

 UNIVERSITAS NEGERI MANADO PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI	Halaman	: 1 dari 5
	Nomor	: 760/UN41/PR/2025
	Tanggal Pembuatan	: 17 Februari 2025
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal implementasi	: 23 Februari 2025
	Disahkan Oleh	 REKTOR Dr. Joseph Philip Kambey, SE., MBA., Ak NIP. 197603062009121002
	Nama POS AP	: Penanganan Keberatan

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan dokumen POS AP ini adalah sebagai berikut.

- 1.1. Menjamin setiap keberatan atas permintaan informasi publik di UNIMA ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai ketentuan hukum;
- 1.2. Memberikan pedoman bagi PPID dan unit terkait dalam menyelesaikan keberatan secara transparan dan akuntabel;
- 1.3. Melindungi hak pemohon informasi atas layanan yang adil dan tidak diskriminatif.

2. Ruang Lingkup

POS AP ini berlaku untuk seluruh proses penanganan keberatan terhadap layanan informasi publik di lingkungan Universitas Negeri Manado, mulai dari penerimaan keberatan, analisis, penetapan keputusan, hingga penyampaian hasil kepada pemohon.

3. Referensi

- 3.1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 3.2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP;
- 3.3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

4. Definisi

- 4.1. Keberatan adalah Permintaan tertulis dari pemohon informasi kepada Atasan PPID karena tidak puas terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan PPID;
- 4.2. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi): Pejabat di UNIMA yang bertanggung jawab mengelola, menyimpan, dan memberikan pelayanan informasi publik.

 UNIVERSITAS NEGERI MANADO PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI	Halaman	: 2 dari 5
	Nomor	: 760/UN41/PR/2025
	Tanggal Pembuatan	: 17 Februari 2025
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal implementasi	: 23 Februari 2025
	Disahkan Oleh	 REKTOR Dr. Joseph Philip Kambey, SE., MBA., Ak NIP. 197603062009121002
	Nama POS AP	: Penanganan Keberatan

5. Pengguna

- 5.1. Pimpinan Universitas;
- 5.2. Pimpinan Fakultas;
- 5.3. Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan;
- 5.4. Masyarakat umum yang mengajukan keberatan atas pelayanan informasi publik di UNIMA.

6. Ketentuan Umum

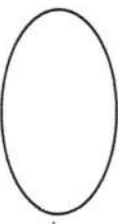
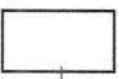
- 6.1. Keberatan diajukan secara tertulis menggunakan formulir resmi;
- 6.2. PPID wajib memproses keberatan yang diajukan lengkap dengan bukti tanda terima permohonan informasi;
- 6.3. Atasan PPID memberikan keputusan paling lambat 30 hari kerja sejak keberatan diterima lengkap.

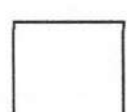
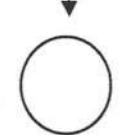
7. Prosedur

- 7.1. Pemohon mengajukan keberatan tertulis melalui email, pos, atau datang langsung;
- 7.2. Petugas layanan menerima, mencatat, dan memberi tanda terima keberatan;
- 7.3. PPID memeriksa kelengkapan dan menganalisis keberatan;
- 7.4. PPID menyusun bahan pertimbangan dan menyampaikan kepada Atasan PPID;
- 7.5. Atasan PPID menelaah dan memutuskan menerima/menolak keberatan secara tertulis;
- 7.6. Petugas menyampaikan surat keputusan kepada pemohon melalui email/surat;
- 7.7. Jika pemohon tidak puas, dapat mengajukan sengketa ke Komisi Informasi.

 UNIVERSITAS NEGERI MANADO PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI	Halaman	: 3 dari 5
	Nomor	: 760/UN41/PR/2025
	Tanggal Pembuatan	: 17 Februari 2025
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal implementasi	: 23 Februari 2025
	Disahkan Oleh	 REKTOR Dr. Joseph Philip Kambey, SE., MBA., Ak REK NIP. 197603062009121002
	Nama POS AP	: Penanganan Keberatan

8. Flowchart

No	AKTIVITAS	Pelaksana & Mutu Baku				
		Pemohon	PPID Unima	Persyaratan	Waktu	Output
1	Pemohon mengajukan keberatan tertulis melalui email, pos, atau datang langsung			Pemohon sudah pernah mengajukan permintaan informasi publik dan Formulir/surat keberatan tertulis yang mencantumkan identitas, alasan keberatan, dan bukti permintaan informasi sebelumnya.	-	Dokumen keberatan diterima oleh petugas
2	Petugas layanan menerima, mencatat, dan memberi tanda terima keberatan			Keberatan diterima dalam bentuk fisik/digital.	1 hari kerja	Buku register keberatan terisi & tanda terima diserahkan ke pemohon

3	PPID memeriksa kelengkapan dan menganalisis keberatan			Dokumen keberatan lengkap dan valid.	3 hari kerja	Hasil analisis awal mengenai substansi keberatan.
4	PPID menyusun bahan pertimbangan & menyampaikan kepada Atasan PPID			Analisis keberatan sudah selesai.	1 hari kerja	Nota dinas/konsep pertimbangan yang disampaikan ke Atasan PPID.
5	Atasan PPID menelaah dan memutuskan menerima/menolak keberatan secara tertulis.			Dokumen analisis dan bahan pertimbangan dari PPID.	≤ 30 hari kerja	Surat keputusan Atasan PPID (diterima/ditolak).
6	Petugas menyampaikan surat keputusan kepada pemohon melalui email/surat.			Surat keputusan sudah ditandatangani Atasan PPID.	2 hari kerja	Pemohon menerima surat keputusan resmi.
7	Jika pemohon tidak puas, dapat mengajukan sengketa ke Komisi Informasi.			Surat keputusan Atasan PPID telah diterima oleh pemohon.	-	Dokumen sengketa informasi ke Komisi Informasi (jika pemohon melanjutkan).



UNIVERSITAS NEGERI MANADO PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI	Halaman	: 5 dari 5
	Nomor	: 760/UN41/PR/2025
	Tanggal Pembuatan	: 17 Februari 2025
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal implementasi	: 23 Februari 2025
	Disahkan Oleh	REKTOR Dr. Joseph Philip Kambey, SE., MBA., Ak NIP. 197603062009121002
	Nama POS AP	: Penanganan Keberatan

9. Penutup

- 9.1. POS AP ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya;
- 9.2. Hal-hal yang belum diatur dalam POS AP ini akan ditetapkan kemudian, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.