

**SOP PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DI PPID PEMBANTU**

No	Uraian Prosedur	Pelaksana											Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Petugas Meja Informasi PPID Pembantu	Petugas Informasi PPID Pembantu	Kepala OPD	PPID Pembantu	Petugas Meja Informasi PPID Utama	Petugas Informasi PPID Utama	Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	Bidang Pendukung Sekretariat PLID	Ketua PPID Utama	Asisten Tata Pemerintahan Setdakot	Atasan PPID Utama	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengajukan keberatan atas pelayanan informasi publik	Mulai												Formulir keberatan, Fotokopi KTP bagi pemohon informasi adalah WNI, atau fotokopi akta pendirian dan/atau SKT dari Kesbangpol atau Kemendagri bagi pemohon informasi berbentuk badan hukum Indonesia, disertai surat kuasa jika pengajuan keberatan dikuasakan	15 menit	Formulir dan fotokopi kartu identitas	Hari ke-1
2	Menerima berkas formulir keberatan yang telah diisi oleh pemohon, kemudian memeriksa kelengkapan isian formulir, dan keabsahan identitas. Jika lengkap diserahkan kepada Petugas Informasi, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon informasi untuk dilengkapi. Jika berkas lengkap, selanjutnya menginformasikan kepada pemohon bahwa tindak lanjut keberatan akan dilakukan oleh PPID Utama		↓											formulir keberatan yang telah diisi	5 menit	formulir keberatan yang terisi lengkap	Hari ke-1
3	Menerima formulir permohonan keberatan, mendaftarkan permohonan keberatan, dan melakukan verifikasi keberatan yang disampaikan oleh pemohon. Melaporkan hasil verifikasi permohonan keberatan kepada Kepala OPD			↓										formulir keberatan yang telah diisi	5 menit	formulir, nomor registrasi	Hari ke-1
4	Menerima laporan hasil verifikasi permohonan keberatan, menelaah isian formulir keberatan, dan mendisposisi PPID Pembantu untuk membuat surat pengantar formulir keberatan kepada PPID Utama				↓									formulir keberatan yang telah diisi	5 menit	disposisi	Hari ke-2
5	Membuat surat pengantar formulir keberatan dan mengirimkannya ke PPID Utama					↓								formulir keberatan yang telah diisi, ATK, Perangkat komputer	5 menit	formulir keberatan yang telah diisi, surat pengantar	Hari ke-2
6	Menerima laporan hasil verifikasi permohonan keberatan, menelaah isian formulir keberatan, dan mendisposisi Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi untuk membuat telahan staf atas permohonan keberatan													Surat pengantar, formulir keberatan yang telah diisi, ATK	5 menit	formulir keberatan yang telah diisi, disposisi	Hari ke-3
7	Membuat telahan staf atas permohonan keberatan													formulir keberatan yang telah diisi, disposisi	60 menit	draft telahan staf	Hari ke-4
8	Menandatangani telahan staf atas permohonan informasi													draft telahan staf	3 menit	telahan staf yang telah ditanda tangani	Hari ke-5
9	Menerima telahan staf atas permohonan informasi kemudian menelaah, dan memberikan rekomendasi atas telahan tersebut													telahan staf atas keberatan	10 menit	rekomendasi atas keberatan	Hari ke-6 s.d 11
10	Menerima rekomendasi dari Atasan PPID Utama, menelaah, dan mendisposisikan kepada Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi untuk melaksanakan rekomendasi tersebut dengan membuat tanggapan atas keberatan kepada pemohon													rekomendasi atas keberatan	5 menit	disposisi untuk melaksanakan rekomendasi	Hari ke-12
11	Menerima disposisi, menelaah, dan mendisposisi Petugas Informasi PPID Utama membuat draft surat tanggapan atas keberatan													disposisi untuk melaksanakan rekomendasi	5 menit	disposisi untuk membuat draft surat tanggapan atas keberatan	Hari ke-13
12	Membuat draft surat tanggapan atas keberatan													disposisi untuk membuat draft surat tanggapan atas keberatan	60 menit	draft surat tanggapan atas keberatan	Hari ke-14
13	Memaraf surat tanggapan atas keberatan													draft surat tanggapan atas keberatan, ATK	3 menit	draft surat tanggapan atas keberatan yang telah diparaf	Hari ke-15
14	Memaraf surat tanggapan atas keberatan													draft surat tanggapan atas keberatan, ATK	3 menit	draft surat tanggapan atas keberatan yang telah diparaf	Hari ke-16
15	Memaraf surat tanggapan atas keberatan													draft surat tanggapan atas keberatan, ATK	3 menit	draft surat tanggapan atas keberatan yang telah diparaf	Hari ke-17
16	Memaraf surat tanggapan atas keberatan													draft surat tanggapan atas keberatan, ATK	3 menit	draft surat tanggapan atas keberatan yang telah diparaf	Hari ke-18
17	Menandatangani surat tanggapan atas keberatan													draft surat tanggapan atas keberatan, ATK	3 menit	draft surat tanggapan atas keberatan yang telah ditanda tangani	Hari ke-19
18	Meregister surat tanggapan atas keberatan, menghubungi pemohon informasi untuk mengambil surat tanggapan atas keberatan													surat tanggapan atas keberatan, ATK, Alat Komunikasi	3 menit	surat tanggapan yang telah diregister	Hari ke-20
19	Menyerahkan surat tanggapan atas keberatan dan tanda terima surat													surat tanggapan atas keberatan, ATK, tanda terima	5 menit	surat tanggapan dan tanda terima telah diserahkan	maksimal Hari ke-30
20	Menerima surat tanggapan atas keberatan dan menandatangani tanda terima surat	Selesai												surat tanggapan atas keberatan telah diterima, dan tanda terima ditanda tangani	5 menit		