

	Judul Prosedur	:	Pengelolaan keberatan atas informasi
	Nomor	:	SOP-20-02
	Revisi	:	03
	Halaman	:	1 dari 5
	Tanggal	:	20 Agustus 2025

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI
SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001 : 2015

MULAI BERLAKU TANGGAL : 20 Agustus 2025

Penanggung Jawab		
Ditetapkan Oleh Rektor	Diperiksa Ketua LPMI	Dibuat Oleh Wakil Rektor II
  Prof. Dr. Hj. Evi Hasnita, S.Pd, Ns.M.Kes	  Dr. Febriyeni, S.SiT, M.Biomed	 Dr. Zuraida, S.ST, M.Biomed

Prosedur ini Milik Universitas Fort De Kock dan dilarang menggandakan selain atas Ijin Lembaga Penjaminan Mutu Internal

	Judul Prosedur	:	Pengelolaan keberatan atas informasi
	Nomor	:	SOP-20-02
	Revisi	:	03
	Halaman		2 dari 5
	Tanggal	:	20 Agustus 2025

1. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap keberatan atas pelayanan informasi publik ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Definisi

- 2.1 Informasi Publik: Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola atau dikendalikan oleh badan publik.
- 2.2 Pemohon Informasi: Individu atau badan hukum yang mengajukan permintaan informasi.
- 2.3 Keberatan: Pengajuan ketidakpuasan oleh pemohon atas pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
- 2.4 Atasan PPID: Pejabat yang berwenang mengambil keputusan atas keberatan terhadap informasi publik.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup tahapan penerimaan, verifikasi, pemeriksaan, penyelesaian, dan pemberian keputusan atas keberatan terhadap layanan informasi publik di lingkungan organisasi.

4. Referensi

- 4.1 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 4.2 Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021
- 4.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) PPID
- 4.4 Peraturan internal organisasi terkait pelayanan informasi publik
- 5.1 Permintaan informasi tidak ditanggapi.
- 5.2 Permintaan informasi ditolak.
- 5.3 Informasi diberikan tidak sebagaimana diminta.
- 5.4 Tidak dipenuhinya permintaan informasi.
- 5.5 Biaya tidak wajar.
- 5.6 Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan.

5. Persyaratan

- 5.1 Permintaan informasi tidak ditanggapi.
- 5.2 Permintaan informasi ditolak.
- 5.3 Informasi diberikan tidak sebagaimana diminta.
- 5.4 Tidak dipenuhinya permintaan informasi.
- 5.5 Biaya tidak wajar.
- 5.6 Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan.
- 5.7 Pemohon harus menyertakan:
 - Identitas pemohon

	Judul Prosedur	:	Pengelolaan keberatan atas informasi
	Nomor	:	SOP-20-02
	Revisi	:	03
	Halaman	:	3 dari 5
	Tanggal	:	20 Agustus 2025

- Bukti permintaan informasi sebelumnya
- Alasan keberatan

6. Rekaman Mutu

- 6.1 Formulir Keberatan Pemohon
- 6.2 Bukti penerimaan keberatan
- 6.3 Berita acara pemeriksaan keberatan
- 6.4 Surat keputusan Atasan PPID
- 6.5 Bukti pengiriman keputusan kepada pemohon
- 6.6 Arsip dokumentasi proses keberatan

7. Rician Prosedur

No	Aktivitas	Pelaksana	Penanggung Jawab	Rekaman Mutu
1	Menerima pengajuan keberatan dari pemohon melalui formulir, surat, email, atau kanal resmi lainnya	Unit kerja	Petugas pelayanan PPID	Formulir Keberatan Pemohon, Bukti Penerimaan Keberatan
2	Memverifikasi kelengkapan data dan dokumen keberatan pemohon	Petugas pelayanan PPID	Atasan PPID	Formulir Keberatan Pemohon
3	Mencatat keberatan dalam register keberatan	Petugas pelayanan PPID	Atasan PPID	Arsip Dokumentasi Proses Keberatan
4	Menyampaikan dokumen keberatan kepada Atasan PPID untuk diproses	Petugas pelayanan PPID	Atasan PPID	Bukti Penerimaan Keberatan
5	Melakukan pemeriksaan, klarifikasi, dan analisis terhadap keberatan pemohon	Petugas pelayanan PPID	Atasan PPID	Berita Acara Pemeriksaan Keberatan

	Judul Prosedur	:	Pengelolaan keberatan atas informasi
	Nomor	:	SOP-20-02
	Revisi	:	03
	Halaman	:	4 dari 5
	Tanggal	:	20 Agustus 2025

6	Menetapkan keputusan atas keberatan (diterima/ditolak)	Atasan PPID	Rektor/ Wakil Rektor	Surat Keputusan Atasan PPID
7	Menyampaikan keputusan keberatan kepada pemohon melalui media yang dipilih (email, surat, atau langsung)	Petugas pelayanan PPID	Atasan PPID	Bukti Pengiriman Keputusan Kepada Pemohon
8	Mengarsipkan seluruh dokumen proses keberatan sesuai ketentuan pengarsipan	Petugas pelayanan PPID	PPID	Arsip Dokumentasi Proses Keberatan

	Judul Prosedur	:	Pengelolaan keberatan atas informasi
	Nomor	:	SOP-20-02
	Revisi	:	03
	Halaman	:	5 dari 5
	Tanggal	:	20 Agustus 2025

8. . Prosedur

