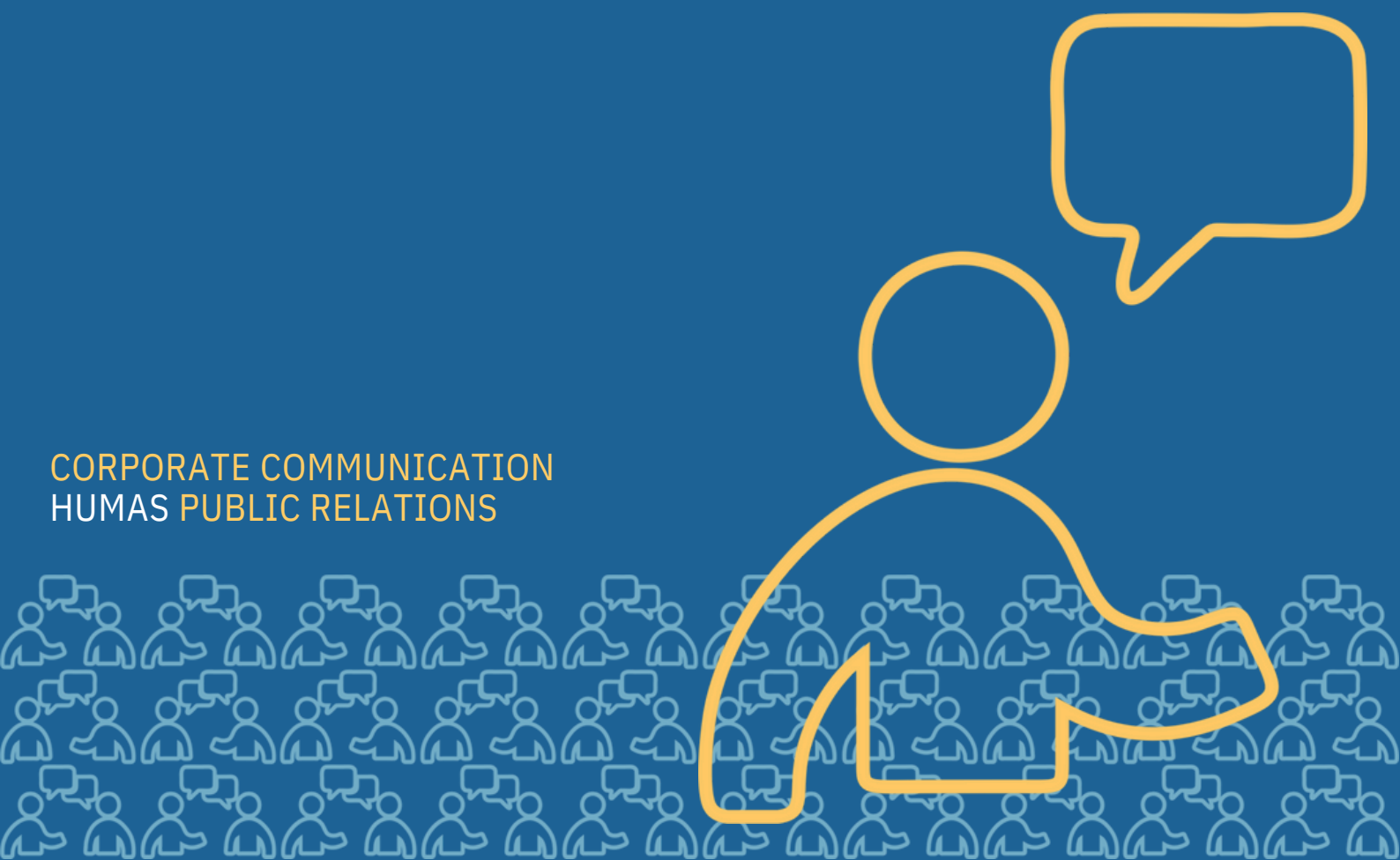


STANDARD OPERATING PROCEDURES

SOP Penanganan Keberatan

PT INDRA KARYA (PERSERO)

CORPORATE COMMUNICATION
HUMAS PUBLIC RELATIONS



Standard Operating Procedure

PENANGANAN KEBERATAN

PT INDRA KARYA (PERSERO)

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan panduan bagi proses penanganan keberatan dari pemohon informasi yang merasa tidak puas dengan tanggapan atau keputusan atas permintaan informasi publik. SOP ini dibuat untuk memastikan hak pemohon dalam memperoleh informasi tetap terjaga sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk seluruh keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi publik di PT Indra Karya (Persero), baik individu maupun organisasi, yang merasa tidak puas dengan tanggapan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).

Dasar Hukum

- UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
- Kebijakan internal PT Indra Karya (Persero) :
 - Surat Keputusan Direksi 034/KPTS/IK/X/2024 Tentang Penunjukkan Pejabat Informasi dan Dokumentasi PT Indra Karya (Persero)
 - Surat Keputusan Direksi 033/KPTS/IK/X/2024 Tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan PT Indra Karya (Persero)
 - Surat Keputusan Direksi 032/KPTS/IK/X/2024 Tentang Penetapan Daftar Informasi Publik PT Indra Karya (Persero)
 - Surat Keputusan Direksi 031/KPTS/IK/X/2024 Tentang Standar Layanan Informasi Publik PT Indra Karya (Persero)

Definisi

- Keberatan: Permohonan ulang yang diajukan oleh pemohon informasi sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap tanggapan atau penolakan permintaan informasi oleh PPID.
- Pemohon Informasi: Pihak eksternal yang mengajukan permintaan informasi kepada PT Indra Karya (Persero) dan merasa keberatan atas tanggapan yang diberikan.
- PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi): Pihak yang bertanggung jawab mengelola informasi publik, memberikan tanggapan atas permintaan informasi, serta menangani keberatan sesuai prosedur yang berlaku.

