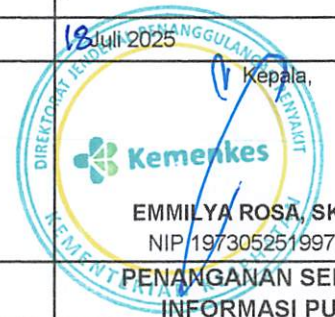
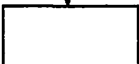
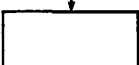
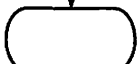




**DIREKTORAT JENDERAL
PENANGGULANGAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG**

NOMOR SOP	OT.02.02/C.X.7/2704/2025
TANGGAL PEMBUATAN	18 Juli 2025
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	18 Juli 2025
DISAHKAN OLEH	Kepala,  EMMILYA ROSA, SKM, MKM NIP.197305251997032001
NAMA SOP	PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan	1. Memahami peraturan dan perundang-undangan 2. Mampu menggunakan internet 3. Rajin, cekatan, dan teliti
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
1. SOP Pelayanan Informasi Publik 2. SOP Penetapan Daftar Informasi Publik 3. SOP Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	1. Peraturan /Pedoman/Standar dan Penyusunan Kebijakan 2. Komputer dan Alat tulis kantor 3. Jaringan Internet 4. Peraturan dan pedoman tentang penyusunan program di instansi Pemerintah
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
1. Apabila petugas tidak menerapkan Pelayanan Prima maka akan timbul keluhan pelanggan 2. Tidak diperkenankan meminta, menerima, dan/atau memberikan GRATIFIKASI serta SUAP dalam bentuk apapun 3. Petugas melakukan pelayanan sesuai Panduan Interaksi Pelayanan Publik untuk mewujudkan Pelayanan Prima 4. Monitoring dan evaluasi secara berkala	1. Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy) 2. Merupakan turunan proses Bisnis : 1.8 Pengelolaan komunikasi dan informasi publik dari Proses penyelenggaraan administrasi, manajemen, dan dukungan umum

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Layanan	Petugas PPID	Koordinator PPID	Petugas PPID Penyelesaian Sengketa	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menerima laporan adanya sengketa Informasi					Surat/Formulir keberatan	5 menit	Surat/Formulir keberatan	
2	Memverifikasi sengketa informasi yang masuk					Surat/Formulir keberatan	5 menit	Surat/Formulir keberatan	
3	Mengkoordinasikan sengketa informasi yang masuk dengan dikordinasikan oleh Bidang Penyelesaian Sengketa PPID					Tanda terima keberatan	15 menit	Tanda terima keberatan	
4	Memberi penjelasan atau keterangan dalam proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik					Surat keberatan	20 menit	Surat keberatan	
5	Melaporkan pelaksanaan proses penyelesaian sengketa informasi publik					Surat penyampaian tanggapan dan disposisi	20 menit	Surat penyampaian tanggapan dan disposisi	
6	Mencatat dan mengarsipkan dokumen sengketa informasi					Tanda terima tanggapan atas keberatan	5 menit	Tanda terima tanggapan atas keberatan	