Lampiran 2 :

Prosedur Pelayanan dan Permohonan Informasi Publik di Kelurahan Bumiayu

1. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI TATAP MUKA

- Pelayanan informasi melalui tatap muka adalah pelayanan informasi yang dilakukan apabila pemohon informasi datang langsung ke kantor Kelurahan Bumiayu, Jl. Kyai Parseh Jaya No.35 Kelurahan Bumiayu, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang.
- Pemohon informasi yang datang diterima oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik
- Petugas memeriksa informasi yang diminta oleh publik apakah informasi yang dimaksud berada dalam kewenangan Kelurahan Bumiayu atau tidak. Jika tidak, petugas dapat menyarankan ke lembaga/instansi di mana pemohon dapat mengakses informasi tersebut.
- Jika informasi yang diminta berada dalam kewenangan Kelurahan Bumiayu 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 alasan penolakannya serta permohonan ma’af atas penolakan tersebut.
- 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 menyesuaikan jadwal lebih lanjut.

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 Kelurahan Bumiayu, Jl. Kyai Parseh Jaya No.35 Kelurahan Bumiayu, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang.
- Permintaan informasi melalui surat diregister oleh petugas pelayanan umum.
- Petugas memeriksa informasi yang diminta oleh publik apakah informasi yang dimaksud berada dalam kewenangan Kelurahan Bumiayu atau tidak. Jika tidak petugas membuatkan draft surat/email balasan dan apabila sudah disetujui oleh Lurah Bumiayu dapat segera diproses untuk dikirimkan kepada pemohon informasi melalui Email atau media lain.
- Jika informasi yang di minta termasuk yang dikecualikan, petugas menjelaskan penolakan atas sebagian atau seluruh informasi yang diminta dalam surat balasan dan dapat menyampaikan alasan penolakannya serta permohonan ma'af atas penolakan tersebut.
- Jika informasi yang diminta tersedia dalam aplikasi informasi dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, maka petugas dapat membuatkan draft surat balasan beserta informasi yang diminta, yang dapat dikirimkan melalui email, pos atau bisa diambil 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 terkait.
- Petugas memberikan jawaban permohonan informasi melalui surat maksimal 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyampaikannya dan dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja jika informasi tersebut belum tersedia.

3. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI TELEPON

- Pelayanan informasi melalui surat adalah pelayanan informasi yang dilakukan apabila pemohon informasi meminta informasi melalui telepon (0341) 751034 pada jam 08.00 sampai dengan jam 16.00 WIB untuk hari Senin – Kamis dan jam 07.30 sampai dengan jam 15.00 WIB untuk hari Jum'at.
- 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 kelurahan Bumiayu. 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 alasan penolakannya serta permohonan ma'af atas penolakan tersebut.
- Dalam hal pemohon informasi membutuhkan informasi yang belum tersedia dalam database, maka petugas memproses ketersediaan informasi tersebut dengan menghubungi unit kerja yang menguasai informasi tersebut.
- 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 Kelurahan Bumiayu.

4. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL

- Pelayanan informasi melalui media sosial adalah pelayanan informasi yang dilakukan apabila pemohon informasi meminta informasi melalui pesan / komen di media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter serta Website.
- Permintaan informasi melalui media sosial disampaikan kepada atasan.
- Petugas memeriksa informasi yang diminta oleh publik apakah informasi yang dimaksud berada dalam kewenangan Kelurahan Bumiayu atau tidak. Jika tidak petugas membuatkan draft balasan disampaikan kepada atasan, dan apabila sudah disetujui oleh Lurah Bumiayu dapat segera diproses untuk dikirimkan jawabannya kepada pemohon informasi.
- Jika informasi yang di minta termasuk yang dikecualikan, petugas menjelaskan penolakan atas sebagian atau seluruh informasi yang diminta dalam jawaban kepada pemohon dan dapat menyampaikan alasan penolakannya serta permohonan ma'af atas penolakan tersebut.
- Jika informasi yang diminta tersedia dalam aplikasi informasi dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, maka petugas dapat membuatkan balasan beserta informasi

yang diminta sesuai dengan petunjuk atasan, balasan tersebut bisa dishare langsung dibawah pertanyaan juga dapat dikirimkan melalui email.

- Dalam hal pemohon informasi membutuhkan informasi yang belum tersedia dalam database, maka petugas memproses ketersediaan informasi tersebut dengan menghubungi unit kerja yang menguasai informasi terkait.
- Petugas memberikan jawaban permohonan informasi maksimal 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyampaikannya dan dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja jika informasi tersebut belum tersedia.

5. PELAYANAN INFORMASI UNTUK PENELITIAN AKADEMIS

- Mahasiswa yang hendak melakukan penelitian di Kelurahan Bumiayu diwajibkan mengajukan surat permohonan penelitian dari kampus/universitas yang ditujukan kepada Lurah Bumiayu.
- 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 Kelurahan Bumiayu diantaranya yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan Kelurahan Bumiayu.
- Pengajuan surat permohonan penelitian diharapkan tidak terlalu dekat dengan batas akhir pengumpulan hasil penelitian dari kampus.
- Surat tersebut dapat dikirim melalui pos ke alamat kantor Kelurahan Bumiayu, Jl. Kyai Parseh Jaya No.35 Kelurahan Bumiayu, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, melalui email kel-bumiayu@malangkota.go.id atau datang langsung ke kantor Kelurahan Bumiayu.
- Petugas akan menghubungi langsung mahasiswa untuk memberikan konfirmasi terkait surat permohonan penelitian di Kelurahan Bumiayu.
- Mahasiswa yang telah mendapat persetujuan untuk melakukan penelitian di Kelurahan Bumiayu wajib untuk menandatangani Surat Pernyataan kesediaan menyerahkan hasil penelitian di Kelurahan Bumiayu.
- Mahasiswa yang melakukan penelitian di Kelurahan Bumiayu dapat melakukan wawancara, memperoleh data-data sejauh data tersebut merupakan informasi publik.
- Mahasiswa yang hendak melakukan wawancara, diminta untuk membuat daftar pertanyaan dan melampirkannya bersamaan dengan pengajuan surat permohonan penelitian.

- Jadwal wawancara akan ditentukan dari pihak di Kelurahan Bumiayu dengan menunjuk petugas terkait yang kompeten di bidangnya berdasarkan dari daftar pertanyaan yang diajukan.
- Apabila mahasiswa menginginkan wawancara langsung ke warga, maka Kelurahan akan membuatkan surat pengantar kepada RT atau RW. Mahasiswa bisa melakukan penelitian atau wawancara langsung ke lapangan dengan membawa surat tersebut.
- Di akhir penelitian, mahasiswa diwajibkan menyerahkan hasil penelitian di Kelurahan Bumiayu untuk memastikan data dari Kelurahan Bumiayu telah dituliskan dengan benar.
- Kelurahan Bumiayu akan mengeluarkan Surat Keterangan telah melakukan penelitian setelah mahasiswa mengirimkan hasil akhir penelitian yang benar dalam 1 file soft copy atau hard copy (dari awal/cover hingga daftar pustaka).
- Untuk semua proses penelitian ini, Kelurahan Bumiayu tidak memungut biaya apapun.

Malang, 2 Januari 2021

LURAH BUMIAYU

ttd

SISWANTO HERU SUPARNADI, S.Sos, MM.
Pembina
NIP. 19721011 200112 1 003