	SOP PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK		
RSUD KARDINAH TEGAL	No. Dokumen : RSUDK/SOP/PEMHUM/004	No. Revisi : 00	Halaman : 1 dari 4

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit : 03 Januari 2025	Ditetapkan : Plt. Direktur RSUD Kardinah dr. Haryo Teguh, Sp.S.,MSi.Med. PembinaUtama Madya NIP. 19710518 200112 1 001
PENGERTIAN	Keberatan Informasi Publik adalah upaya yang diajukan oleh pemohon informasi apabila tidak puas dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID RSUD Kardinah.	
TUJUAN	1. Memberikan panduan dalam menangani keberatan atas layanan informasi publik. 2. Memastikan penyelesaian keberatan dilakukan secara cepat, transparan, dan akuntabel. 3. Menjamin hak pemohon informasi untuk mendapatkan informasi yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku.	
KEBIJAKAN	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik 6. Peraturan Walikota Tegal Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tegal (Berita Daerah Kota Tegal Tahun 2013 Nomor 6); 7. Peraturan Walikota Tegal Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Tegal; 8. Keputusan Walikota Tegal Nomor 955/031.4/2022 Tanggal 07 Februari 2022 tentang Penunjukan Tim Pertimbangan Pelayanan	

	Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Serta Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Tegal; 9. Keputusan Direktur RSUD Kardinah Kota Tegal Nomor 188.4/334.G/2025 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana di Lingkungan RSUD Kardinah Kota Tegal.
PROSEDUR	A. Pengajuan Keberatan 1. Pemohon informasi dapat mengajukan keberatan dalam waktu 30 hari kerja setelah menerima tanggapan dari PPID yang dianggap tidak memuaskan. 2. Keberatan diajukan secara tertulis atau elektronik melalui: a. Datang langsung ke layanan PPID RSUD Kardinah. b. Mengisi Formulir Keberatan Informasi Publik (tersedia secara offline/online). c. Mengirim email atau surat resmi ke PPID RSUD Kardinah. 3. Keberatan harus disertai dengan alasan yang jelas, termasuk: a. Penolakan atas permohonan informasi tanpa alasan yang jelas. b. Informasi yang diberikan tidak sesuai dengan permintaan. c. Tidak dipenuhinya permohonan informasi dalam waktu yang ditentukan. d. Biaya yang dikenakan tidak wajar. e. Cara penyampaian informasi tidak sesuai dengan yang diminta. B. Penerimaan dan Pencatatan Keberatan 1. Petugas PPID mencatat keberatan dalam Register Keberatan Informasi Publik dan memberikan tanda terima kepada pemohon. 2. PPID meneruskan keberatan kepada Atasan PPID dalam waktu maksimal 3 hari kerja setelah menerima keberatan. C. Pemeriksaan Keberatan oleh Atasan PPID 1. Atasan PPID melakukan verifikasi dan evaluasi terhadap keberatan yang diajukan. 2. Jika diperlukan, Atasan PPID dapat meminta klarifikasi dari PPID atau prmohon informasi. 3. Atasan PPID dapat mengadakan mediasi antara pemohon informasi dan PPID jika dianggap perlu. 4. Hasil pemeriksaan dituangkan dalam Keputusan Atasan PPID terkait keberatan informasi publik.

D. Tanggapan dan Keputusan Atasan PPID

1. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis kepada pemohon informasi dalam waktu maksimal 30 hari kerja setelah keberatan diterima.
2. Keputusan dapat berupa:
   a. Mengabulkan keberatan dan memerintahkan PPID untuk memberikan informasi yang diminta.
   b. Menolak keberatan dengan alasan yang jelas dan sesuai dengan regulasi.
   c. Memberikan solusi alternatif dalam penyampaian informasi.

E. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

1. Jika pemohon informasi tidak puas dengan keputusan Atasan PPID, pemohon dapat mengajukan sengketa informasi ke Komisi Informasi dalam waktu 14 hari kerja setelah menerima keputusan Atasan PPID.
2. Sengketa informasi akan ditangani sesuai dengan mekanisme penyelesaian sengketa di Komisi Informasi.
3. Waktu Pelaksanaan
   a. Pengajuan keberatan: Maksimal 30 hari kerja setelah tanggapan PPID diterima.
   b. Penerusan keberatan ke Atasan PPID: Maksimal 3 hari kerja.
   c. Pemeriksaan dan keputusan Atasan PPID: Maksimal 30 hari kerja.
   d. Pengajuan sengketa ke Komisi Informasi: Maksimal 14 hari kerja setelah keputusan Atasan PPID.

F. Hak & Kewajiban

1. Hak Pemohon Informasi
   a. Mengajukan keberatan atas layanan informasi yang tidak sesuai dengan ketentuan.
   b. Mendapat tanggapan atas keberatan yang diajukan.
   c. Mengajukan sengketa informasi ke Komisi Informasi jika tidak puas dengan keputusan Atasan PPID.
2. Kewajiban Pemohon Informasi
   a. Menyampaikan keberatan dengan alasan yang jelas dan tidak menyesatkan.
   b. Menghormati proses penyelesaian keberatan yang sedang berlangsung.
   c. Menggunakan informasi yang diperoleh sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

	3. Kewajiban PPID dan Atasan PPID a. Menerima, mencatat, dan menindaklanjuti keberatan yang diajukan pemohon informasi. b. Memberikan tanggapan dan keputusan keberatan secara transparan dan tepat waktu. c. Melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan terkait penyelesaian keberatan. 4. Evaluasi dan Pengawasan a. PPID melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP ini setiap tahun. b. Hasil evaluasi digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di RSUD Kardinah. c. Laporan keberatan informasi disusun dan dilaporkan kepada pimpinan RSUD Kardinah sebagai bahan evaluasi. G. Sanksi a. Jika PPID atau Atasan PPID tidak menangani keberatan sesuai prosedur, dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan internal RSUD Kardinah. b. Pemohon informasi yang menyalahgunakan mekanisme keberatan untuk kepentingan tidak sah dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
UNIT TERKAIT	1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 4. Kepala Bidang 5. Kepala Sub Bagian Humas 6. Unit Terkait 7. PPID Pelaksana