



An injourney retail

PROSEDUR STANDAR ALUR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI

Nomor Dokumen:
PR-DU-GCS: 003

	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
Disiapkan oleh	Corporate Communication Department Head	 Nabila	22 Juli 2025
Diperiksa oleh	PGS Corporate Secretary Division Head	 Yully Purwanti	22.07.2025
Diverifikasi oleh	Governance & Risk Group Head	 Ibnu Wahyudi	
Disetujui oleh	Direktur Utama	 Raisha Syarfuhan	

No. Salinan :

Dilarang menggandakan atau memperbanyak dokumen ini dalam bentuk apapun tanpa
ijin tertulis dari PT Sarinah

 An journey retail	PT SARINAH		
	PROSEDUR STANDAR	Doc. No.	PR-DU-GCS:003
		Revisi	00
ALUR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI		Tanggal Efektif	
		Halaman	1 dari 4

I. TUJUAN :

Prosedur ini menjelaskan tata cara penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan penanganan permohonan informasi publik oleh pemohon melalui berbagai saluran resmi PT Sarinah.

II. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dimulai dari diterimanya permintaan informasi, verifikasi kelengkapan, pengecekan ketersediaan informasi, penyusunan tanggapan, sampai dengan pengiriman jawaban tertulis kepada pemohon.

III. REFERENSI

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
4. Keputusan Direksi PT Sarinah (Persero) Nomor 057/KPTS/DIREKSI/XII/2019 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Informasi PT Sarinah (Persero)
5. Keputusan Direksi PT Sarinah Nomor 0082/DIREKSI/KPTS/XI/2024 tentang Struktur Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan PT Sarinah
6. Peraturan Direksi PT Sarinah Nomor: 0010/DIREKSI/PD/XI/2024 tanggal 20 Nopember 2024 tentang Penyusunan Pedoman, Prosedur dan Instruksi Kerja PT Sarinah.

IV. DEFINISI :

- | | | |
|-------------------------------|---|--|
| Daftar Informasi Publik (DIP) | : | Dokumen yang memuat jenis-jenis informasi yang wajib diumumkan, disediakan setiap saat, serta informasi serta merta. |
| PPID | : | Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang bertanggung jawab atas layanan dan pengelolaan informasi publik di PT Sarinah. |
| Atasan PPID | : | Pejabat yang secara struktural membawahi PPID dan bertugas memberikan persetujuan terhadap dokumen kebijakan informasi publik. |
| Petugas Pelayanan Informasi | : | Pelaksana teknis harian layanan informasi pada perusahaan |
| Pemohon Informasi Publik | : | warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan Informasi Publik. |
| Informasi Berkala | : | Informasi yang wajib diumumkan secara berkala, selambat-lambatnya satu kali dalam setahun yang meliputi informasi yang berkaitan dengan Perusahaan, Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Perusahaan, Informasi mengenai laporan keuangan, dan/atau Informasi lain yang diatur dalam perundang-undangan. |

Dilarang menggandakan atau memperbanyak dokumen ini dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari PT. Sarinah

 An ingourney retail	PT SARINAH		
	PROSEDUR STANDAR	Doc. No.	PR-DU-GCS:003
		Revisi	00
ALUR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI		Tanggal Efektif	
		Halaman	2 dari 4

- Informasi Serta Merta : Informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum dan/atau Badan Publik yang berwenang memberikan izin dan/atau melakukan perjanjian kerja dengan pihak lain yang kegiatannya berpotensi mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
- Informasi Tersedia Setiap Saat : Daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah pengawasan Perusahaan, tidak termasuk Informasi yang Dikecualikan.
- Informasi yang Dikecualikan : Informasi yang tidak dapat diakses oleh Pemohon Informasi Publik atau Informasi yang apabila dibuka dapat menghambat proses penegakan hukum, mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat, dan sebagainya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai Keterbukaan Informasi Publik.

V. CATATAN REVISI

No.	Rev.	Tanggal Efektif	Alasan Revisi
1	1	Juli 2025	Mencabut SOP No SOP-DIR-PPID-001 tahun 2020

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Sarinah

No. Standar Operasional	PR-DU-GCS-003
Tanggal Pembuatan	2025
Tanggal Efektif Dilakukan	2025
Disahkan Oleh	Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Sarinah
Nama/Judul SOP	Alur Pelayanan Permohonan Informasi Publik

Dasar Hukum :

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik

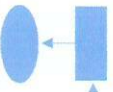
Kualifikasi Pelaksana:

- PPID PT Sarinah memahami:**
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik
 - Surat Keputusan Pengangkatan PPID dan Tugas Pokok serta Fungsi PPID
- Petugas Layanan Informasi PT Sarinah memiliki kemampuan:**
 - Memahami inventarisasi, penyediaan, pendokumentasian, dan pengelolaan informasi
 - Memahami penggunaan teknologi informasi

