



**INFORMASI TERDOKUMENTASI  
PROSEDUR OPERASI**

Level : II No. Dokumen : C PO 15  
Jenis : PO Tanggal Disahkan : 24-01-2022  
No. Revisi : 00 Halaman : 1 / 7

**PENANGANAN KEBERATAN ATAS  
PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK**

Disiapkan Oleh,	Dikaji Ulang Oleh,	Disetujui Oleh,
<p><i>Senior Manager Komunikasi Korporat</i></p>  <p>Adelia Yudhia A.</p>	<p><i>Sekretaris Perusahaan</i></p>  <p>Tri Pangrukti S. P.</p>	<p><i>General Manager Biro Sistem, Mutu &amp; K3LH</i></p>  <p>Joko Suwanto Utomo</p>

**INFORMASI TERDOKUMENTASI  
PROSEDUR OPERASI**

Level : II No. Dokumen : C PO 15  
Jenis : PO Tanggal Disahkan : 24-01-2022  
No. Revisi : 00 Halaman : 2 / 7

**DAFTAR REVISI**

No.	No. Revisi	Tanggal	Bab yang Direvisi	Perubahan	Keterangan

**INFORMASI TERDOKUMENTASI  
PROSEDUR OPERASI**

Level	: II	No. Dokumen	: C PO 15
Jenis	: PO	Tanggal Disahkan	: 24-01-2022
No. Revisi	: 00	Halaman	: 3 / 7

**DAFTAR ISI**

JUDUL DAN LEMBAR PENGESAHAN .....	1
DAFTAR REVISI.....	2
DAFTAR ISI .....	3
I. LEMBAGA TERKAIT .....	4
II. REFERENSI.....	4
III. TUJUAN .....	4
IV. RUANG LINGKUP.....	4
V. DOKUMEN YANG DIGUNAKAN .....	4
VI. DEFINISI .....	5
VII. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG .....	5
VIII. LAMPIRAN.....	6

**INFORMASI TERDOKUMENTASI  
PROSEDUR OPERASI**

Level : II No. Dokumen : C PO 15  
Jenis : PO Tanggal Disahkan : 24-01-2022  
No. Revisi : 00 Halaman : 4 / 7

**PENANGANAN KEBERATAN ATAS PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK**

**I. LEMBAGA TERKAIT**

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| a. Satuan Pengawasan Intern           | l. Divisi Industri Gula & Agro                   |
| b. Sekretariat Perusahaan             | m. Divisi Industri Komponen & Permesinan         |
| c. Biro Keuangan & Akuntansi          | n. Divisi Sumber Daya Air                        |
| d. Biro <i>Human Capital</i>          | o. Divisi Usaha Bersama                          |
| e. Biro Pengembangan Usaha            | p. Pabrik Komponen Turbin                        |
| f. Biro Manajemen <i>Supply Chain</i> | q. Pabrik Pengecoran                             |
| g. Biro Hukum                         | r. Pabrik Peralatan Industri                     |
| h. Biro Sistem, Mutu & K3LH           | s. Pabrik <i>Precision &amp; Heavy Machinery</i> |
| i. Biro Enjiniring                    | t. Pabrik Hidromekanikal Tegal                   |
| j. Divisi Minyak & Gas                | u. Proyek  |
| k. Divisi Pembangkit                  |  |

**II. REFERENSI**

- SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu.
- SNI ISO 14001:2015 tentang Sistem Manajemen Lingkungan.
- SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- SNI ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan.
- Surat Keputusan Direksi PT Barata Indonesia (Persero) tentang Penyempurnaan Organisasi PT Barata Indonesia (Persero) terbaru / yang berlaku.
- Peraturan Direksi - Pedoman Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik / *Good Corporate Governance* (GCG).
- Peraturan Direksi - Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik.
- Informasi Terdokumentasi - Pedoman Sistem Manajemen Integrasi PT Barata Indonesia (Persero).
- Informasi Terdokumentasi - Pedoman Sistem Manajemen Anti Penyuapan PT Barata Indonesia (Persero).
- Informasi Terdokumentasi - Prosedur Administratif Pola Penanganan Sistem Komunikasi Manajemen Formal (*Command Media System* / CMS).
- Informasi Terdokumentasi - Prosedur Operasi Penyusunan dan Pengendalian Informasi Terdokumentasi.
- Protokol keadaan darurat yang berlaku.

**III. TUJUAN**

Menjelaskan wewenang dan tanggung jawab setiap Lembaga Terkait di dalam penanganan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik kepada Perusahaan atas Permintaan Informasi Publik.

**IV. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini digunakan sebagai pedoman / panduan penanganan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik atas Permintaan Informasi Publik di PT Barata Indonesia (Persero).

**V. DOKUMEN YANG DIGUNAKAN**

- Surat / Formulir Pengajuan Keberatan.

**INFORMASI TERDOKUMENTASI  
PROSEDUR OPERASI**

Level : II No. Dokumen : C PO 15  
Jenis : PO Tanggal Disahkan : 24-01-2022  
No. Revisi : 00 Halaman : 5 / 7

- b. Buku Register Permintaan Informasi Publik.
- c. Surat Jawaban atas Keberatan.

