

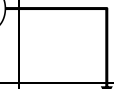
 Kementerian Kesehatan Sekretariat Jenderal Balai Pelatihan Kesehatan Cikarang 📍 Jalan Raya Lemahabang No. 01 Cikarang Utara Bekasi 17836 ☎ (021) 8901075-89108126-89108127 🌐 https://bapelkescikarang.kemkes.go.id	NOMOR SOP	: OT.02.02/F.XIV/0189/2025
	TGL. PEMBUATAN	: 4 Februari 2020
	TGL. REVISI	: 2 Februari 2026
	TGL. EFEKTIF	: 4 Februari 2026
	DISAHKAN OLEH	: Kepala Bapelkes Cikarang  Agus Purwono Kartiko, S.Sos NIP 197008271993031001
	NAMA SOP	: PENANGANAN LAYANAN PERMINTAAN DATA, INFORMASI DAN DOKUMENTASI
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme 2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-undang nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan	1. Menguasai aplikasi microsoft office 2. Memahami penggunaan media sosial 3. Memahami proses bisnis kegiatan yang ada di Bapelkes Cikarang	
KETERKAITAN :	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :	
1. SOP Pemantauan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan 2. SOP Survei Kepuasan Masyarakat 3. SOP Penataan Arsip Aktif	1. Kertas dan Alat Tulis 2. Laptop/PC 3. Media sosial: whatsapp, facebook, instagram, youtube, website Bapelkes 4. Telephone/ Handphone	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
1. Jika permintaan informasi, keluhan dan pengaduan tidak dilayani akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Bapelkes Cikarang	1. Disimpan sebagai arsip aktif dalam bentuk elektronik dan/atau manual di Bapelkes Cikarang	

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

PROSEDUR
PENANGANAN LAYANAN PERMINTAAN DATA, INFORMASI DAN DOKUMENTASI

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Balai	Petugas Informasi	Arsiparis/ Operator LO	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Tim PPID untuk memberikan pelayanan				SK Tim PPID	10 menit	Disposisi	Kelengkapan: 1. KTP 2. Kartu Anggota Organisasi atau Kartu
2.	Melaksanakan penanganan layanan permintaan informasi, keluhan dan pengaduan				Disposisi	2 Jam 15 Menit	Permintaan informasi, keluhan dan pengaduan	
3.	Menyusun Laporan penanganan layanan				Permintaan informasi, keluhan dan pengaduan	2 Hari	Dokumen Permohonan Informasi dan kelengkapannya terverifikasi	Jika tidak lengkap, petugas informasi memberikan pemberitahuan melalui email.
4.	Mendokumentasikan laporan PPID				Dokumen Permohonan Informasi dan kelengkapannya terverifikasi	5 menit	Laporan terdokumentasikan	
5.	Mengarsipkan dokumen laporan penanganan layanan				Laporan terdokumentasikan	10 menit	Laporan diarsipkan	SOP Penataan Arsip Aktif

PROSEDUR
A. PENGELOLAAN LAYANAN PERMINTAAN DATA, INFORMASI DAN DOKUMENTASI

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Balai	Petugas Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Tim PPID untuk memberikan pelayanan			SK Tim PPID	10 menit	Disposisi	Kelengkapan: 1. KTP 2. Kartu Anggota Organisasi atau Kartu Pegawai
2.	Menerima, mencatat dan meneruskan permintaan informasi, keluhan dan pengaduan			Disposisi	15 menit	Permintaan informasi, keluhan dan pengaduan	
3.	Memverifikasi kelengkapan permohonan.			Permintaan informasi, keluhan dan pengaduan	10 menit	Dokumen Permohonan Informasi dan kelengkapannya terverifikasi	Jika tidak lengkap, petugas informasi memberikan pemberitahuan melalui email.
4.	Meregistrasi permohonan dan mengirimkan tanda bukti penerimaan kepada Pemohon Informasi melalui email.			Dokumen Permohonan Informasi dan kelengkapannya terverifikasi	5 menit	Permohonan informasi terverifikasi	
5.	Memeriksa informasi untuk mengetahui apakah informasi yang diminta termasuk informasi yang statusnya Terbuka, Tertutup atau Tidak dalam penguasaan.			Permohonan informasi terverifikasi	1 Jam	Informasi dengan status Terbuka, Tertutup atau Tidak dalam penguasaan.	Dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan.
6.	Menyampaikan pemberitahuan kepada pemohon informasi dan pimpinan, bahwa permohonan informasi dinyatakan dikabulkan, ditolak atau tidak dalam penguasaan.		 	Informasi dengan status Terbuka, Tertutup atau Tidak dalam penguasaan.	35 menit	Surat pemberitahuan	Dalam hal permintaan diterima seluruhnya atau sebagian dicantumkan materi informasi yang akan diberikan. Dan apabila terdapat suatu dokumen yang mengandung informasi yang dikecualikan, maka informasi yang dikecualikan tersebut dapat dihitamkan dengan disertai alasan dan materinya. Apabila informasi yang diminta termasuk informasi yang tidak dalam penguasaan, Petugas Informasi dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.

PROSEDUR
B. PENYUSUNAN LAPORAN PENANGANAN LAYANAN PERMINTAAN DATA, INFORMASI DAN DOKUMENTASI

No	Kegiatan	PELAKSANA		MUTU BUKU			Keterangan
		Petugas Informasi	Arsiparis/ Operator LO	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyusun laporan layanan permintaan data, informasi dan dokumentasi			Dokumen layanan permintaan data, informasi dan dokumentasi	2 Hari	Laporan penanganan data, informasi dan dokumentasi sesuai jenis kategori terdokumentasikan	
2.	Mendokumentasikan dan menyerahkan laporan layanan permintaan data, informasi dan dokumentasi			Laporan penanganan data, informasi dan dokumentasi sesuai jenis kategori terdokumentasikan	5 menit	Laporan terdokumentasikan	
3.	Mengarsipkan seluruh dokumen proses.			Laporan terdokumentasikan	10 menit	Laporan diarsipkan	SOP Penataan Arsip Aktif