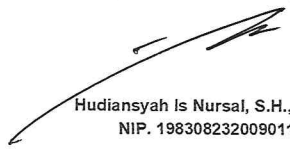




# BADAN KARANTINA INDONESIA

|                |   |                                                                                                                                                                                         |
|----------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nomor SOP      | : |                                                                                                                                                                                         |
| Tgl. Pembuatan | : |                                                                                                                                                                                         |
| Tgl. Revisi    | : |                                                                                                                                                                                         |
| Tgl. Efektif   | : |                                                                                                                                                                                         |
| Disahkan oleh  | : | Kepala Biro Hukum dan Humas<br><br>Hudiansyah Is Nursal, S.H., M.I.L.I.R.<br>NIP. 198308232009011002 |
| Nama SOP       | : | Penanganan Keberatan                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dasar hukum :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2023 Tentang Badan Karantina Indonesia</li><li>SK Kepala Badan Karantina Indonesia Nomor 8700 Tahun 2024 Tentang Tim Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumen di Lingkungan Badan Karantina Indonesia</li><li>SK Sekretaris Utama Badan Karantina Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Petugas Layanan Informasi dan Dokumentasi Badan Karantina Indonesia</li></ol> | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan publik</li><li>Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait tugas dan fungsi perkarantinaan</li><li>Memahami SOP permohonan Informasi Publik</li><li>Memahami SOP Penanganan Sengketa Informasi</li><li>Memahami jenis informasi terbuka dan dikecualikan</li><li>Memahami pengujian konsekuensi</li></ol> |
| <b>Keterkaitan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>SOP Penanganan Sengketa Informasi</li><li>SOP Permohonan Informasi Publik</li><li>SOP Pengujian Konsekuensi</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Peralatan / Perlengkapan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Laptop/Komputer</li><li>Jaringan Internet</li><li>Alat Tulis Kantor</li><li>Smartphone/Tablet</li><li>Printer</li><li>Ruang PPID</li></ol>                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Peringatan :</b> <p>Jika SOP ini ada yang terlewati maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baik. Jika ada ketidakpuasan pemohon maka pemohon dapat membawa keberatan informasi menjadi sengketa informasi di Komisi Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"><li></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy</li><li>Disimpan sebagai data</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                            |

# SOP PENANGANAN KEBERATAN

| No. | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                     | Mutu Baku                                                                                                   |                                          |                                                                                    |                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pemohon Informasi                                                                   | Petugas Pelayanan Informasi                                                         | PPID(Karo HUU)                                                                    | Atasan PPID (Sestama)                                                               | Kelengkapan                                                                                                 | Waktu                                    | Output                                                                             | Keterangan                                                                        |
| 1   | Menyampaikan pengajuan keberatan kepada Sekretaris Utama selaku atasan PPID atas tidak terlayannya permohonan informasi oleh PPID dengan mengisi formulir identitas diri (KTP/SIM/Paspor/tanda pengenal lainnya yang berlaku)                                                                                                                                                                                                                             |    |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                     | Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitas diri. Apabila diwakilkan maka wajib membawa Surat Kuasa    | 10 menit                                 | Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitas diri                              |                                                                                   |
| 2   | Petugas pelayanan memeriksa dan mencatat formulir pengajuan keberatan ke dalam buku register                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |    |                                                                                   |                                                                                     | Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi, fotokopi identitas diri                                      | 10 menit                                 | registrasi pengajuan keberatan                                                     | pemeriksaan berkas                                                                |
| 3   | Petugas menyampaikan formulir pengajuan keberatan kepada Sekretaris Jenderal selaku atasan PPID Badan Karantina Indonesia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |    |                                                                                   |                                                                                     | Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi, fotokopi identitas diri                                      | 15 menit                                 | Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitas diri                              |                                                                                   |
| 4   | Sekretaris Jenderal selaku Atasan PPID memeriksa formulir pengajuan keberatan dari Pemohon dan memutuskan apakah keberatan Pemohon dapat diterima atau tidak. Apabila pengajuan keberatan Pemohon diterima, maka Atasan PPID memerintahkan PPID untuk mempersiapkan informasi/keterangan/jawaban yang diminta Pemohon. Apabila pengajuan keberatan Pemohon ditolak, maka Atasan PPID memerintahkan PPID untuk menyusun konsep Surat Penolakan Permohonan. |                                                                                     |                                                                                     |  |                                                                                     | draft surat jawaban                                                                                         | 30 menit                                 | keputusan menerima atau menolak                                                    |                                                                                   |
| 5   | PPID mempersiapkan informasi/ keterangan/ jawaban yang diminta Pemohon atau konsep Surat Penolakan Permohonan untuk ditandatangani oleh Sekretaris Utama selaku Atasan PPID Barantin                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |  |                                                                                     | draft surat jawaban                                                                                         | Pemenuhan jawaban maksimal 30 hari kerja | informasi/keterangan/jawaban yang diminta pemohon/ konsep surat penolakan pemohon  | Konsep surat penolakan berikut Keputusan PPID tentang Informasi Yang Dikecualikan |
| 6   | Atasan PPID memberi persetujuan atas informasi/ keterangan/jawaban yang telah disiapkan oleh PPID atau konsep Surat Penolakan Permohonan, kemudian mendaftarkan surat jawaban dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan Informasi untuk untuk diserahkan ke Pemohon                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                   |  | informasi/keterangan/ jawaban yang diminta pemohon/ konsep surat penolakan pemohon                          | 15 menit                                 | informasi/keterangan/ jawaban yang diminta pemohon/ konsep surat penolakan pemohon | Konsep surat penolakan berikut Keputusan PPID tentang Informasi Yang Dikecualikan |
| 7   | Petugas Pelayanan Informasi menyampaikan informasi/keterangan/jawaban yang diminta atau Surat Penolakan Permohonan kepada Pemohon melalui fax, pos, ataupun email                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |  |                                                                                   |                                                                                     | surat pengantar berikut informasi/ keterangan/ jawaban yang diminta pemohon/ surat penolakan kepada Pemohon | 15 menit                                 | informasi/keterangan/ jawaban yang diminta pemohon/ konsep surat penolakan pemohon | surat jawaban                                                                     |
| 8   | Menerima informasi/keterangan/jawaban yang diminta beserta tanda bukti penerimaan informasi/keterangan/jawaban atas pengajuan keberatan atau Surat Penolakan Permohonan                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                     | informasi/keterangan/ jawaban yang diminta pemohon/ surat penolakan pemohon                                 | 10 menit                                 | Tanda Bukti Penerimaan informasi/keterangan/ jawaban atau Surat penolakan pemohon  | surat jawaban                                                                     |
| 9   | Selesai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                             |                                          |                                                                                    |                                                                                   |