


## 1. SOP Penanganan Keberatan Internal (Halaman Depan)

 <p><b>KEMENTERIAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL/ BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL</b></p> <p><b>BIRO HUMAS DAN TATA USAHA PIMPINAN</b></p>	NOMOR SOP	01/SOP/B.01/01/2016
	TGL PEMBUATAN	: Januari 2016
	TGL REVISI	: -
	TGL EFEKTIF	: Januari 2016
	DISAHKAN OLEH	: Biro Humas dan Tata Usaha Pimpinan Kementerian PPN/Bappenas
	NAMA SOP	: Penanganan Keberatan Internal
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008</li> <li>4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik dan pelayanan informasi publik</li> <li>2. Menguasai tata kelola pemerintahan yang baik</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan dan tulisan</li> <li>4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama dalam tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik</li> <li>7. Berpenampilan rapi, santun, dan berjiwa melayani</li> </ol>	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Alat Tulis Kantor (ATK)</li> <li>4. Buku Catatan</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Lembar rak dokumen/buku</li> <li>7. Ordner / File Organizer</li> </ol>	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan pelayanan informasi publik akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum bila pelayanan menjadi terhambat.	Disimpan dalam bentuk data manual dan data elektronik.	

## 1. SOP Penanganan Keberatan Internal (Halaman Belakang)

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Pemohon Informasi	Tim Sekretariat	PPID	PIC PPID	Biro Hukum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima informasi ada pemohon informasi yang merasa permohonan informasinya tidak ditanggapi, ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta, tidak dipenuhi, dikenakan biaya yang tidak wajar, atau dilayani melebihi jangka waktu yang diatur Undang-Undang tentang KIP.	○	□				Formulir Permohonan Informasi	-	-	
2.	Meminta pemohon informasi untuk mengisi formulir keberatan dan mengajukan formulir keberatan kepada PPID dengan mengirimkan formulir tersebut ke alamat Tim Sekretariat.	□	□				Formulir Permohonan Informasi	5 menit	Formulir Keberatan	
3.	Menerima formulir keberatan atas permohonan informasi publik melalui fax, pos, email, website, ataupun tatap muka.		□				Formulir Keberatan	5 menit	-	
4.	Memverifikasi kesesuaian formulir keberatan atas permohonan informasi publik dengan arsip formulir permohonan informasi publik.		□				Formulir Keberatan	15 menit	Paraf	
5.	Menyampaikan formulir keberatan atas permohonan informasi publik ke PPID.			□			Formulir Keberatan	5 menit	-	
6.	Berkonsultasi dengan Biro Hukum.					□	Formulir Keberatan	1 hari	Nota Dinas	
7.	Menelaah alasan pengajuan keberatan dari pemohon informasi tersebut, dan memberikan pertimbangan hukum dan rekomendasi kepada PPID.					□	Nota Dinas, Formulir Keberatan	1 hari	Rekomendasi	
8.	Menerima hasil rekomendasi dan menerbitkan keputusan tertulis atas keberatan tersebut.			□			Rekomendasi	5 menit	Keputusan Tertulis	
9.	Apabila menolak keberatan, maka meminta Tim Sekretariat untuk menjawab pemohon informasi tersebut dengan disertai keputusan tertulis dari PPID. Apabila menerima keberatan, meminta Tim Sekretariat untuk berkoordinasi dengan PIC PPID.	□	□				Keputusan Tertulis	1 jam	Surat atau Nota Dinas	
10.	Meminta PIC PPID untuk menyiapkan dokumen informasi yang diminta.					□	Nota Dinas	30 menit	Dokumen	
11.	Menyampaikan dokumen informasi tersebut kepada PPID.			□			Dokumen	5 menit	Nota Dinas	
12.	Meminta Tim Sekretariat mengirimkan dokumen informasi tersebut beserta keputusan tertulis kepada pemohon informasi.		□				Dokumen dan Keputusan Tertulis	1 hari	Surat	
13.	Menerima dokumen informasi yang diminta beserta keputusan tertulis PPID.	○					Dokumen dan Keputusan Tertulis	1 hari	-	