



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-012

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 1 dari 16



PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)  
PT INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA

## PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Dibuat oleh :

Senior Officer Hubungan Masyarakat  
Jabatan

28 Mei 2021  
Tanggal

.....  
Tanda tangan

Diperiksa oleh :

Manager Hubungan Masyarakat  
Jabatan

28 Mei 2021  
Tanggal

.....  
Tanda tangan

Disetujui oleh :

Vice President Sekretaris Perusahaan  
dan Perencanaan Strategis  
Jabatan

28 Mei 2021  
Tanggal

.....  
Tanda tangan

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-012

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 2 dari 16

### Catatan Perubahan

Edisi	Revisi	Tanggal	Uraian Perubahan
01		Mei 2018	
02		Mei 2021	Perubahan Struktur Organisasi KN. 037/2020 yang berakibat pada perubahan daftar distribusi dan kode organisasi.
			Perubahan Nama Jabatan
			Perubahan Kewenangan Dokumen Asli
			Perubahan Lembar Pengesahan.
			Penyesuaian terhadap Protokol Interaksi sesuai dengan skenario The New Normal dan ketentuan protokol kesehatan Covid-19.

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-012

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 3 dari 16

### Daftar Distribusi

Edisi	Revisi	Tanggal	Uraian Perubahan
01		Mei 2018	
02		Mei 2021	Perubahan Struktur Organisasi KN. 037/2020 yang berakibat pada perubahan daftar distribusi dan kode organisasi.
			Perubahan Nama Jabatan
			Perubahan Kewenangan Dokumen Asli
			Perubahan Lembar Pengesahan.
			Penyesuaian terhadap Protokol Interaksi sesuai dengan skenario The New Normal dan ketentuan protokol kesehatan Covid-19.

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-012

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 4 dari 16

### MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud ditetapkannya Prosedur Kerja ini yaitu untuk mengatur tata cara penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian atas pelayanan informasi bagi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kegiatan tersebut, pelaksanaannya disesuaikan dengan skenario *The New Normal* serta ketentuan Covid-19 yang diberlakukan oleh Perusahaan.

Tujuan ditetapkannya Prosedur Kerja ini adalah sebagai berikut:

- a. Menghindari penyalahgunaan dan tertib pengelolaan informasi terkait pengungkapan informasi publik.
- b. Menimbulkan kemampuan untuk mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan informasi secara akurat, cepat dan terpercaya kepada publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Menangani penyelesaian sengketa informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### RUANG LINGKUP

Prosedur Kerja ini berlaku untuk internal Perusahaan yang meliputi tentang penanganan sengketa atas informasi publik.

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-012

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 14 dari 16

### REFERENSI

1. ISO 9001:2015
2. ISO 14001:2015
3. ISO 45001:2018
4. CIQS 2000:2009
5. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
6. Panduan Pendokumentasian Informasi Publik Komisi Informasi Pusat.
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi.
8. Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Industri Telekomunikasi Indonesia No. KN.18/2020 tentang Protokol Interaksi Karyawan, No. KN.16/2020 tentang Protokol Interaksi Mitra Usaha, No. KN.14/2020 tentang Protokol Interaksi Pelanggan, No. KN.15/2020 tentang Protokol Pemasok, serta No. KN.17/2020 tentang Protokol Interaksi Stakeholders Lain.
9. Prosedur Kerja No. QMS3-OPS03-003 tentang Pencegahan Penyebaran dan Penanganan Korban Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Lingkungan Perusahaan dan Area Operasional yang Dikelola Perusahaan.

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



# PROSEDUR KERJA

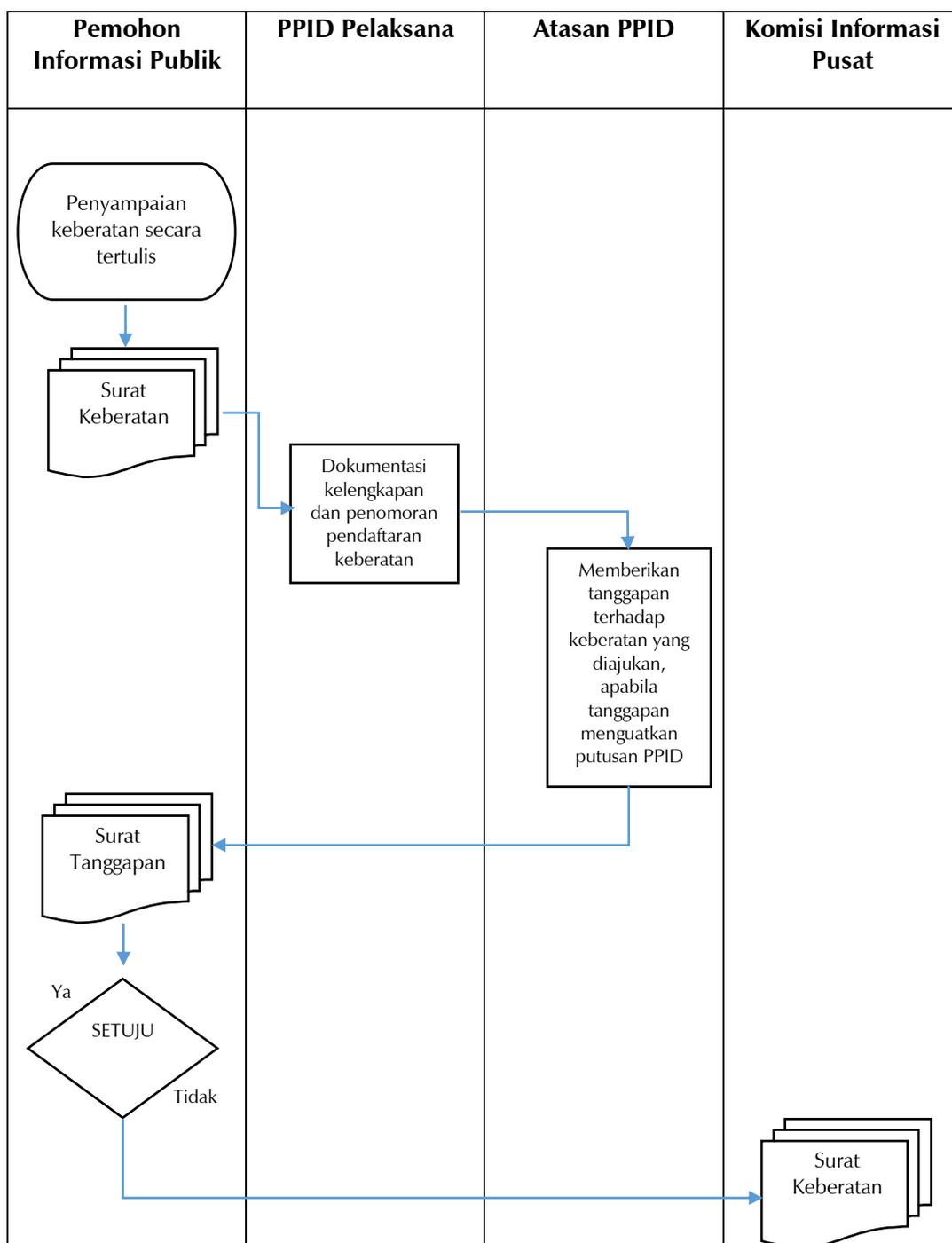
No : QMS3-SUP17-012

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 16 dari 16

## 7. FLOWCHART PENYELESAIAN SENGKETA ATAS INFORMASI PUBLIK



Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat