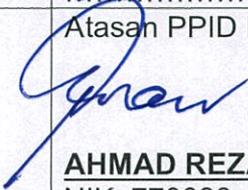


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

Nomor SOP	.2-14-1.PR.000-1.DSC-M.000000 / 2024
Tanggal Pembuatan	2 OKTOBER 2024
Tanggal Berlaku	2 OKTOBER 2024
Disahkan oleh	Atasan PPID PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.  AHMAD REZA NIK. 770093
Penganggunjab	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

A. Tujuan

SOP Pelayanan atas Pengajuan Keberatan Pemohon Informasi Publik dibuat sebagai panduan dalam memberikan pelayanan atas keberatan Pemohon yang disebabkan karena penolakan atas informasi yang dikecualikan, tidak tersedianya informasi berkala, tidak ditanggapinya permohonan informasi, permintaan informasi ditanggapi sebagaimana yang diminta, tidak dipenuhinya permintaan informasi, pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau penyampaian informasi yang melebihi waktu yang ditentukan.

B. Ruang Lingkup

1. Prosedur pelayanan atas keberatan Pemohon informasi
2. Formulir-formulir dalam pelayanan atas keberatan Pemohon informasi
3. Buku registrasi keberatan Pemohon informasi

C. Referensi

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik

D. 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 baik secara elektronik ataupun non-elektronik.

2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Keberatan adalah upaya Pemohon Informasi untuk mengajukan ketidakpuasan kepada Atasan PPID atas kebijakan, pelayanan, atau perilaku pelayanan yang diberikan dalam proses permintaan informasi.

E. Uraian Prosedur

1. Petugas Pelayanan Informasi menerima pengajuan keberatan dari Pemohon informasi.
2. Petugas Pelayanan Informasi melakukan pelayanan administrasi atas keberatan Pemohon informasi meliputi:
 - a) Memandu Pemohon untuk mengisi formulir pengajuan keberatan dan dokumen kelengkapan dalam pengajuan keberatan. Jika Pemohon memiliki kebutuhan khusus, Petugas Pelayanan Informasi wajib membantu Pemohon untuk mengisi formulir pengajuan keberatan.
 - b) Memberikan tanda terima pengajuan keberatan.
 - c) Mencatat permintaan informasi ke dalam buku registrasi keberatan.
3. Petugas Pelayanan Informasi memberitahukan perihal adanya pengajuan keberatan kepada PPID untuk disampaikan kepada Atasan PPID.
4. Atasan PPID mengupayakan penyelesaian keberatan, dengan ketentuan:
 - a) Dalam hal keberatan disebabkan karena tidak tersedianya informasi berkala, tidak ditanggapinya permohonan informasi, permintaan informasi ditanggapi sebagaimana yang diminta, tidak dipenuhinya permintaan informasi, pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau penyampaian informasi yang melebihi waktu yang ditentukan, Atasan PPID dapat meminta PPID untuk menyelesaikan secara musyawarah bersama Pemohon informasi.
 - b) Dalam hal keberatan disebabkan karena Pemohon tidak menerima penolakan terhadap informasi yang dikecualikan, Atasan PPID melakukan peninjauan ulang terhadap penetapan informasi dikecualikan oleh PPID, memerintahkan dilakukannya pengujian konsekuensi, dan/atau melakukan penyeimbangan kepentingan publik, sebagaimana diatur dalam SOP mengenai Pengujian Konsekuensi.
 - c) Dalam melakukan tindakan sebagaimana dimaksud pada huruf b, Atasan PPID meminta Petugas Pelayanan Informasi dan PPID untuk melakukan klarifikasi kepada Pemohon informasi yang mengajukan keberatan.

