruh pelayanan informasi publik, menetapkan Daftar Informasi Publik (DIP), dan menandatangani tanggapan resmi.
Sekretaris PPID	Mengelola administrasi permohonan, register permohonan, serta dokumentasi dan kearsipan.
Petugas Layanan Informasi (Anggota PPID)	Menerima dan memproses permohonan, memberikan tanda bukti permohonan, serta menyiapkan informasi yang dimohonkan.

VI.DIAGRAM ALIR

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pemohon	Petugas Layanan	Ketua PPID	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengajukan permohonan informasi beserta syarat identitas legal.	1				Formulir & Identitas (KTP)	-	Dokumen Permohonan
2	Memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan Tanda Bukti Permohonan.		2			Dokumen Permohonan	Maks. 1x24 Jam	Tanda Bukti Permohonan
3	Menganalisis permohonan dan menyusun keputusan (Dipenuhi/ Ditolak).			3		Register Permohonan	Maks. 3 Hari	Surat Tanggapan / Penolakan
4	Menerima informasi atau menerima surat penolakan.	4				Surat Tanggapan	-	Informasi Tersampaikan
5	Mengajukan keberatan (jika tidak puas atas penolakan/tanggapan).	5				Surat Keberatan	Maks. 10 Hari	Berkas Keberatan
6	Memeriksa keberatan dan menerbitkan Keputusan Atasan PPID.				6	Berkas Keberatan	Maks. 10 Hari	Surat Keputusan Keberatan
7	Mengarsipkan seluruh dokumen dan mencatat dalam buku register.		7			Berkas Layanan	Sesuai SOP	Laporan Register

VII.REFERENSI

7.1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

7.2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

7.3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7.4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7.5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

7.6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);

7.7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;

7.8. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;

7.9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

7.10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;

7.11. Surat Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Nomor: 96/UN4.6/KEP/2025 tentang Penetapan Standar Layanan Publik di Lingkungan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin

VIII.LAMPIRAN

Lampiran 1 – Formulir Permohonan Informasi Publik

Nama Pemohon	
No. KTP / KTM / Identitas lainnya	
Alamat	
No. Telepon / Email	
Informasi yang Dimohon	

Tujuan Penggunaan Informasi	
Cara Memperoleh Informasi	
Cara Mendapatkan Salinan	
Tanggal Permohonan	