BPKH Badan Pengelola Keuangan Haji	**STANDAR PROSEDUR OPERASI** ***STANDARD OPERATING PROCEDURE***	No Dokumen *Document No*	**SOP-PPID-06**		
		Tanggal Efektif *Effective Date*	**00 Agustus 2021**		
		Revisi *Revision*	**00**		
		Halaman *Page*	**1**	dari *of*	**7**

PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

RIWAYAT REVISI DOKUMEN

No. Revisi	Tanggal Terbit	Halaman	Penjelasan Perubahan	Disusun oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
-	-	-	-	(PPID Utama) Kepala Divisi Humas, Administrasi dan Kantor	(Atasan PPID) Deputi Kesekretariatan Badan dan Kemaslahatan	(Pengarah) Kepala Badan Pelaksana

DAFTAR DISTRIBUSI

No	Jabatan	Nomor Salinan Dokumen
1	Pengarah	01
2	Atasan PPID	02
3	Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi	03
4	PPID Utama	04
5	Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	05
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14	Pengendali Dokumen	Master

PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

I. TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah memberikan panduan standar tata cara pengelolaan keberatan atas informasi bagi pemohon atas permintaan informasi yang dibutuhkan dari BPKH agar dilakukan dengan baik dan konsisten sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup: para pihak yang terlibat; mekanisme penanganan adanya keberatan informasi dari pemohon; mekanisme koordinasi dan respon tanggapan atas keberatan yang diajukan pemohon informasi.

III. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

1. Atasan PPID

- Bertanggun jawab memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan

2. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi

- Bertanggungjawab untuk memberikan pertimbangan kepada Atasan PPID atas tanggapan keberatan permohonan informasi dari pemohon

3. PPID Utama

- Bertanggungjawab untuk mengkoordinasikan dan memastikan agar pengajuan keberatan diproses berdasarkan prosedur penyelesaian keberatan apabila permohonan Informasi Publik ditolak.
- Bertanggungjawab memberikan laporan layanan Informasi Publik kepada Atasan PPID

4. Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi

- Bertanggung jawab memberikan layanan kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau pihak yang menerima kuasa dalam hal pengisian formulir keberatan.
- Bertanggungjawab terhadap tertib administrasi dalam pengajuan keberatan oleh pemohon informasi publik, yang meliputi antara lain: Memastikan Pemohon menerima nomor registrasi

pengajuan keberatan dan menerima salinan formulir keberatan sebagai tanda terima pengajuan keberatan.

IV. REFERENSI

1. Undang-undang No.14 tahun 2008: Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Komisi Informasi No.1 tahun 2010: Standar Layanan Informasi Publik
3. Peraturan Komisi Informasi No.1 tahun 2017: Pengklasifikasian Informasi Publik

Keterkaitan dengan SOP lain yaitu:

1. SOP Pengelolaan Permohonan Informasi
2. SOP Pengujian Konsekuensi

V. DEFINISI

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh BPKH sebagai penyelenggara pengelolaan keuangan haji yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik dan bertanggungjawab langsung kepada atasan PPID.
4. Atasan PPID adalah pejabat yang merupakan atasan langsung pejabat yang bersangkutan dan/atau atasan dari atasan langsung pejabat yang bersangkutan.

5. Daftar Informasi Publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Badan Publik tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
6. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

VI. PROSEDUR MUTU

1. Pemohon mengisi formulir Keberatan atas Informasi dan mengajukan surat keberatan yang ditujukan kepada Atasan PPID melalui PPID.
2. Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi menerima surat keberatan dari Pemohon Informasi beserta Formulir Keberatan atas Informasi yang telah terisi dari pemohon.
3. Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi mencatat keberatan kedalam buku Register Keberatan atas Informasi.
4. Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi memberikan salinan formulir keberatan kepada Pemohon Informasi Publik sebagai tanda bukti bahwa surat/formulir sudah masuk di PPID Utama.
5. PPID Utama menyampaikan adanya pengajuan keberatan dari pemohon kepada Atasan PPID dan meminta arahan berupa tanggapan atas keberatan yang diminta.
6. Atasan PPID membuat tanggapan sesuai dengan keberatan yang diminta berupa surat disposisi kepada tim PPID untuk melakukan koordinasi.
7. Atasan PPID mengkoordinasikan tim PPID (PPID Utama, Tim Pertimbangan, dan Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi) untuk menyusun Draft Tanggapan atas keberatan. Tim Pertimbangan menyiapkan draft pertimbangan, Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi menyiapkan dokumen atau informasi yang diperlukan dan menyiapkan rapat pembahasan.
8. Atasan PPID Utama mereviu *draft* tanggapan atas keberatan dan menandatangani tanggapan atas keberatan untuk disampaikan kepada Pemohon melalui PPID Utama.

9. Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi membantu PPID Utama dalam memastikan jawaban tanggapan atas keberatan pemohon dilakukan secara tepat waktu dan mengirimkan surat jawaban kepada Pemohon Informasi.
10. PPID Utama memastikan terpenuhinya komitmen layanan yaitu:
    a. Terdokumentasikannya Surat Keberatan dari Pemohon Informasi kedalam Buku Daftar Register Keberatan.
    b. Pemohon Informasi menerima Tanggapan atas keberatan dari Atasan PPID maksimal 7 hari kerja setelah pengajuan surat keberatan di register kedalam buku Daftar Register Keberatan.