Jenis Keberatan yang Dapat Diajukan

1. Penolakan Permintaan Informasi: Keberatan karena informasi yang diminta ditolak oleh PPID.
2. Informasi Tidak Diberikan: Keberatan karena informasi yang diminta tidak diberikan, meskipun termasuk informasi yang wajib dipublikasikan.
3. Biaya Penggandaan: Keberatan atas biaya penggandaan informasi yang dianggap tidak sesuai atau terlalu tinggi.
4. Waktu Tanggap yang Tidak Sesuai: Keberatan karena tanggapan yang diberikan melebihi batas waktu yang ditentukan dalam peraturan.
5. Format dan Media Informasi: Keberatan karena format atau media informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang diminta.

Prosedur Penanganan Keberatan**1. Pengajuan Keberatan**

Pemohon informasi mengajukan keberatan secara tertulis kepada PPID dalam waktu maksimal 30 hari kerja sejak tanggapan atas permintaan informasi diterima. Pengajuan dapat dilakukan melalui surat resmi, email, atau formulir keberatan yang disediakan di kantor atau website PT Indra Karya (Persero).

2. Penerimaan dan Verifikasi Keberatan

PPID menerima dan memverifikasi kelengkapan data pada permohonan keberatan, termasuk identitas pemohon, alasan keberatan, dan bukti tanggapan atau dokumen yang mendasari keberatan. Jika data tidak lengkap, PPID akan meminta pemohon melengkapi data dalam waktu 2 hari kerja.

3. Penunjukan Tim Pemeriksa Keberatan

PPID membentuk tim pemeriksa yang melibatkan perwakilan unit terkait untuk menganalisis alasan keberatan. Tim ini bertugas meninjau ulang keputusan sebelumnya dan mempertimbangkan alasan keberatan dari pemohon.

4. Analisis dan Tinjauan Ulang

Tim pemeriksa melakukan analisis terhadap keberatan yang diajukan dengan mempertimbangkan:

- Kelayakan informasi untuk diberikan berdasarkan ketentuan keterbukaan informasi.
- Kesesuaian biaya penggandaan atau format media yang diminta.
- Waktu tanggap terhadap permintaan informasi.
- Faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kepentingan publik dan aturan internal perusahaan.

5. Pengambilan Keputusan atas Keberatan

Berdasarkan hasil analisis dan tinjauan ulang, tim pemeriksa akan membuat rekomendasi terkait keberatan yang diajukan. Keputusan atas keberatan ini kemudian akan disahkan oleh atasan PPID atau direksi yang berwenang.

6. Pemberitahuan Tanggapan Keberatan

PPID menyampaikan tanggapan atas keberatan secara tertulis kepada pemohon dalam waktu maksimal 14 hari kerja sejak keberatan diterima. Tanggapan ini mencakup:

- Penjelasan atas keputusan yang diambil (menerima atau menolak keberatan).
- Alasan mendasar dari keputusan tersebut.
- Langkah-langkah lanjut (jika keberatan diterima) atau informasi mengenai hak pemohon untuk mengajukan sengketa ke Komisi Informasi (jika keberatan ditolak).

Prosedur Banding ke Komisi Informasi

- Pengajuan Sengketa Informasi
- Jika pemohon keberatan dengan keputusan atas tanggapan keberatan, pemohon dapat mengajukan sengketa informasi kepada Komisi Informasi dalam waktu maksimal 30 hari sejak tanggapan keberatan diterima.
- Penyampaian Informasi kepada Komisi Informasi
- PPID mempersiapkan dokumen yang relevan terkait kasus keberatan, termasuk dokumen permintaan informasi awal, tanggapan yang diberikan, pengajuan keberatan, serta keputusan dan dokumen pendukung lain yang dibutuhkan untuk proses sengketa di Komisi Informasi.

Penanggungjawab

- PPID: Bertanggung jawab dalam penerimaan, verifikasi, serta pemberian tanggapan atas keberatan. PPID juga memastikan bahwa seluruh prosedur berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
- Tim Pemeriksa Keberatan: Melakukan analisis terhadap keberatan dan memberikan rekomendasi kepada atasan PPID atau direksi.
- Direksi/Atasan PPID: Menyetujui atau menolak rekomendasi dari tim pemeriksa keberatan dan memberikan keputusan final atas keberatan.

Pengendalian Dokumen

Semua dokumen terkait proses penanganan keberatan, termasuk permohonan, tanggapan, dan hasil keputusan, harus dicatat dan disimpan oleh PPID dalam sistem manajemen dokumen yang terpusat dan terorganisir dengan baik untuk memudahkan pelacakan dan audit.

Corporate Communications

PT INDRA KARYA (PERSERO)

