

K4.SP22.PT4

PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL INFORMASI PUBLIK

2025

Petunjuk Teknis ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Dilarang memperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (cetakan copy elektronik dsb), disimpan dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. atau karena perintah Undang-Undang

DELIVERABLE ACCEPTANCE CERTIFICATE

Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Informasi Publik	
<i>Deliverable:</i>	Petunjuk Teknis Operasional Informasi Publik
<i>Description:</i>	Petunjuk Teknis Operasional ini merupakan penjabaran lebih lanjut dari Standar Prosedur Corporate Secretary yang menjadi pedoman teknis pelaksanaan pengelolaan Informasi Publik yang meliputi penetapan standar layanan Informasi Publik (proses permohonan pemohon hingga pemberian Informasi Publik), penanganan permohonan keberatan, penetapan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik serta mekanisme pelaksanaan uji konsekuensi yang disusun berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
<i>Accepted By:</i>	
<i>Approved by IPPS</i> Nurul Akhsani Sulistyawati Group Head Policy & Procedure Group PT Bank Mandiri (Persero) Tbk <i>Approved by IPPS</i> M. Ashidiq Iswara Group Head Corporate Secretary Group PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	

Standar Prosedur Corporate Secretary

Edisi : 1	Berlaku sejak tanggal : 3 Oktober 2025
Revisi ke : 0	Tanggal yang digantikan : -

SOP Permohonan Informasi Publik

Permohonan Informasi Publik

Permohonan informasi yang diterima wajib ditindaklanjuti selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi dan dinyatakan lengkap oleh Bank. Bank dapat memperpanjang waktu untuk memberikan jawaban tertulis dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis. Jika informasi yang diminta oleh Pemohon Informasi Publik masuk ke dalam informasi yang dikecualikan, PPID/PPID Pelaksana akan memberikan email pemberitahuan kepada pemohon informasi publik. Permohonan dapat diajukan melalui media elektronik dan/atau non elektronik.

Prosedur penanganan permohonan Informasi Publik:

1. Permohonan Informasi Publik dapat diajukan oleh pemohon secara tertulis yang dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
 - a. Datang langsung; atau
 - b. Melalui email
2. Permohonan oleh pemohon informasi publik wajib melampirkan dokumen sebagai berikut:
 - a. Pemohon perorangan: melampirkan Foto Copy Kartu Tanda Penduduk.
 - b. Pemohon badan hukum: paling sedikit melampirkan fotokopi Akta Pendirian yang telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum, dan/atau Surat Kuasa dari pengurus yang berwenang dalam bertindak mewakili badan hukum tersebut.
 - c. Pemohon kelompok: surat kuasa dan fotokopi para pemberi kuasa.
3. Pemohon Informasi Publik mengisi formulir Permintaan Informasi Publik dengan format sebagaimana Lampiran.
4. Petugas Pelayanan Informasi menerima permintaan Informasi Publik dari Pemohon Informasi Publik dan memberikan nomor pendaftaran setelah Pemohon Informasi Publik mengisi formulir Permintaan Informasi Publik, menyimpan Salinan formulir permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran sebagai tanda bukti Permintaan Informasi Publik dan/atau melakukan pencatatan data permintaan informasi pada buku register Permintaan Informasi Publik.
5. Jika, permohonan dimohonkan melalui email Petugas Pelayanan Informasi memberikan nomor pendaftaran melalui email.
6. Petugas Pelayanan Informasi melakukan pemeriksaan kelengkapan Permintaan Informasi Publik paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan di catat dalam buku registrasi permintaan informasi publik.
7. Dalam hal dinyatakan lengkap Petugas Pelayanan Informasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sudah menyampaikan informasi pemberitahuan tertulis kepada Pemohon yang berisi:
 - a. Informasi Publik yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak;
 - b. Keterangan Badan Publik yang menguasai Informasi yang diminta dalam hal Informasi tidak berada di bawah penguasaannya;
 - c. Menerima atau menolak Permintaan Informasi Publik yang disertai dengan alasan;
 - d. Bentuk Informasi Publik yang tersedia;
 - e. Biaya dan cara pembayaran untuk mendapatkan salinan Informasi Publik yang diminta;
 - f. Waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan Informasi Publik yang diminta;
 - g. Penjelasan atas penghitaman/pengaburan informasi yang diminta bila ada;



- h. Permintaan Informasi Publik diberikan sebagian atau seluruhnya; dan
- i. Penjelasan apabila informasi tidak dapat diberikan karena belum dikuasai atau belum didokumentasikan
- 8. Dalam hal tidak lengkap Petugas Pelayanan Informasi menerbitkan surat keterangan tidak lengkap. Pemohon dapat menyampaikan perbaikan atas surat keterangan tidak lengkap maksimal 3 hari kerja setelah diterima oleh Pemohon.
- 9. Dalam hal Pemohon tidak dapat menyampaikan perbaikan, maka Petugas Pelayanan Informasi memberikan catatan pada buku register bahwa Permintaan Informasi Publik dinyatakan tidak lengkap.
- 10. Dalam hal telah lengkap Petugas melakukan pemrosesan permohonan informasi publik dengan SLA:
 - a. Petugas pelayanan informasi melakukan verifikasi dan eskalasi kepada PPID Pelaksana/PPID dalam waktu 3 hari kerja;
 - b. PPID/PPID Pelaksana melakukan verifikasi lanjutan terkait jenis informasi dengan meneruskan kepada Unit Kerja Terkait dalam waktu 2 hari kerja; (Dapat dilakukan penambahan jangka waktu 4 hari kerja untuk dilakukan uji konsekuensi yang dilakukan oleh Tim pertimbangan)
 - c. Unit Kerja terkait pemilik dan pengelola informasi yang dimohonkan menindaklanjuti dan menyiapkan data informasi publik yang akan disampaikan kepada PPID/PPID Pelaksana dalam waktu 3 hari kerja; (dapat dilakukan penambahan 3 hari kerja jika diperlukan dengan menyampaikan pemberitahuan kepada PPID).
 - d. PPID/PPID Pelaksana meneruskan informasi publik yang diterima oleh Unit Kerja Terkait kepada Petugas Pelayanan Informasi dalam waktu 1 hari kerja.
 - e. Petugas Pelayanan Informasi menyampaikan kepada Pemohon dalam waktu 1 hari kerja. Petugas Pelayanan Informasi menyampaikan kepada Pemohon dalam waktu 1 hari kerja.