



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**RUMAH SAKIT Jiwa KALAWA ATEI  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

|                    |   |
|--------------------|---|
| Nomor SOP          | 95 /SPO/BAK-1/RSJ-KAVI/2021   |
| Tanggal Pembuatan  | 17 Mei 2021   |
| Tanggal Pengesahan |   |
| Tanggal Efektif    |   |
| Disahkan oleh      | DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa KALAWA ATEI<br>PROVINSI KALIMANTAN TENGAH |
| Nama SOP           | KEBERATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK                                |

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071)
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik. (Perubahan Peraturan Komisi Informasi Nomor 2 Tahun 2010)
10. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik
11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah

**Kualifikasi pelaksana**

- 1 Pemohon Informasi Publik
- 2 Petugas Front Office
- 3 Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi PPID Pembantu
- 4 Atasan PPID Pembantu

**Keterkaitan**

**Peralatan/perlengkapan**

1. Petunjuk teknis pelayanan informasi publik
2. Formulir pernyataan keberatan / bukti pengajuan
3. Register keberatan
4. Komputer
5. Format Laporan

**Peringatan**

**Pencatatan dan pendataan**

**DIAGRAM ALIR**

**ALUR KEBERATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

| No. | Uraian Prosedur   | Pelaksana |              |                              |                      | Mutu Baku                         |          |   |            |
|-----|---|-----------|--------------|------------------------------|----------------------|-----------------------------------|----------|---|------------|
|     |   | Pemohon   | Front Office | Bidang Penyelesaian Sengketa | Atasan PPID Pembantu | Kelengkapan                       | Waktu    | Output  | Keterangan |
| 1   | Pemohon mengisi formulir pernyataan keberatan pelayanan informasi publik sesuai dengan format yang ditentukan   | MULAI     |              |                              |                      | Formulir Keberatan                | 15 Menit |   |            |
| 2   | Petugas front office mencatat pengajuan keberatan pelayanan informasi publik ke dalam buku register keberatan   |           |              |                              |                      | Buku register keberatan, komputer | 15 Menit | Nomor formulir keberatan                                    |            |
| 3   | Petugas front office menandatangani dan menyerahkan tanda bukti penerimaan pengajuan keberatan pelayanan informasi publik pada bidang penyelesaian sengketa informasi |           |              |                              |                      | Tanda bukti penerimaan keberatan  | 15 Menit | Tanda bukti penerimaan keberatan pelayanan informasi publik |            |
| 4   | Bidang sengketa informasi menyiapkan bahan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dan memberikan ke atasan PPID                                |           |              |                              |                      | Surat Permohonan keberatan        | 30 Menit |   |            |
| 5   | Atasan PPID membuat keputusan jawaban atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dan menyerahkan kembali pada front office                                   |           |              |                              |                      |                                   | 30 Menit | Jawaban keberatan   |            |
| 6   | Petugas front office akan menyerahkan keputusan tanggapan sebagai jawaban atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik   |           |              |                              |                      |                                   | 30 Menit |   |            |
| 7   | Petugas front officemencatat surat keputusan ke dalam buku register keberatan   |           |              |                              |                      | Buku register permohonan          | 15 Menit | Jawaban atas keberatan                                      |            |
| 8   | Bidang penyelesaian sengketa informasi akan menyimpan berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik sebagai arsip   |           |              |                              |                      | Buku register keberatan           | 15 Menit | Nomor register keberatan                                    |            |

|    | Kegiatan  | Pemohon | Front Office | Bidang Penyelesaian Sengketa | Atasan PPID Pembantu | Kelengkapan       | Waktu    | Output | Keterangan |
|----|---|---------|--------------|------------------------------|----------------------|-------------------|----------|--------|------------|
| 9  | Petugas front office menyusun laporan pengajuan keberatan pelayanan informasi publik secara berkala |         |              |                              |                      | Laporan keberatan | 15 Menit |        |            |
| 10 | Pelayanan keberatan selesai   |         | SELESAI      |                              |                      |                   |          |        |            |

Bukit Rawi, 17 Mei 2021

DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA  
KALAWA ATEI,



*Riza*  
Dr. RIZA SYAHPUTRA, M.A.P.  
Pembina  
NIP. 19760903 200802 1 002