

## PROSEDUR STANDAR PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI

Nomor Dokumen :  
PR-DU-GCS: 006

|                      | Jabatan                                       | Tandatangan                                                                                             | Tanggal      |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Disiapkan<br>oleh    | Corporate<br>Communication<br>Department Head | <br>Nabila            | 22 JULI 2025 |
| Diperiksa<br>oleh    | PGS Corporate<br>Secretary Division<br>Head   | <br>Yully Purwanti  | 22.07.2025   |
| Diverifikasi<br>oleh | Governance & Risk<br>Group Head               | <br>d. Ibnu Wahyudi |              |
| Disetujui<br>oleh    | Direktur Utama                                | <br>Raisha Syarfuan |              |

No. Salinan :

Dilarang menggandakan atau memperbanyak dokumen ini dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari PT Sarinah

|                                                                                                          |                         |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------|
| <br>An injourney retail | <b>PT SARINAH</b>       |                 |               |
|                                                                                                          | <b>PROSEDUR STANDAR</b> | Doc. No.        | PR-DU-GCS:006 |
|                                                                                                          |                         | Revisi          | 00            |
| <b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI</b>                                                                    |                         | Tanggal Efektif |               |
|                                                                                                          |                         | Halaman         | 1 dari 4      |

#### I. TUJUAN :

Prosedur ini menjelaskan tata cara penanganan keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi yang tidak puas terhadap tanggapan yang diberikan oleh PPID.

#### II. RUANG LINGKUP :

Dimulai dari penerimaan dan verifikasi formulir keberatan, koordinasi internal, penyusunan dan pengiriman tanggapan, hingga penetapan resmi oleh Atasan PPID.

#### III. REFERENSI

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
4. Keputusan Direksi PT Sarinah (Persero) Nomor 057/KPTS/DIREKSI/XII/2019 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Informasi PT Sarinah (Persero)
5. Keputusan Direksi PT Sarinah Nomor 0082/DIREKSI/KPTS/XI/2024 tentang Struktur Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan PT Sarinah
6. Peraturan Direksi PT Sarinah Nomor: 0010/DIREKSI/PD/XI/2024 tanggal 20 Nopember 2024 tentang Penyusunan Pedoman, Prosedur dan Instruksi Kerja PT Sarinah.

#### IV. DEFINISI :

- Daftar Informasi Publik (DIP)** : Dokumen yang memuat jenis-jenis informasi yang wajib diumumkan, disediakan setiap saat, serta informasi serta merta.
- PPID** : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang bertanggung jawab atas layanan dan pengelolaan informasi publik di PT Sarinah.
- Atasan PPID** : Pejabat yang secara struktural membawahi PPID dan bertugas memberikan persetujuan terhadap dokumen kebijakan informasi publik.
- Petugas Pelayanan Informasi** : Pelaksana teknis harian layanan informasi pada perusahaan
- Tim Pertimbangan PPID** : Pejabat di perusahaan yang memiliki tugas, fungsi, dan kompetensi di bidang hukum dan tata kelola perusahaan.
- Pemohon Informasi Publik** : warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan Informasi Publik.
- Informasi Berkala** : Informasi yang wajib diumumkan secara berkala, selambat-lambatnya satu kali dalam setahun yang meliputi informasi yang berkaitan dengan Perusahaan, Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Perusahaan, Informasi mengenai laporan keuangan, dan/atau Informasi lain yang diatur dalam perundang-undangan.
- Informasi Serta** : Informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang

*Dilarang menggandakan atau memperbanyak dokumen ini dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari PT. Sarinah*

|                                                                                                          |                         |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------|
| <br>An injourney retail | <b>PT SARINAH</b>       |                 |               |
|                                                                                                          | <b>PROSEDUR STANDAR</b> | Doc. No.        | PR-DU-GCS:006 |
|                                                                                                          |                         | Revisi          | 00            |
| <b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI</b>                                                                    |                         | Tanggal Efektif |               |
|                                                                                                          |                         | Halaman         | 2 dari 4      |

- Merta : banyak dan ketertiban umum dan/atau Badan Publik yang berwenang memberikan izin dan/atau melakukan perjanjian kerja dengan pihak lain yang kegiatannya berpotensi mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
- Informasi Tersedia : Daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah Setiap Saat pengawasan Perusahaan, tidak termasuk Informasi yang Dikecualikan.
- Informasi yang : Informasi yang tidak dapat diakses oleh Pemohon Dikecualikan Informasi Publik atau Informasi yang apabila dibuka dapat menghambat proses penegakan hukum, mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat, dan sebagainya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai Keterbukaan Informasi Publik.

