

 KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II PANGKALPINANG		Nomor SOP : OT.02.02/C.XI.4/194/2025
		Tanggal Pembuatan : 02-Apr-26
		Tanggal Revisi : -
		Tanggal Efektif : 08-Apr-26
		Disahkan Oleh : Kepala BKK Kelas II Pangkalpinang,  Agus Syah Fiqhi Haerullah, SKM, MKM NIP 197207081998031002
Nama SOP : Penanganan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik		
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	1. Memahami ketentuan keterbukaan informasi publik dan standar layanan informasi publik.
2	Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	2. Mampu mengoperasikan komputer, aplikasi perkantoran, surat elektronik, dan kanal layanan PPID.
3	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;	3. Mampu melakukan pencatatan register, verifikasi kelengkapan, pendokumentasian, dan pengarsipan layanan informasi.
4	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;	4. Mampu berkomunikasi dengan baik serta menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan.
5	Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;	
KETERKAITAN SOP		PERALATAN/PERLENGKAPAN
1	SOP Pengajuan Keberatan Informasi Publik	1 Formulir permintaan informasi publik
2	SOP Pendokumentasian Informasi Publik	2 Buku/register permintaan informasi publik
3	SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	3 Komputer/laptop dan jaringan internet
		4 Aplikasi/website PPID dan surat elektronik
		5 ATK, printer, dan scanner
		6 Media penyimpanan/arsip elektronik
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Pelayanan harus dilaksanakan sesuai batas waktu yang ditetapkan. Informasi yang dikecualikan tidak boleh diberikan tanpa melalui pengujian konsekuensi sesuai ketentuan.		Seluruh permohonan dicatat dalam register dan disimpan sebagai arsip manual dan/atau elektronik. Dokumen layanan meliputi formulir permohonan, identitas pemohon, bukti registrasi, hasil pemeriksaan kelengkapan, pemberitahuan tertulis, informasi yang diberikan atau surat penolakan, serta bukti penyampaian. Data layanan digunakan untuk monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelayanan informasi publik.

Penanganan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik										
No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku				
		Pemohon Informasi	PPID/Petugas Layanan Informasi	Atasan PPID	PPID/Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan	
1	Pemohon mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID melalui PPID/Petugas Layanan Informasi dengan mencantumkan identitas, nomor pendaftaran permintaan informasi, serta alasan keberatan.					Formulir keberatan, identitas Pemohon, nomor pendaftaran permintaan informasi, dan alasan keberatan.	10 menit	Berkas keberatan diterima.	Awal proses.	
2	PPID/Petugas Layanan Informasi memeriksa kelengkapan administratif, memberikan nomor pendaftaran keberatan, dan mencatat keberatan dalam buku/register keberatan.					Berkas keberatan yang telah diterima.	10 menit	Nomor pendaftaran dan catatan register keberatan.		
3	PPID/Petugas Layanan Informasi meneruskan berkas keberatan beserta dokumen permintaan informasi sebelumnya kepada Atasan PPID.					Berkas keberatan, register, dan dokumen permintaan informasi sebelumnya.	10 menit	Berkas diterima Atasan PPID untuk ditelaah.		
4	Atasan PPID menelaah keberatan dan memberikan tanggapan tertulis atas keberatan Pemohon.					Berkas keberatan dan dokumen pendukung.	Maks. 30 hari kerja	Tanggapan tertulis Atasan PPID.	Sejak keberatan dicatat dalam register.	
5	Atasan PPID menetapkan hasil penelaahan: keberatan dikabulkan atau ditolak.					Hasil penelaahan dan rancangan tanggapan tertulis.	-	Keputusan atas keberatan.	Ya → langkah 6; Tidak → langkah 8.	
6	Apabila keberatan dikabulkan, Atasan PPID menetapkan pengabulan keberatan dan memerintahkan PPID/Unit Kerja Terkait untuk menindaklanjuti pemenuhan informasi.					Tanggapan tertulis yang menyatakan keberatan dikabulkan.	Segera	Instruksi tindak lanjut pemenuhan informasi.	Cabang YA.	
7	PPID/Unit Kerja Terkait menindaklanjuti pemenuhan informasi sesuai tanggapan Atasan PPID dan menyampaikan hasilnya kepada Pemohon.					Instruksi Atasan PPID dan informasi/dokumen yang diberikan.	Segera	Informasi disampaikan kepada Pemohon.	Selesai.	
8	Apabila keberatan ditolak, Atasan PPID memberikan tanggapan penolakan secara tertulis dan wajib menyertakan surat keputusan pengecualian informasi.					Hasil penelaahan, tanggapan tertulis, dan surat keputusan pengecualian informasi.	Dalam 30 hari kerja	Tanggapan penolakan beserta keputusan pengecualian informasi.	Cabang TIDAK.	
9	PPID/Petugas Layanan Informasi menyampaikan tanggapan penolakan kepada Pemohon dan mengarsipkan seluruh dokumen keberatan serta bukti penyampaian.					Tanggapan penolakan, keputusan pengecualian informasi, dan bukti penyampaian.	Segera	Tanggapan diterima Pemohon dan dokumen tersip.	Selesai.	