



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
PT Perkebunan Nusantara III
(Persero)

No. Standar Operasional	DSPN/PTPN/21.5/2025
Tanggal Pembuatan	12 Juni 2025
Tanggal Efektif Dilakukan	25 Juni 2025
Disahkan Oleh	Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Holding
Nama/Judul SOP	Alur Penanganan Keberatan Informasi



Dasar Hukum :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik

Kualifikasi Pelaksana:
1. **PPID Holding memahami:**
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
b. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik
c. Surat Keputusan Pengangkatan PPID dan Tugas Pokok serta Fungsi PPID
2. **Petugas Pelayanan Informasi Holding memiliki kemampuan:**
a. Memahami inventarisasi, penyediaan, pendokumentasian, dan pengelolaan informasi
b. Memahami penggunaan teknologi informasi

ALUR PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		PETUGAS PELAYANAN INFORMASI HOLDING	PPID HOLDING	ATASAN PPID HOLDING	KELENGKAPAN	WAKTU (Hari Kerja)	OUTPUT
1	2	3	4	5	7	8	9
1	Menerima formulir Keberatan dari Pemohon Informasi Publik yang tidak puas dengan tanggapan Atasan PPID Holding				1. Email PPID / permohonan langsung di area pelayanan informasi kantor 2. Formulir keberatan informasi	2 hari	Formulir dan berkas pengajuan keberatan lengkap
2	Melakukan verifikasi kelengkapan berkas dan mendaftarkan Keberatan Informasi				1. Berkas keberatan informasi 2. Formulir register keberatan informasi	1 hari	Register keberatan informasi
3	Mengirimkan pemberitahuan tertulis sebagai bukti diterimanya Keberatan Informasi beserta salinan formulirnya kepada Pemohon atau kuasanya.				1. Email PPID 2. Salinan formulir pengajuan keberatan informasi	1 hari	Pemberitahuan tertulis
4	Melaporkan pengajuan keberatan informasi kepada PPID Holding				Berkas pengajuan keberatan informasi	1 hari	Laporan tertulis
5	Memeriksa berkas pengajuan Keberatan Informasi dan melaporkan kepada Atasan PPID Holding				Berkas pengajuan keberatan informasi	1 hari	Laporan tertulis

6	Memberikan arahan kepada PPID Holding untuk membuka sebagian, seluruhnya, atau tidak memberikan Informasi sama sekali untuk disampaikan kepada Pemohon atau kuasanya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam register keberatan.			Ya 6 Tdak	Berkas permintaan keberatan informasi	2 hari	Arahan tertulis untuk menerima atau menolak keberatan
7	Mengarahkan Petugas Pelayanan Informasi Holding untuk menyusun tanggapan tertulis kepada Pemohon	7			1. Berkas permintaan keberatan informasi 2. Disposisi	1 hari	Tanggapan tertulis atas permintaan keberatan informasi
8	Mengirimkan tanggapan tertulis kepada Pemohon yang sudah diperiksa dan disetujui oleh PPID Holding dan Atasan PPID Holding.	8 Selesai			1. Berkas permintaan keberatan informasi 2. Konsep tanggapan tertulis	1 hari	Tanggapan tertulis diterimanya permintaan keberatan informasi
9	Meminta Petugas Pelayanan Informasi Holding untuk menyusun Penetapan Atasan PPID Holding Tentang Penolakan Permintaan Keberatan Informasi	9			1. Berkas permintaan keberatan informasi 2. Disposisi	1 hari	Arahan tertulis
10	Menyusun konsep Penetapan Atasan PPID Holding Tentang Penolakan Permintaan Informasi	10			1. Disposisi 2. Konsep Surat Penetapan atau Keputusan	2 hari	Konsep Surat Penetapan atau Keputusan
11	Memeriksa dan memberikan paraf pada konsep Surat Penetapan atau Keputusan Atasan PPID Holding Tentang Penolakan Permintaan Informasi	11			1. Disposisi 2. Konsep Surat Penetapan atau Keputusan	1 hari	Konsep Surat Penetapan atau Keputusan
12	Memeriksa dan memberikan persetujuan konsep Penetapan Atasan PPID Holding Tentang Penolakan Permintaan Informasi	12			1. Disposisi 2. Konsep Surat Penetapan atau Keputusan	2 hari	Konsep Surat Penetapan atau Keputusan
13	Mengirimkan Penetapan Atasan PPID Holding Tentang Penolakan Permintaan Informasi kepada Pemohon Keberatan Informasi	13 Selesai			Konsep Surat Penetapan atau Keputusan	1 hari	Surat Penetapan atau Keputusan Penolakan atas Keberatan Informasi

5