



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

NOMOR SOP	OT.02.02/C.X.7/2702/2025
TANGGAL PEMBUATAN	18 Juli 2025
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	18 Juli 2025
DISAHKAN OLEH	 Kepala, Emmilya Rosa, SKM, MKM NIP 197305251997032001
NAMA SOP	PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI
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 PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas PPID	PPID Utama/Pelaksana	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyampaikan keberatan atas informasi					Surat/Formulir keberatan	5 menit	Surat/Formulir keberatan	
2	Menerima keberatan atas jawaban permintaan informasi					Surat/Formulir keberatan	5 menit	Surat/Formulir keberatan	
3	Menginput data penerimaan keberatan, membuat surat keberatan dan memberikan tanda bukti penerimaan surat keberatan					Tanda terima keberatan	15 menit	Tanda terima keberatan	
4	Menerima dan mereview surat penyampaian tanggapan					Surat keberatan	20 menit	Surat keberatan	
5	Menandatangani surat penerimaan keberatan dan disposisi penyampaian tanggapan					Surat penyampaian tanggapan dan disposisi	20 menit	Surat penyampaian tanggapan dan disposisi	
6	Mencatat dan menyampaikan tanggapan atas keberatan					Tanda terima tanggapan atas keberatan	5 menit	Tanda terima tanggapan atas keberatan	