VII. MANAJEMEN RISIKO

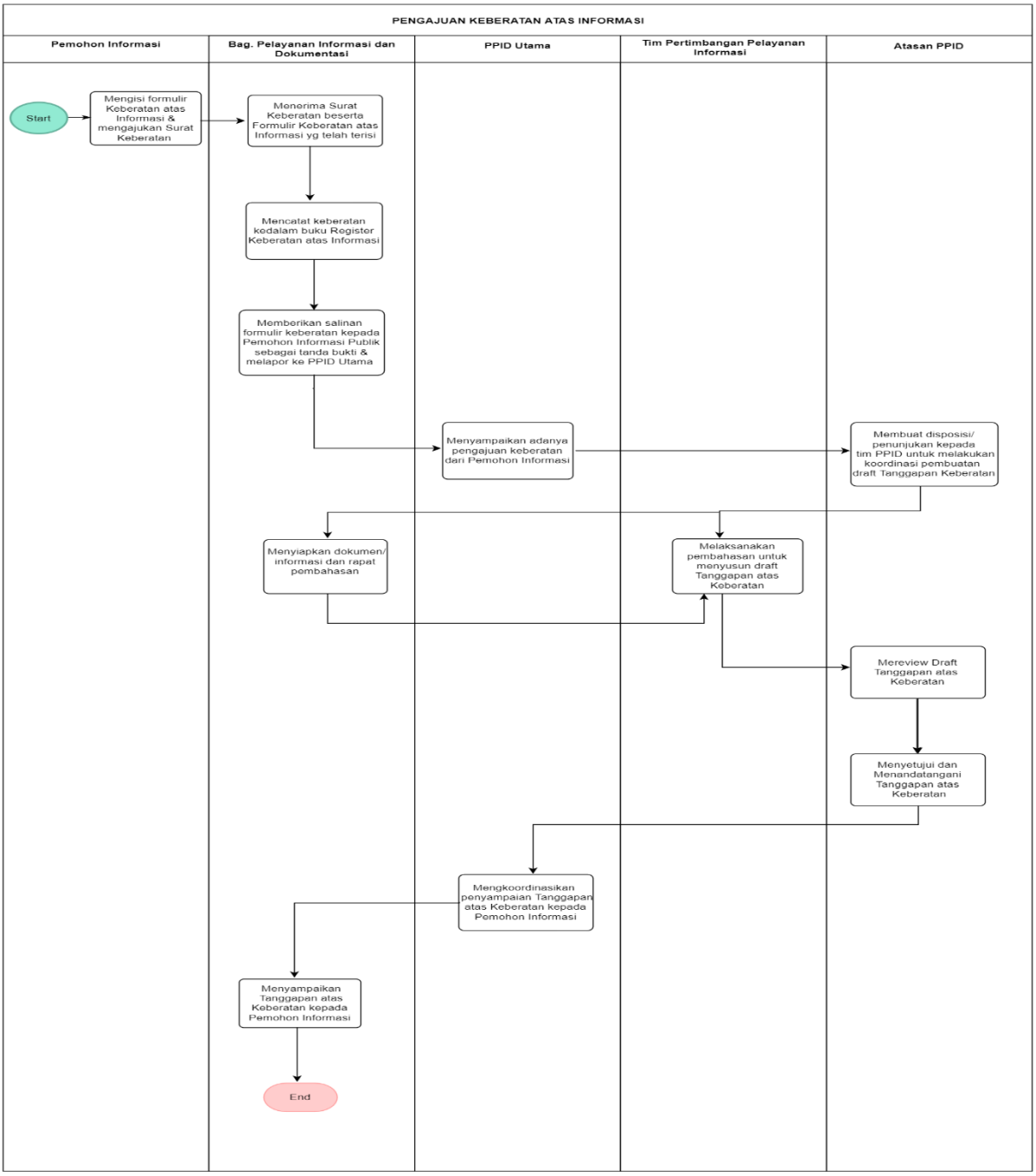
Prosedur Pengelolaan Keberatan atas Informasi adalah Salah Satu Tugas dari BPKH, apabila SOP ini tidak berjalan maka proses Pengelolaan Keberatan atas informasi pada PPID BPKH tidak berjalan.

Pada proses Pengelolaan Keberatan Atas Informasi ini terdapat potensi risiko berupa risiko operasional yaitu para pihak kurang kredibel, kurang kompeten, dan kurang koordinasi antar pihak yang terlibat dalam pelayanan Informasi Publik sehingga terjadi keterlambatan dalam pengelolaan Pengelolaan Keberatan Atas Informasi. Hal ini berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap BPKH karena adanya keluhan yang tidak ditangani sehingga dapat berdampak pada munculnya risiko reputasi. Oleh karena itu potensi risiko tersebut perlu untuk dikelola dengan;

1. Memastikan tim yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan Pengelolaan Keberatan Atas Informasi memiliki kredibilitas yang baik, kompetensi yang memadai dan berintegritas.
2. Memastikan proses administrasi dan respon jawaban atas pengelolaan keberatan atas informasi oleh pemohon dilakukan secara tepat waktu dan tepat isi sesuai ketentuan yang berlaku .

PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

VIII. DIAGRAM ALIR



IX. LAMPIRAN

1. SOP-PPID-00_Form A: Formulir Keberatan Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi
2. SOP-PPID-00_Form B: Formulir Buku Register Keberatan
3. SOP-PPID-00_Form C: Formulir Tanggapan atas Keberatan

Disusun oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan Oleh
(PPID Utama) Kepala Divisi Humas, Administrasi dan Kantor	(Atasan PPID) Deputi Kesekretariatan Badan dan Kemaslahatan	(Pengarah) Kepala Badan Pelaksana