



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  
DINAS KESEHATAN

## **RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO**

Jl. Kartini No. 101 Ambarawa 50611 Telp.(0298) 591020 Fax. (0298) 591866  
email : ambarawa\_rsud@yahoo.co.id website : rsudambarawa.semarangkab.go.id



### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

### **PENANGANAN KEBERATAN**

**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SEMARANG**

**RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO**

Jl. Kartini No. 101 Ambarawa 50611 Telp.(0298) 591020

Fax. (0298) 591866

email : ambarawa\_rsud@yahoo.co.id

website : rsudambarawa.semarangkab.go.id



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  
DINAS KESEHATAN  
**RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO**  
Jl. Kartini No. 101 Ambarawa 50611 Telp. (0298) 591020 Fax. (0298) 591866  
email : ambarawa\_rsud@yahoo.co.id website : rsgmambarawa.semarangkab.go.id



Nomor SOP	01/SPO/20/2026
Tanggal Pembuatan	3 Januari 2026
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	3 Januari 2026
Disahkan oleh	Direktur RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Sebagai PPID Pelaksana,  <b>dr. HASTI WULANDARI, M.K.M</b> Pembina Tk I NIP. 197005312002122001
Judul SOP	Penanganan Keberatan

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik

**Kualifikasi pelaksana**

1. Mempunyai kemampuan dasar di bidang teknologi informasi
2. Memahami jenis-jenis informasi

**Keterkaitan**

1. SOP Pelayanan Informasi Publik
2. SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik

**Peralatan/perengkapan**

1. Website
2. Komputer/laptop
3. Jaringan internet
4. Alat Tulis Kantor

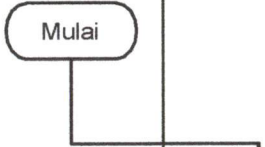
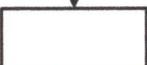

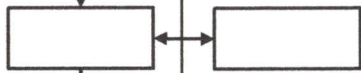

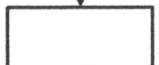
**Peringatan**

Prosedur penanganan keberatan adalah salah satu tugas dari PPID Pelaksana (RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo), apabila SOP ini tidak berjalan, maka proses pelayanan informasi pada RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo tidak berjalan.

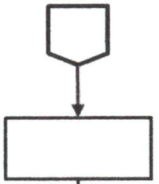
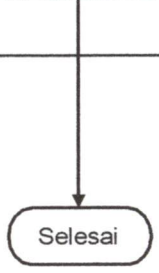
**Pencatatan dan pendataan**

Dokumen Daftar Permohonan Informasi

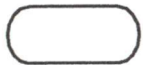
## PENANGANAN KEBERATAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon Informasi	Petugas Layanan	PPID	Atasan PPID	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengajuan keberatan atas permohonan informasi yang dibutuhkan					1. Formulir/Surat pengajuan keberatan 2. Identitas Pemohon (NIK)	Maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan informasi ditolak atau ditemukan alasan keberatan lainnya	1. Formulir/Surat pengajuan keberatan yg telah diisi lengkap 2. Fotocopy Identitas Pemohon (NIK)	
2	Menerima permohonan keberatan dari pemohon atau alasan lain sesuai dengan regulasi pelayanan informasi publik yang berlaku dan melakukan register atas permohonan keberatan tersebut					1. Formulir/Surat pengajuan keberatan yg telah di isi lengkap 2. Fotocopy Identitas Pemohon (NIK)	15 menit	Surat Keberatan	
2	Menyampaikan kepada PPID					1. Komputer, Laptop atau Telepon Genggam 2. Jaringan Internet 3. DIK	15 menit	Surat Keberatan	
3	Mengkaji keberatan informasi					1. DIP 2. DIK 3. Dokumen	7 hari	Notulen Keberatan	
4	Membuat balasan atas keberatan informasi					1. DIP 2. DIK 3. Dokumen 4. Notulen Keberatan	1 hari	Draft Surat Balasan	

## PENANGANAN KEBERATAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon Informasi	Petugas Layanan	PPID	Atasan PPID	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Mengirimkan jawaban atas keberatan informasi kepada Pemohon Informasi					Surat Balasan yang telah disahkan oleh PPID	Selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterima / dicatat pengajuan keberatan dalam register keberatan	Surat Balasan	
6	Selesai						Sesuai Tahapan Proses Penanganan Keberatan  atau  Maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterima / dicatat pengajuan keberatan dalam register keberatan		

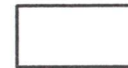
Keterangan :



: Mulai / Selesai



: Garis Alir



: Proses



: Konektor