ALUR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA			KELENGKAPAN	MUTU BAKU	
		PETUGAS LAYANAN INFORMASI SARINAH	PPID PT SARINAH	ATASAN PPID PT SARINAH		WAKTU (Hari Kerja)	OUTPUT
1	Menerima permintaan informasi publik dari Pemohon secara langsung di area registrasi perusahaan ataupun melalui website				Berkas permintaan dan kelengkapannya: 1. Formulir permintaan 2. Data identitas sesuai kriterianya: a. Perorangan: Copy identitas b. Kelompok: Scan surat kuasa, copy identitas yang dikuasakan c. Badan Hukum: Scan akta pendirian yang disahkan Kemenkumham	1 hari	Tanda terima permintaan Informasi Publik
2	Mendaftarkan atau mencatat dan memverifikasi kelengkapan berkas permintaan informasi pada Register Permintaan Informasi Publik				1. Berkas permintaan dan kelengkapannya 2. Formulir register Informasi Publik 2. Dokumen referensi : Pedoman Pelayanan Informasi Publik Perusahaan	1 hari	Register Informasi Publik
3	Menyimpan salinan formulir permintaan informasi publik yang telah diberi nomor pendaftaran sebagai tanda bukti.				Formulir Permintaan Informasi Publik	1 hari	File permintaan Informasi Publik
4	Memeriksa apakah informasi yang diminta tersedia dalam Daftar Informasi Publik atau tidak.				Dokumen Daftar Informasi Publik (Informasi Berkala, Informasi Serta Merta, Informasi Setiap Saat) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan	2 hari	Permintaan diproses/tidak diproses

5	Memberikan pemberitahuan tertulis sebagai bukti diterima dan tersedianya Permintaan Informasi				Email PPID	2 hari	Pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi
6	Memberikan jawaban tertulis sebagai bukti tidak tersedianya permintaan informasi (misalnya karena alasan bukan dalam penguasaannya atau informasi informasi tersebut dikecualikan).				Email PPID	1 hari	Pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi
7	Melaporkan adanya permintaan informasi beserta keterangan tersedia atau tidak tersedianya informasi kepada PPID PT Sarinah				Formulir dan kelengkapan berkas permintaan Informasi Publik	1 hari	Laporan secara tertulis ataupun lisan
8	Menerima laporan, memberi arahan dan jika diperlukan, berkoordinasi dan meminta bantuan unit kerja lain sebagai pemilik Informasi untuk menyalurkan dokumen atau Informasi untuk dasar menjawab Permintaan Informasi				1. Dokumen pendukung permintaan Informasi Publik 2. Pedoman Pelayanan Informasi Publik Perusahaan	2 hari	Informasi dan pertimbangan dari unit kerja pemilik Informasi
9	Menginventarisasi data dukungan informasi yang diminta oleh Pemohon dari berbagai sumber sebagai dasar menyusun konsep tanggapan.				1. Daftar Informasi Publik 2. Informasi dan pertimbangan dari unit pemilik Informasi	2 hari	File Informasi yang diminta Pemohon
10	Apakah data dukung tanggapan Permintaan Informasi sudah lengkap/terpenuhi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) hari kerja?				1. Formulir Permintaan Informasi dari Pemohon 2. File hasil Informasi yang diminta Pemohon	1 hari	Informasi lengkap atau tidak
10	Menyusun konsep surat tanggapan Permintaan Informasi Publik yang diterima beserta lampirannya				Informasi dan pertimbangan dari unit pemilik Informasi	2 hari	Draft surat tanggapan Permintaan Informasi
11	Memeriksa dan memberikan paraf pada draft surat tanggapan Permintaan Informasi Publik yang tersedia				1. Draft surat tanggapan permintaan Informasi 2. Informasi dan pertimbangan dari unit pemilik Informasi	1 hari	Draft surat tanggapan Permintaan Informasi
12	Memeriksa dan memberikan persetujuan pada draft surat tanggapan Permintaan Informasi Publik				1. Draft surat tanggapan permintaan Informasi 2. Informasi dan pertimbangan dari unit pemilik Informasi	1 hari	Surat tanggapan Permintaan Informasi
13	Mengirimkan surat tanggapan Permintaan Informasi Publik yang tersedia kepada Pemohon				Email PPID	1 hari	Surat tanggapan permintaan Informasi
14	Memberitahukan perpanjangan waktu selama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya melalui pemberitahuan tertulis beserta alasannya				Email PPID	1 hari	Pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi

15.	Menyusun surat tanggapan bahwasannya Informasi yang diminta tidak tersedia dan tidak dapat diperpanjang lagi.				Draft surat pemberitahuan tertulis Informasi tidak tersedia	1 hari	Pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi
16.	Memberikan paraf surat tanggapan Informasi tidak tersedia				Draft surat pemberitahuan tertulis Informasi tidak tersedia	2 hari	Draft tanggapan Informasi tidak tersedia yang sudah diperiksa dan diparaf
17.	Memberikan persetujuan surat tanggapan Informasi tidak tersedia				Draft surat pemberitahuan tertulis Informasi tidak tersedia	2 hari	Surat tanggapan informasi tidak tersedia
18.	Mengirimkan surat tanggapan tertulis bahwasannya Permintaan Informasi tidak tersedia kepada Pemohon				Email PPID	1 hari	Surat tanggapan informasi tidak tersedia