BADAN POM	**NOMOR SOP**	**: POM-08.02/CFM.01/SOP.04/IK.16B.01**
	TGL. PEMBUATAN	**: 01 Agustus 2023**
	NO & TGL. REVISI	**: 04 / 15 Juni 2026**
	TGL. EFEKTIF	**: 17 Juni 2026**
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA BALAI BESAR POM DI PALEMBANG** **:** **Yani Ardiyanti S.F., Apt., M.Sc.**
	NAMA SOP	**: PENGAJUAN KEBERATAN**

DASAR HUKUM:	**KUALIFIKASI PELAKSANA:**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembar Neraga Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);	1. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Pranata Humas, Analis Hukum, Pranata Komputer, Arsiparis dan fungsional lainnya di Balai Besar POM di Palembang. 2. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan informasi publik sesuai peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya. 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 4. Mampu mengoperasikan komputer program *Ms. Office*, internet, alat komunikasi, dan media sosial. 5. Memahami dan menerapkan *core values* ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

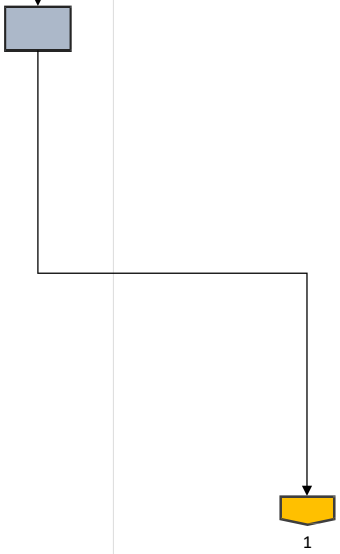
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan BPOM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61); 9. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.02.26.43 Tahun 2026 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;	6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, *Whistle Blowing System* (WBS), menegakkan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas. 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

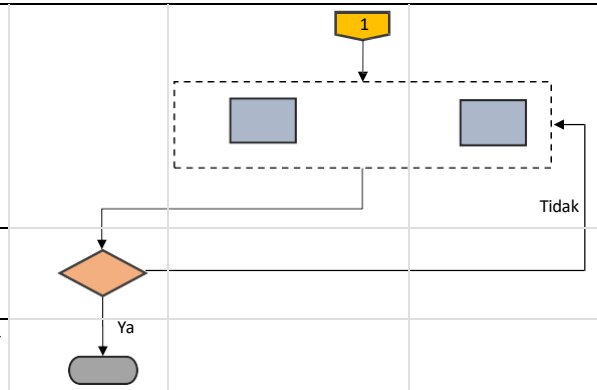
10. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor HK.02.02.22.07.25.54 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan BPOM; 11. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor HK.02.02.22.09.25.59 Tahun 2025 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan BPOM; dan 12. Keputusan Kepala Balai Besar POM di Palembang Nomor HK.02.02.5A.03.25.51 Tahun 2026 tentang Keanggotaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Lingkungan Balai Besar POM di Palembang	
KETERKAITAN:	**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**
1. POM-08.02/CFM.01/SOP.03 Permintaan Informasi Publik 2. POM-08.02/CFM.01/SOP.04 Pengajuan Keberatan 3. POM-08.02/CFM.01/SOP.06 Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik 4. POM-08.02/CFM.01/SOP.07 Pengujian Konsekuensi 5. POM-08.02/CFM.01/SOP.08 Pendokumentasian Informasi Publik	1. Alat Tulis Kantor 2. Alat Pengolah Data 3. Aplikasi penunjang 4. Jaringan Internet 5. Alat Komunikasi 6. Pustaka 7. Sarana prasarana lainnya
PERINGATAN:	**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**
Apabila SOP Mikro Pengajuan Keberatan tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mengganggu pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Indeks Pelayanan Publik pada Sasaran Kegiatan Layanan Publik Balai Besar POM di Palembang yang prima.	Disimpan dalam bentuk *file* elektronik dan/atau cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

A. Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		PPID Pelaksana Balai Besar POM di Palembang	PPID Pelaksana Balai Besar POM di Palembang Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi	PPID Pelaksana Balai Besar POM di Palembang Bidang Dokumentasi dan Arsip	Kelengkapan	Waktu	*Output*	
1	Menerima disposisi pengajuan keberatan atas permintaan informasi.				Memo atau Disposisi	1 HK	1. Surat Pengajuan Keberatan atau Formulir Keberatan 2. . Register Keberatan	1. Pengajuan keberatan disampaikan kepada Atasan PPID BPOM dapat secara: a. tertulis dengan datang langsung b. tertulis melalui surat elektronik *(email, subsite* PPID, aplikasi PPID Mobile, whatsapp atau media lainnya) 2. Dalam hal Pemohon Informasi Publik atau pengaju keberatan memiliki kebutuhan khusus, maka dapat dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik (PPI) dalam pengisian formulir keberatan
2	Melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan pengajuan keberatan atas permintaan informasi.				1. Surat Pengajuan Keberatan atau Formulir Keberatan 2. . Register Keberatan	3 HK	Pengajuan Keberatan terverifikasi	1. Dalam melakukan verifikasi, PPID Pelaksana dibantu oleh PPI 2. Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan dengan alasan: a. penolakan berdasarkan alasan Pengecualian Informasi Publik; b. tidak disediakannya Informasi berkala; c. tidak ditanggapinya Permintaan Informasi Publik; d. Permintaan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta; e. tidak dikabulkannya Permintaan Informasi Publik; f. pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau g. penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang diatur dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 3. Pengajuan keberatan harus mencantumkan paling sedikit: a. nomor register Permintaan Informasi Publik; b. tujuan penggunaan Informasi Publik; c. identitas lengkap Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; d. alasan pengajuan keberatan; e. nama dan tanda tangan Pemohon Informasi 4. PPI mendokumentasikan pengajuan keberatan pada aplikasi Sistem Pelaporan Layanan (SIMPEL) dan/ayau aplikasi *subsite* PPID

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Menyusun rancangan tanggapan tertulis.		Pengajuan Keberatan terverifikasi	30 HK	Rancangan tanggapan tertulis	1. PPID Pelaksana Balai Besar POM di Palembang dapat melakukan pembahasan dan/atau pengujian konsekuensi jika diperlukan bersama PPID BPOM dan/atau meminta pertimbangan kepada Tim Pertimbangan dan Atasan PPID BPOM 2. Pelaksanaan pengujian konsekusensi mengacu pada POM-08.02/CFM.01/SOP.07 Pengujian Konsekuensi
4	Menyetujui tanggapan tertulis.		Rancangan tanggapan tertulis		Tanggapan tertulis	Rancangan tanggapan tertulis disampaikan kepada Atasan PPID BPOM untuk mendapatkan persetujuan, berkoordinasi dengan PPID BPOM
5	Menyampaikan tanggapan tertulis kepada pemohon.		Tanggapan tertulis		Jawaban pengajuan keberatan atas informasi publik	Tanggapan tertulis disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik melalui PPI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.
2. PPID BPOM adalah Kepala Biro Hukum dan Organisasi, yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik di BPOM.
3. PPID Pelaksana BBPOM di Palembang adalah Kepala Balai Besar POM di Palembang yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik di tingkat BBPOM di Palembang.
4. PPID Pelaksana BBPOM di Palembang Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi adalah pejabat yang membantu PPID Pelaksana BBPOM di Palembang dalam pengelolaan dokumentasi, pengelolaan informasi publik, dan pelayanan informasi publik di BBPOM di Palembang.
5. PPID Pelaksana BBPOM di Palembang Bidang Dokumentasi dan Arsip adalah pejabat yang membantu PPID Pelaksana BBPOM di Palembang dalam pengelolaan dokumentasi dan arsip Informasi Publik yang dimiliki BBPOM di Palembang sesuai dengan klasifikasi informasi.
6. PPID BPOM adalah Sekretaris Utama yang merupakan atasan langsung PPID dan/atau atasan dari atasan langsung.
7. Tim Pertimbangan adalah Pejabat Tinggi Madya selain Sekretaris Utama di lingkungan BPOM yang bertanggung jawab memberikan pertimbangan dalam merumuskan daftar Informasi Publik, Informasi yang Dikecualikan, keberatan atas pelayanan Informasi dan penyelesaian sengketa Informasi, dan hal-hal yang belum diatur terkait pengelolaan Informasi dan dokumentasi.
8. Atasan Petugas Pelayanan Informasi Publik (PPI) PPID Pelaksana BBPOM di Palembang adalah petugas yang bertanggung jawab menyiapkan kebutuhan PPID Pelaksana dalam proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan Informasi Publik.
9. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
10. Pengujian konsekuensi adalah pengujian tentang konsekuensi sebelum menyatakan suatu Informasi Publik sebagai Informasi yang Dikecualikan yang dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membuka Informasi Publik atau sebaliknya.
11. Aplikasi SIMPEL atau Sistem Pelaporan Layanan adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan dokumentasi, koordinasi, monitoring, dan pelaporan layanan Informasi Publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

12. Tanggapan tertulis adalah jawaban PPID BPOM dan/atau PPID Pelaksana Unit Kerja dan UPT atas Permintaan Informasi Publik/keberatan informasi dalam bentuk surat.