- d) Penyelesaian keberatan oleh Atasan PPID dilakukan sebelum berakhirnya jangka waktu pemberian tanggapan yaitu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya pengajuan keberatan
- 5. Atasan PPID mengirimkan tanggapan atas keberatan melalui Petugas Pelayanan Informasi, dengan ketentuan:
 - a) Dalam hal keberatan mengenai penolakan atas informasi dikecualikan, tanggapan Atasan PPID disertai dengan keputusan Atasan PPID yang memperkuat atau mengubah Penetapan PPID atas informasi dikecualikan.
 - b) Dalam hal keberatan karena tidak disediakan informasi berkala, tidak ditanggapinya permohonan informasi, permintaan informasi ditanggapi sebagaimana yang diminta, tidak dipenuhinya permintaan informasi, pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau penyampaian informasi yang melebihi waktu yang ditentukan, tanggapan Atasan PPID memuat penjelasan yang berisi pernyataan menolak atau menerima keberatan Pemohon dan menindaklanjuti keberatan sesuai keinginan Pemohon.

F. Diagram Alir Prosedur Pelayanan atas Pengajuan Keberatan Pemohon Informasi

No	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Output	Waktu
		Petugas Pelayanan Informasi	Pejabat Pelaksana	PPID	Atasan PPID	Tim Pertimbangan			
1	Menerima pengajuan keberatan dari Pemohon informasi						-	-	
2	Melakukan pelayanan administrasi atas keberatan Pemohon informasi						Formulir Keberatan, Buku Registrasi Keberatan, Tanda Terima Keberatan	Keberatan teregistrasi	Paling lama 30 hari kerja sejak diterimanya pengajuan keberatan.
3	Memberitahukan perihal adanya pengajuan keberatan kepada PPID untuk disampaikan kepada Atasan PPID						-	-	
4	Mengupayakan penyelesaian keberatan						SOP sesuai jenis upaya penyelesaian keberatan	Tanggapan Atasan PPID berupa penjelasan dan /atau keputusan	
5	Mengirimkan tanggapan Atasan PPID						Tanggapan Atasan PPID atas keberatan	Pemberitahuan tertulis	

Lampiran I: Formulir Pengajuan Keberatan

Formulir Pengajuan Keberatan (Rangkap Dua)

 <p>Telkom Indonesia <i>the world in your hand</i></p>	<p>PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. The Telkom Hub - Telkom Landmark Tower Lt. 39 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta 12710 E-mail: eppid@telkom.co.id</p>
<p>PERNYATAAN KEBERATAN ATAS PELAYANAN INFORMASI</p>	
<p>Nomor Registrasi Keberatan</p>	<p>:</p>
<p>A. Identitas Pemohon/Pengaju Keberatan</p>	
<p>Nama</p>	<p>:</p>
<p>Alamat</p>	<p>:</p>
<p>Nomor Telp/Email</p>	<p>:</p>
<p>No. Pendaftaran Permintaan Informasi</p>	<p>:</p>
<p>Identitas Kuasa (Jika Dikuasakan)</p>	
<p>Nama</p>	<p>:</p>
<p>Alamat</p>	<p>:</p>
<p>Nomor Telp/Email</p>	<p>:</p>
<p></p>	
<p>B. Alasan Keberatan (Pilih)</p>	
<p> <input type="radio"/> Permintaan informasi ditolak karena alasan <input type="radio"/> Informasi berkala tidak disediakan/diumumkan <input type="radio"/> Permintaan informasi tidak ditanggapi </p>	<p> <input type="radio"/> Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta <input type="radio"/> Permintaan informasi tidak dipenuhi <input type="radio"/> Biaya yang dikenakan tidak wajar <input type="radio"/> Pemberian informasi melebihi waktu yang ditentukan </p>
<p>C. Kasus Posisi</p>	
<p>(Tambahkan kertas jika diperlukan)</p>	
<p>.....</p>	
<p>D. Waktu Pemberian Tanggapan</p>	<p>:</p>
<p>E. Cara Pemberian Tanggapan</p>	<p>:</p>

Tempat, - - 20...

Petugas Pelayanan Informasi

Pengaju Keberatan

(Nama dan tandangan)

(Nama dan tandangan)

