

K4.SP22.PT4

PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL INFORMASI PUBLIK

2025

Petunjuk Teknis ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Dilarang memperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (cetakan copy elektronik dsb), disimpan dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. atau karena perintah Undang-Undang

DELIVERABLE ACCEPTANCE CERTIFICATE

Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Informasi Publik	
<i>Deliverable:</i>	Petunjuk Teknis Operasional Informasi Publik
<i>Description:</i>	Petunjuk Teknis Operasional ini merupakan penjabaran lebih lanjut dari Standar Prosedur Corporate Secretary yang menjadi pedoman teknis pelaksanaan pengelolaan Informasi Publik yang meliputi penetapan standar layanan Informasi Publik (proses permohonan pemohon hingga pemberian Informasi Publik), penanganan permohonan keberatan, penetapan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik serta mekanisme pelaksanaan uji konsekuensi yang disusun berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
<i>Accepted By:</i>	
<i>Approved by IPPS</i> Nurul Akhsani Sulistyawati Group Head Policy & Procedure Group PT Bank Mandiri (Persero) Tbk <i>Approved by IPPS</i> M. Ashidiq Iswara Group Head Corporate Secretary Group PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	

Standar Prosedur Corporate Secretary

Edisi : 1	Berlaku sejak tanggal : 3 Oktober 2025	
Revisi ke : 0	Tanggal yang digantikan : -	



SOP Penanganan Permohonan Keberatan Atas Informasi Publik Yang Diberikan

PPID menerima dan mencatat permohonan keberatan atas Informasi Publik yang diberikan oleh Bank Mandiri dan memberikan informasi kepada Pemohon Informasi Publik mengenai tanggapan atas keberatan yang disampaikan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja.

Alasan Pemohon Informasi Publik mengajukan keberatan atas Informasi Publik

- Penolakan informasi untuk informasi yang tidak dikecualikan dalam undang-undang.
- Tidak disediakannya informasi berkala yang menjadi kewajiban Pengelola Informasi.
- Tidak ditanggapi/dipenuhi permintaan informasi sebelumnya.
- Permintaan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.
- Tidak dikabulkannya Permintaan Informasi Publik.
- Pengenaan biaya yang tidak wajar.
- Penyampaian informasi melebihi SLA yang telah ditetapkan.

Keberatan diajukan secara tertulis melalui media elektronik dan/atau nonelektronik.

1. Prosedur/SLA Pengajuan Keberatan:

- a. Apabila Permohonan Keberatan langsung ke Kantor Pusat melalui PPID maka:
 - 1) Petugas Pelayanan Informasi melakukan verifikasi dalam waktu 2 hari kerja.
 - 2) PPID/PPID Pelaksana dalam waktu 2 hari kerja atau dapat ditambah 4 hari kerja untuk Uji Konsekuensi.
 - 3) PPID/Pelaksana menyampaikan Informasi kepada Atasan PPID dalam waktu 2 hari kerja.
 - 4) Atasan PPID memberikan keputusan dengan menyampaikan melalui PPID dalam waktu 10 hari kerja.
 - 5) PPID ke Petugas Pelayanan Informasi dalam waktu 2 hari kerja.
 - 6) Petugas Pelayanan Informasi kepada Pemohon Informasi Publik dalam waktu 2 hari kerja.
- b. Apabila Permohonan Keberatan melalui PPID Pelaksana maka:
 - 1) Petugas Pelayanan Informasi melakukan verifikasi dalam waktu 2 hari kerja.
 - 2) PPID Pelaksana dalam waktu 2 hari kerja atau dapat ditambah 4 hari kerja untuk Uji Konsekuensi.
 - 3) PPID/PPID Pelaksana menyampaikan Informasi kepada Atasan PPID dalam waktu 2 hari kerja.
 - 4) Atasan PPID memberikan keputusan dengan menyampaikan melalui PPID dalam waktu 10 hari kerja.
 - 5) PPID ke Petugas Pelayanan Informasi dalam waktu 2 hari kerja.
 - 6) Petugas Pelayanan Informasi kepada Pemohon Informasi Publik dalam waktu 2 hari kerja.

PPID akan mencatat kembali permohonan keberatan tersebut melalui sistem atau *website* untuk dapat ditindaklanjuti oleh divisi terkait.



2. Prosedur penanganan permohonan keberatan atas Informasi Publik

- a. Pegawai PPID Pelaksana menerima permohonan keberatan secara tertulis atas informasi yang diberikan oleh Bank, memeriksa permohonan sebelumnya dari pemohon informasi, dan melakukan pencatatan data keberatan atas informasi pada aplikasi atau *website*.
- b. Pegawai PPID Pelaksana melakukan identifikasi Pemohon Informasi Publik dengan meminta data-data yang diperlukan.
- c. Apabila data pada butir b tidak dapat dipenuhi, maka pegawai PPID Pelaksana menyampaikan bahwa permohonan keberatan atas informasi yang diberikan oleh Bank tidak dapat diproses lebih lanjut.
- d. Apabila poin b sudah terpenuhi, pegawai PPID Pelaksana menggali informasi sesuai dengan kebutuhan dan menyampaikan agar pemohon menyampaikan keberatan secara tertulis bahwa informasi akan diproses dan hasilnya akan disampaikan kemudian.
- e. Pegawai PPID Pelaksana melakukan verifikasi apakah informasi masuk ke dalam informasi dikecualikan.
- f. Jika informasi masuk ke dalam informasi dikecualikan, maka pegawai PPID Pelaksana wajib menginformasikan kepada pemohon.
- g. PPID Pelaksana meneruskan permohonan keberatan kepada Unit Kerja terkait.
- h. Unit kerja terkait menindaklanjuti permohonan keberatan atas informasi yang diberikan oleh Bank.
- i. Unit kerja terkait mengirimkan hasil koordinasi kepada PPID dan/atau PPID Pelaksana.
- j. PPID menugaskan PPID Pelaksana untuk menyampaikan hasil permohonan keberatan kepada Pemohon Informasi Publik.