



**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
(BSP Ji) BANJARBARU**



Nomor SOP : 4.3.2.2/PJl/BSKJl/BSPJl-Banjarbaru/1/2023	
Tanggal Pembuatan : 4 Mei 2020	
Revisi / Tanggal Revisi : 3 / 3 Januari 2023	
Tanggal Efektif : 5 Januari 2023	
Disahkan Oleh : Kepala BSP Ji Banjarbaru	
Nama SOP : Penanganan Keberatan Layanan Informasi	
Kualifikasi Pelaksana :	
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	
Keterkaitan :	
1. SOP Layanan Informasi	
2. Prosedur Pengaduan dan Umpan Balik Pelanggan	
Peralatan / Perlengkapan :	
1. Perumahan	
2. E-mail	
3. Komputer, printer dan jaringan internet	
Pencatatan / Pendataan :	
1. Dokumen arsip disimpan sebagai data elektronik dan manual	
Peringatan :	
1. Bila tidak mengikuti prosedur, fungsi pelayanan publik tidak akan berjalan	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN KEBERATAN LAYANAN INFORMASI**

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Informasi	PPID	Atasan PPID	Kelengkapan Persyaratan	Waktu	Output	
1	Mengajukan keberatan Layanan Informasi					Surat keberatan	15 menit	Formulir keberatan	
2	Membukukan permohonan					Formulir keberatan	15 menit	Formulir keberatan	
3	Menyampaikan formulir keberatan dan konsep tanggapan					Formulir keberatan	1 jam	Formulir keberatan dan konsep tanggapan	
4	Mengesahkan tanggapan					Formulir keberatan dan konsep tanggapan	30 menit	Tanggapan atas keberatan	
5	Mendisposisikan tanggapan					Tanggapan atas keberatan	15 menit	Tanggapan atas keberatan	
6	Mengirimkan tanggapan					Tanggapan atas keberatan	30 menit	Bukti kirim	Jika Pemohon tidak puas pada putusan tersebut, maka penyelesaian sengketa dapat diajukan di Komisi Informasi Pusat.