*Savinal*  
An interior retail

Pejabat Pengelola  
Informasi dan  
Dokumentasi (PPID)  
PT SARINAH

Nama/Judul SOP

## Alur Penanganan Keberatan Informasi

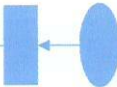
**Dasar Hukum :**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik

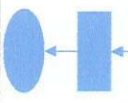
### Kualifikasi Pelaksana:

1. **PPID PT Sarinah memahami:**
  - a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
  - b. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik
  - c. Surat Keputusan Pengangkatan PPID dan Tugas Pokok serta Fungsi PPID
2. **Petugas Layanan Informasi PT Sarinah memiliki kemampuan:**
  - a. Memahami inventarisasi, penyediaan, pendokumentasian, dan pengelolaan informasi
  - b. Memahami penggunaan teknologi informasi

## ALUR PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI

| NO. | KEGIATAN                                                                                                                                   | PELAKSANA                                                                         |                    |                           | KELENGKAPAN                                                                                               | WAKTU<br>(Hari Kerja) | OUTPUT                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                            | PETUGAS LAYANAN<br>INFORMASI<br>PT SARINAH                                        | PPID<br>PT SARINAH | ATASAN PPID<br>PT SARINAH |                                                                                                           |                       |                                                 |
| 1   | 2                                                                                                                                          | 3                                                                                 | 4                  | 5                         | 7                                                                                                         | 8                     | 9                                               |
| 1   | Menerima formulir Keberatan dari Pemohon Informasi Publik yang tidak puas dengan tanggapan Atasan PPID PT Sarinah                          |  |                    |                           | 1. Email PPID / permohonan langsung di area pelayanan informasi kantor<br>2. Formulir keberatan informasi | 2 hari                | Formulir dan berkas pengajuan keberatan lengkap |
| 2   | Melakukan verifikasi kelengkapan berkas dan mendaftarkan Keberatan Informasi                                                               |  |                    |                           | 1. Berkas keberatan informasi<br>2. Formulir register keberatan informasi                                 | 1 hari                | Register keberatan informasi                    |
| 3   | Mengirimkan pemberitahuan tertulis sebagai bukti diterimanya Keberatan Informasi beserta salinan formulirnya kepada Pemohon atau kuasanya. |  |                    |                           | 1. Email PPID<br>2. Salinan formulir pengajuan keberatan informasi                                        | 1 hari                | Pemberitahuan tertulis                          |
| 4   | Melaporkan pengajuan keberatan informasi kepada PPID PT Sarinah                                                                            |  |                    |                           | Berkas pengajuan keberatan informasi                                                                      | 1 hari                | Laporan tertulis                                |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |                                                                          |        |                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------|
| 5  | Memeriksa berkas pengajuan Keberatan Informasi dan melaporkan kepada Atasan PPID PT Sarinah                                                                                                                                                                                        |  |  |  | Berkas pengajuan keberatan informasi                                     | 1 hari | Laporan tertulis                                              |
| 6  | Memberikan arahan kepada PPID PT Sarinah untuk membuka sebagian, seluruhnya, atau tidak memberikan Informasi sama sekali untuk disampaikan kepada Pemohon atau kuasanya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam register keberatan. |  |  |  | Berkas permintaan keberatan informasi                                    | 2 hari | Arahan tertulis untuk menerima atau menolak keberatan         |
| 7  | Mengarahkan Petugas Layanan Informasi untuk menyusun tanggapan tertulis kepada Pemohon                                                                                                                                                                                             |  |  |  | 1. Berkas permintaan keberatan informasi<br>2. Disposisi                 | 1 hari | Tanggapan tertulis atas permintaan keberatan informasi        |
| 8  | Menghentikan tanggapan tertulis kepada Pemohon yang sudah diperiksa dan disetujui oleh PPID PT Sarinah dan Atasan PPID PT Sarinah                                                                                                                                                  |  |  |  | 1. Berkas permintaan keberatan informasi<br>2. Konsep tanggapan tertulis | 1 hari | Tanggapan tertulis diterimanya permintaan keberatan informasi |
| 9  | Meminta Petugas Pelayanan Informasi untuk menyusun Penetapan Atas PPID PT Sarinah Tentang Penolakan Permintaan Keberatan Informasi                                                                                                                                                 |  |  |  | 1. Berkas permintaan keberatan informasi<br>2. Disposisi                 | 1 hari | Arahan tertulis                                               |
| 10 | Menyusun konsep Penetapan Atas PPID PT Sarinah Tentang Penolakan Permintaan Informasi                                                                                                                                                                                              |  |  |  | 1. Disposisi<br>2. Konsep Surat Penetapan atau Keputusan                 | 2 hari | Konsep Surat Penetapan atau Keputusan                         |
| 11 | Memeriksa dan memberikan paraf pada konsep Surat Penetapan atau Keputusan Atas PPID PT Sarinah Tentang Penolakan Permintaan Informasi                                                                                                                                              |  |  |  | 1. Disposisi<br>2. Konsep Surat Penetapan atau Keputusan                 | 1 hari | Konsep Surat Penetapan atau Keputusan                         |
| 12 | Memeriksa dan memberikan persetujuan konsep Penetapan Atas PPID PT Sarinah Tentang Penolakan Permintaan Informasi                                                                                                                                                                  |  |  |  | 1. Disposisi<br>2. Konsep Surat Penetapan atau Keputusan                 | 2 hari | Konsep Surat Penetapan atau Keputusan                         |

|    |                                                                                                                                 |                                                                                     |  |  |                                          |        |                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Mengirimkan Penetapan Atasas PPID<br>PT Sarinah Tentang Penolakan<br>Permintaan Informasi kepada Pemohon<br>Keberatan Informasi |  |  |  | Konsep Surat Penetapan<br>atau Keputusan | 1 hari | Surat Penetapan atau<br>Keputusan Penolakan atas<br>Keberatan Informasi |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------|