

**KEMENTERIAN KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA**

**DIREKTORAT JENDERAL
KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS**

**BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT SURABAYA**

Nomor SOP	: OT.02.02/B.X.1/1184/2026
Tanggal Pembuatan	: 28 Juli 2025
Tanggal Revisi	: 31 Maret 2026
Tanggal Efektif	: 31 Maret 2026
Disahkan oleh	Kepala Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Surabaya  dr. Wisnu Trianggono, MPH NIP 198203172009121002
Judul SOP	Pengelolaan Keberatan Atas Informasi

DASAR HUKUM

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/500/2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi di lingkungan Kementerian Kesehatan
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 50 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan
6. Keputusan Kepala BBLKM Surabaya Nomor : HK.02.03/B.X.I/54/2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pada Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Surabaya

1. Memahami peraturan yang berlaku
2. Mahir menggunakan komputer
3. Mampu berkomunikasi dengan baik
4. Memahami jenis dokumen dan arsip

KETERKAITAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Formulir Keberatan

1. Komputer/Printer/Jaringan Internet
2. Notebook, telepon
3. ATK

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Apabila SOP ini tidak dijalankan maka hak pelanggan/ Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik tidak terpenuhi

Dicatat dalam laporan kegiatan, manual dan elektronik

CATATAN PERUBAHAN

Tanggal Perubahan	Revisi	Rincian Perubahan
28 Juli 2025	0	Pembuatan SOP Pengelolaan Keberatan Atas Informasi
31 Maret 2026	1	- Perubahan pejabat penandatanganan dokumen - Pembaruan prosedur pelaksanaan kegiatan

Form 57-PD

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Atasan PPID (Kepala BBLKM Surabaya)	Koordinator Pelayanan Informasi	Petugas Informasi	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	Memberikan tugas pengelolaan keberatan informasi				Catatan	10 menit	Nota dinas	
2	Penerimaan keberatan atas permintaan informasi				Formulir keberatan	5 menit	Tanggal penerimaan keberatan	
3	Mencatat penerimaan keberatan dalam Buku Register Layanan Informasi Publik				Tanggal diterimanya keberatan	3 menit	Tanda terima	
4	Memberikan tanda bukti penerimaan Surat Keberatan				Tanda terima keberatan	3 menit	Tanda terima	
5	Menyampaikan dan mengkoordinasikan pemberian tanggapan atas keberatan				Surat keberatan	30 menit	Surat keberatan	
6	Membuat tanggapan atas keberatan				Draft tanggapan atas keberatan dan Dispo penyampaian tanggapan	60 menit	Draft tanggapan atas keberatan	
7	Mengkoordinasikan penyampaian tanggapan atas keberatan				Tanggapan atas keberatan dan dispo	20 menit	Tanggapan atas keberatan dan dispo	
8	Menyampaikan tanggapan atas keberatan				Tanggapan atas keberatan dan tanda terima	1 hari	Tanda terima penerimaan tanggapan atas keberatan	
9	Mencatat penyampaian tanggapan atas keberatan dalam Buku register Layanan Informasi Publik				Tanggapan atas keberatan dan tanggal penerimaan	5 menit	Tanda terima tanggapan atas keberatan	