C. Tim Kerja Koordinator

Tim Kerja Fungsi Informasi dan Komunikasi

D. Pihak yang Terkait

1. PPID Pelaksana BBPOM di Palembang
2. PPID Pelaksana BBPOM di Palembang Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi
3. PPID Pelaksana BBPOM di Palembang Bidang Dokumentasi dan Arsip
4. Petugas Pelayanan Informasi Publik PPID Pelaksana BBPOM di Palembang

E. Formulir yang Digunakan

1. Formulir Keberatan
2. Formulir Register Keberatan

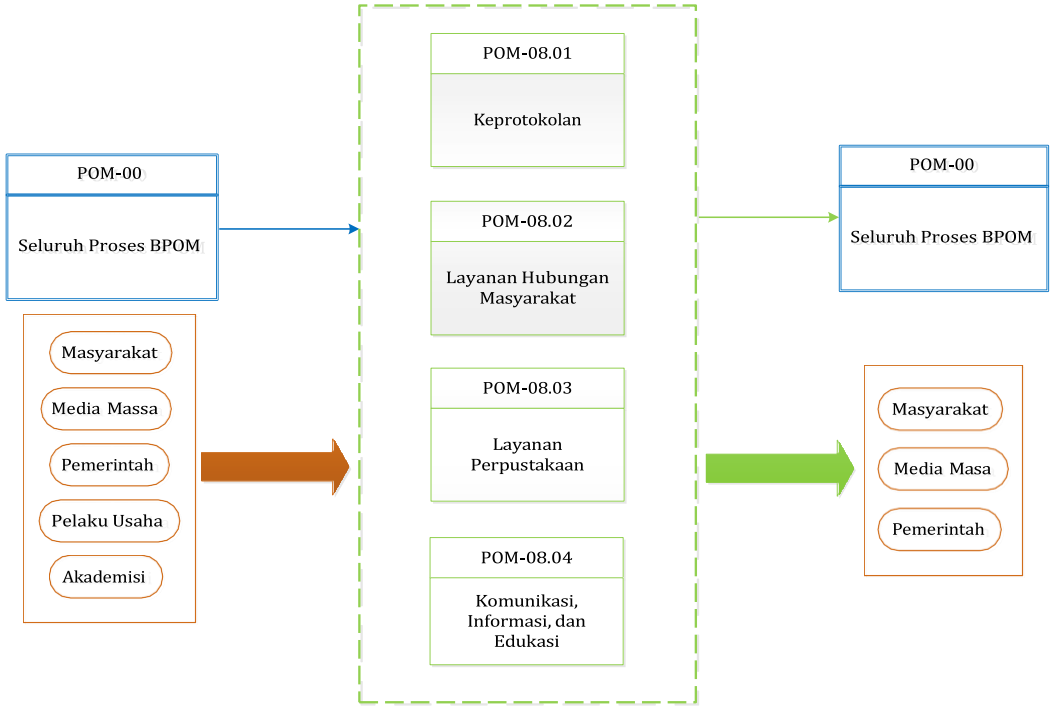
F. *Output* yang Dihasilkan

Layanan Keberatan Informasi Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

G. Bagan Subproses Bisnis

PETA SUBPROSES
POM-08 HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

H. Daftar Riwayat Perubahan

No.	Status Dokumen (berlaku, revisi, ditarik/dicabut)	Tanggal	Lokasi Perubahan
1	Berlaku	1 Agustus 2023	-
2	Revisi 03	20 Oktober 2025	Menambah point H. Daftar Riwayat Perubahan
3	Revisi 04	15 Juni 2026	- Memperbarui dasar hukum pada nomor 08-12. - Menambahkan kata Mikro pada kolom Peringatan. - Mengubah kata indikator kinerja kegiatan (IKK) menjadi indikator kinerja utama (IKU) pada kolom Peringatan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Formulir 1: POM-08.02/CFM.01/SOP.04/IK.16B.01

FORMULIR KEBERATAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALEMBANG

Jl. Pangeran Ratu Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan
Telepon/Fax: (0711) 510126 / (0711) 510195
Email: bpom_palembang@pom.go.id

PERNYATAAN KEBERATAN ATAS PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK

A. INFORMASI PENGAJU KEBERATAN

Nomor Registrasi Keberatan :..... (*diisi petugas*)*

Nomor Pendaftaran Permintaan Informasi : .....

Tujuan Penggunaan Informasi : .....
Identitas Pemohon : .....
Nama : .....
Alamat : .....
Nomor Telepon/Email : .....
Identitas Kuasa Pemohon **
Nama : .....
Alamat : .....
Nomor Telepon/Email : .....

