



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-011

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 1 dari 18



PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)  
PT INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA

### PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI PUBLIK

Dibuat oleh :

Senior Officer Hubungan Masyarakat  
Jabatan

06 Mei 2021  
Tanggal

.....  
Tanda tangan

Diperiksa oleh :

Manager Hubungan Masyarakat  
Jabatan

06 Mei 2021  
Tanggal

.....  
Tanda tangan

Disetujui oleh :

Vice President Sekretaris Perusahaan  
dan Perencanaan Strategis  
Jabatan

06 Mei 2021  
Tanggal

.....  
Tanda tangan

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-011

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 2 dari 18

### Catatan Perubahan

Edisi	Revisi	Tanggal	Uraian Perubahan
01		Mei 2018	
02		Mei 2021	Perubahan Struktur Organisasi KN. 037/2020 yang berakibat pada perubahan daftar distribusi dan kode organisasi. Perubahan Nama Jabatan Perubahan Kewenangan Dokumen Asli Perubahan Lembar Pengesahan. Penyesuaian terhadap Protokol Interaksi sesuai dengan skenario The New Normal dan ketentuan protokol kesehatan Covid-19.

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-011

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 3 dari 18

### Daftar Distribusi

NOMOR DISTRIBUSI	PEMEGANG
ASLI	<i>Senior Officer</i> Hubungan Masyarakat
1.	Manager Manajemen Kualitas
2.	<i>Vice President</i> Sekretaris Perusahaan dan Perencanaan Strategis
3.	Manager Hubungan Masyarakat
4.	<i>Officer</i> Hubungan Masyarakat

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-011

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 4 dari 18

### MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud ditetapkannya Prosedur Kerja ini yaitu untuk mengatur tata cara penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian atas pelayanan informasi bagi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kegiatan tersebut, pelaksanaannya disesuaikan dengan skenario *The New Normal* serta ketentuan Covid-19 yang diberlakukan oleh Perusahaan.

Tujuan ditetapkannya Prosedur Kerja ini adalah sebagai berikut:

- a. Menghindari penyalahgunaan dan tertib pengelolaan informasi terkait pengungkapan informasi publik.
- b. Menimbulkan kemampuan untuk mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan informasi secara akurat, cepat dan terpercaya kepada publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Menangani penyelesaian sengketa informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### RUANG LINGKUP

Prosedur Kerja ini berlaku untuk internal Perusahaan yang meliputi tentang prosedur pengelolaan keberatan atas informasi publik.

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-011

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 15 dari 18

### REFERENSI

1. ISO 9001:2015
2. ISO 14001:2015
3. ISO 45001:2018
4. CIQS 2000:2009
5. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
6. Panduan Pendokumentasian Informasi Publik Komisi Informasi Pusat.
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi.
8. Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Industri Telekomunikasi Indonesia No. KN.18/2020 tentang Protokol Interaksi Karyawan, No. KN.16/2020 tentang Protokol Interaksi Mitra Usaha, No. KN.14/2020 tentang Protokol Interaksi Pelanggan, No. KN.15/2020 tentang Protokol Pemasok, serta No. KN.17/2020 tentang Protokol Interaksi Stakeholders Lain.
9. Prosedur Kerja No. QMS3-OPS03-003 tentang Pencegahan Penyebaran dan Penanganan Korban Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Lingkungan Perusahaan dan Area Operasional yang Dikelola Perusahaan.

### LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Pengajuan Keberatan atas Informasi Publik

Lampiran 2 : Flowchart Alur Pengajuan Keberatan atas Informasi Publik

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



## PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-011

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 17 dari 18

### FORMULIR PENGAJUAN KEBERATAN ATAS INFORMASI PUBLIK



#### FORM PENGAJUAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

##### INFORMASI PENGAJU KEBERATAN

###### 1 IDENTITAS PEMOHON

NAMA : \_\_\_\_\_  
NOMOR IDENTITAS (KTP/SIM) : \_\_\_\_\_  
NAMA INSTANSI : \_\_\_\_\_  
ALAMAT : \_\_\_\_\_  
PEKERJAAN : \_\_\_\_\_  
NOMOR KONTAK : \_\_\_\_\_

###### 2 IDENTITAS KUASA PEMOHON (jika terdapat kuasa pemohon dan melampirkan surat kuasa)

NAMA : \_\_\_\_\_  
NOMOR IDENTITAS (KTP/SIM) : \_\_\_\_\_  
NAMA INSTANSI : \_\_\_\_\_  
ALAMAT : \_\_\_\_\_  
PEKERJAAN : \_\_\_\_\_  
NOMOR KONTAK : \_\_\_\_\_

##### ALASAN PENGAJUAN KEBERATAN (dipilih oleh pengaju keberatan)

- PERMOHONAN INFORMASI DITOLAK \_\_\_\_\_  
 INFORMASI BERKALA TIDAK DISEDIAKAN \_\_\_\_\_  
 INFORMASI TIDAK DISEDIAKAN \_\_\_\_\_  
 PERMOHONAN TIDAK DITANGGAPI \_\_\_\_\_  
 INFORMASI DISAMPAIKAN NAMUN LAMA \_\_\_\_\_

##### BATAS PENGAJUAN KEBERATAN AKAN DIBERIKAN (diisi oleh petugas)

TANGGAL/BULAN/TAHUN : \_\_\_\_\_

**PEMOHON INFORMASI PUBLIK**

( \_\_\_\_\_ )  
Nama jelas dan Tanda Tangan

**PETUGAS PENERIMA**

( \_\_\_\_\_ )  
Nama Jelas dan Tanda Tangan

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat



# PROSEDUR KERJA

No : QMS3-SUP17-011

Edisi : 02

Revisi : 0

Halaman 18 dari 18

## FLOWCHART ALUR PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI PUBLIK

NO	URAIAN	PELAKSANA				MUTU BAKU		
		PPID PELAKSANA	PPID	ATASAN PPID	TIM PERTIMBANGAN	SYARAT	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima surat keberatan dari Pemohon Informasi.					Surat atau Form Keberatan	1 hari	Surat atau Form Keberatan yang telah terisi
2	Mencatat keberatan ke dalam buku Register Layanan Informasi Publik.					Tanda Terima		Tanda Terima
3	Memberikan tanda bukti bahwa surat sudah diterima PPID.					Disposisi		Nomor Register Keberatan
4	Menyampaikan dan mengkoordinasikan tanggapan atas keberatan.					Nomor Register Keberatan	30 menit	Lembar Disposisi Kosong
5	Membuat tanggapan sesuai dengan keberatan yang diminta.					Lembar Disposisi Kosong	1 hari	Disposisi Surat
6	Mengkoordinasikan jawaban atas keberatan. <i>*Tim Pertimbangan menyiapkan draft pertimbangan, PPID Pelaksana menyiapkan dokumen yang diperlukan dan rapat pembahasan.</i>					Disposisi Surat	3 hari	Draft Tanggapan atas Keberatan
7	Menandatangani tanggapan atas keberatan.					Draft Tanggapan atas Keberatan	1 hari	Tanggapan atas Keberatan

Penerbit : Fungsi Hubungan Masyarakat