**VI. DEFINISI**

- a. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan perusahaan yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- b. Publik adalah orang atau sekelompok orang yang memiliki hubungan atau kepentingan terhadap perusahaan.
- c. Permintaan Informasi Publik adalah permohonan untuk memperoleh Informasi Publik dari Perusahaan.
- d. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan Permintaan Informasi Publik.
- e. Keberatan adalah suatu ekspresi kekecewaan / ketidakpuasan Pemohon Informasi Publik kepada perusahaan akibat beberapa hal berikut :
  - 1. penolakan berdasarkan alasan pengecualian informasi publik ;
  - 2. tidak tersedianya informasi berkala ;
  - 3. tidak ditanggapinya permintaan informasi publik ;
  - 4. permintaan informasi publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta ;
  - 5. tidak dikabulkannya permintaan informasi publik ;
  - 6. pengenaan biaya yang tidak wajar ; dan/atau
  - 7. penyampaian informasi publik yang melebihi waktu yang ditetapkan.
- f. Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang selanjutnya disebut Pelaksana PPID, adalah pihak yang menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan informasi publik kepada Pemohon informasi Publik berdasarkan kewenangan PPID.

**VII. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG**

**a. Pelaksana PPID**

- 1. Menerima pengajuan keberatan dari Pemohon Informasi Publik, baik yang disampaikan secara langsung melalui surat ataupun yang disampaikan secara digital pada formulir dalam *website* yang sudah disiapkan perusahaan.
- 2. Mencatat dalam Buku Register terkait keberatan yang masuk / diterima.
- 3. Jika keberatan disampaikan langsung secara tertulis, maka Pelaksana PPID akan memberikan tanda terima kepada Pemohon Informasi Publik dan akan segera menindaklanjutinya.
- 4. Jika keberatan disampaikan melalui formulir dalam *website*, maka Pelaksana PPID akan memilih tombol "PROSES" yang menandakan keberatan tersebut sudah diterima dan sedang ditindaklanjuti.
- 5. Proses tindak lanjut ini dilaksanakan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan.
- 6. Menyampaikan keberatan yang masuk / diterima kepada PPID untuk selanjutnya diteruskan kepada Atasan PPID.
- 7. Dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut Petugas PPID akan memberikan jawaban / tanggapan kepada Pemohon Informasi Publik atas perintah Atasan PPID.

**INFORMASI TERDOKUMENTASI  
PROSEDUR OPERASI**

Level	: II	No. Dokumen	: C PO 15
Jenis	: PO	Tanggal Disahkan	: 24-01-2022
No. Revisi	: 00	Halaman	: 6 / 7

**b. PPID**

1. Menerima pemberitahuan dari Pelaksana PPID perihal adanya pengajuan keberatan.
2. Melakukan analisis, identifikasi, dan koordinasi keberatan tersebut bersama dengan Atasan PPID dan Tim Pertimbangan (bila dibutuhkan).
3. Melakukan pemantauan / *monitoring* kepada Pemohon Informasi Publik pasca diterimanya pengajuan keberatan dan/atau pasca pemberian jawaban / tanggapan atas keberatan tersebut.
4. Memeriksa Buku Register Pemintaan Informasi Publik minimal 1 (satu) bulan sekali.
5. Memeriksa daftar keberatan yang masuk pada *website* dan mengkonfirmasi statusnya kepada Pelaksana PPID.
6. Melakukan koordinasi secara berkala minimal 3 (tiga) bulan sekali dengan seluruh elemen kelembagaan PPID Perusahaan.

**c. Atasan PPID**

1. Menerima pemberitahuan dari PPID perihal adanya pengajuan keberatan.
2. Membentuk Tim Pertimbangan (bila diperlukan) yang cakap di bidang hukum, komunikasi, dan/atau pelayanan informasi publik untuk melakukan analisis, identifikasi, dan koordinasi untuk memutuskan jawaban / tanggapan atas keberatan tersebut.
3. Membuat, menetapkan, dan mengesahkan (tanda tangan) pada surat jawaban / tanggapan atas keberatan tersebut dalam kurun waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja semenjak keberatan tersebut diajukan.
4. Memerintahkan kepada Pelaksana PPID untuk menyampaikan surat hasil jawaban / tanggapan atas keberatan tersebut.
5. Melakukan pemantauan / *monitoring* kepada Pemohon Informasi Publik pasca diterimanya pengajuan keberatan dan/atau pasca pemberian jawaban / tanggapan atas keberatan tersebut.
6. Melakukan koordinasi secara berkala minimal 3 (tiga) bulan sekali dengan seluruh elemen kelembagaan PPID Perusahaan.

**d. Pemohon Informasi Publik**

1. Melakukan pengajuan keberatan dengan cara datang langsung ke perusahaan, mengirim surat, atau mengisi formulir yang sudah disediakan dalam *website* perusahaan. Proses pengajuan keberatan dapat dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja semenjak perusahaan memberikan jawaban atas Permintaan Informasi Publik.
2. Menerima hasil keputusan / jawaban / tanggapan dari Atasan PPID perihal keberatan maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja semenjak pengajuan.
3. Apabila Pemohon Informasi Publik tetap merasa tidak puas dengan keputusan Atasan PPID maka dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi publik kepada Komisi Informasi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keputusan Atasan PPID.

**VIII. LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Diagram Alir Proses

**INFORMASI TERDOKUMENTASI  
PROSEDUR OPERASI**

Level : II No. Dokumen : C PO 15  
Jenis : PO Tanggal Disahkan : 24-01-2022  
No. Revisi : 00 Halaman : 7 / 7

Lampiran 1  
Diagram Alir Proses