B. ALASAN PENGAJUAN KEBERATAN***

- ☐ a. Permintaan informasi ditolak
- ☐ b. Informasi berkala tidak disediakan
- ☐ c. Permintaan informasi tidak ditanggapi
- ☐ d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta
- ☐ e. Permintaan informasi tidak dipenuhi
- ☐ f. Biaya yang dikenakan tidak wajar
- ☐ g. Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan

C. KASUS POSISI (tambahkan kertas bila perlu)

.....

D. HARI/TANGGAL TANGGAPAN ATAS KEBERATAN AKAN DIBERIKAN: *[tanggal], [bulan], [tahun] [diisi oleh petugas]****

Demikian pengajuan keberatan ini saya sampaikan, atas perhatian dan tanggapannya, saya ucapkan terima kasih.

……. [tempat], ...[tanggal], [bulan], [tahun]*****	
Mengetahui, ****** **Petugas Pelayanan Informasi Publik** **(Penerima Keberatan)** (.....) Nama jelas dan tanda tangan	**Pengaju Keberatan,** (.....) Nama jelas dan tanda tangan

Keterangan:

*	Nomor register pengajuan keberatan diisi berdasarkan buku register pengajuan keberatan.
**	Identitas kuasa pemohon diisi jika ada kuasa pemohonnya dan melampirkan Surat Kuasa.
***	Sesuai dengan Pasal 35 UU KIP, dipilih oleh pengaju keberatan sesuai dengan alasan keberatan yang diajukan.
****	Diisi sesuai dengan ketentuan jangka waktu dalam UU KIP.
*****	Tanggal diisi dengan tanggal diterimanya pengajuan keberatan yaitu sejak keberatan dinyatakan lengkap sesuai dengan buku register pengajuan keberatan.
******	Dalam hal keberatan diajukan secara langsung, maka formulir keberatan juga ditandatangani oleh petugas yang menerima pengajuan keberatan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Formulir 2 : POM-08.02/CFM.01/SOP.04/IK.16B.01

REGISTER KEBERATAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALEMBANG
Jl. Pangeran Ratu Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan
Telepon/Fax: (0711) 510126 / (0711) 510195
Email: bpom_palembang@pom.go.id

REGISTER KEBERATAN
Periode: Januari-Desember [diisi dengan tahun]

No	Tgl	Nama	Alamat	Nomor Kontak	Peker-jaan	No. Pendaf-taran Permintaan Infor-masi	Infor-masi yang Diminta	Tujuan Penggu-naan Infor-masi	Alasan Pengajuan Keberatan (Pasal 35 ayat (1) UU KIP)							Keputu san Atasan PPID	Hari dan Tanggal Pemberian Tanggapan atas Keberatan	Nama dan Posisi Atasan PPID	Tanggapa n Pemohon Informasi
									a*	b*	c*	d*	e*	f*	g*				

Keterangan:

No.	: diisi dengan nomor registrasi keberatan
Tgl.	: diisi dengan tanggal keberatan diterima
Nama	: diisi dengan Nama Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan dan/atau kuasanya
Alamat	: diisi dengan alamat lengkap dan jelas Pemohon Informasi Publik
Nomor Kontak	: diisi dengan nomor kontak (nomor telepon/faksimili/telepon seluler/email Pemohon Informasi Publik)
Pekerjaan	: diisi dengan pekerjaan Pemohon Informasi Publik
No. Pendaftaran Permintaan Informasi Publik	: diisi dengan nomor pendaftaran pada formulir permintaan informasi. Dalam hal keberatan karena alasan informasi yang tidak diumumkan secara berkala, maka kolom ini tidak perlu diisi.
Tujuan Penggunaan lnformasi	: diisi dengan tujuan/alasan permintaan dan penggunaan atas informasi.
Alasan Pengajuan Keberatan (Pasal 35 ayat (1) UU KIP)	: diisi dengan memberikan tanda (√) sesuai alasan yang digunakan untuk mengajukan keberatan sebagaimana Pasal 35 ayat (1) Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik: a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. b. Tidak disediakannya informasi berkala. c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi. d. Permintaan informasi tidak ditanggapi sebagaimana yang diminta. e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi. f. Pengenaan biaya yang tidak wajar. g. Penyampaian informasi yang melebihi jangka waktu yang diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
Keputusan Atasan PPID	: diisi dengan keputusan yang diambil oleh Atasan PPID.
Hari dan Tanggal Pemberian Tanggapan atas Keberatan	: diisi hari dan tanggal pemberian tanggapan atas keberatan.
Nama dan Posisi Atasan PPID	: diisi dengan siapa pejabat yang akan memberikan tanggapan sesuai dengan kewenangan yang ada pada SPO Badan Publik atau Pejabat yang ditunjuk untuk mewakili atasan PPID.
Tanggapan Pemohon Informasi	: diisi dengan tanggapan Pemohon Informasi Publik atas Keputusan Atasan PPID.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).