




KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN

	Nomor SOP	PMK-0804.Ma.01/TKNS.04/HUPOK/I/2024
	Tanggal Pembuatan	21 Maret 2024
	Tanggal Reviu	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi  Dyah Tri Kumolosari, AKS, M.Si NIP. 19691228 199603 2 001
	Nama SOP	Penganganan Keberatan Atas Informasi
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi PublikUndang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan PublikPeraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi PublikPeraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan PublikPeraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan KebudayaanPeraturan Komisi Informasi Publik RI no. 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik	<ol style="list-style-type: none">Memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan serta peraturan lainnya tentang pelaksanaan keterbukaan informasi publikMenguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baikMampu melakukan pengklasifikasian informasi dengan tepat, cepat, dan akurat menurut jenisnyaMampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan dengan pihak lain secara efektif dan efisienMemiliki kemampuan bekerja sama dalam timMampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">SOP Permohonan Informasi PublikSOP Uji Konsekuensi Informasi PublikSOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi PublikSOP Pendokumentasian Publik	<ol style="list-style-type: none">Bukti kerjaAlat Tulis Kantor, Komputer, Printer, Scanner, Fotokopi dan akses Internet.Formulir Permohonan Informasi/Keberatan	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:	
<ol style="list-style-type: none">Bila Prosedur ini ada yang terlewati maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baikBila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapaiBila Prosedur ini tidak berjalan, maka wajah Positif Kementerian Koordinator akan menjadi negatif di masyarakat	Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> sebagai arsip Sekretariat Kemenko PMK	

No.	Kegiatan	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan	
		PEMOHON	PETUGAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	PPID PELAKSANA	ATASAN PPID	Kelengkapan	Waktu		Output
1	<p>Pemohon menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi dengan ditujukan kepada Atasan PPID, melalui:</p> <p>(1) Datang langsung dan mengisi formulir permohonan informasi dengan melengkapi fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspor), bagi pemohon perorangan dan Akta Pendirian untuk pemohon Badan Hukum;</p> <p>(2) Melalui email, website atau aplikasi dengan mengisi formulir dan menyertakan scan identitas diri (KTP/SIM/Paspor) atau Akta Pendirian Badan Hukum</p> <p>Petugas Pelayanan Informasi menerima pengajuan keberatan membantu pengisian formulir keberatan bagi Pemohon yang berkebutuhan khusus</p>					<p>(1) Formulir pengajuan keberatan yang tersedia di meja pelayanan PPID atau ditampilkan di Website atau Aplikasi;</p> <p>(2) Fotocopy atau scan identitas diri atau akta pendirian badan hukum dari pemohon informasi.</p>	Pada hari dan jam kerja	Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy/scan identitas diri	Pemohon informasi dapat mengajukan keberatan kepada atasan PPID dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan informasi ditolak/ditemukannya alasan keberatan lainnya.
2	<p>PPID meregistrasikan pengajuan keberatan, memberikan nomor pendaftaran keberatan kepada Pemohon, dan menyimpan salinan formulir keberatan sebagai tanda bukti.</p>					<p>(1) Formulir pengajuan keberatan yang tersedia di meja pelayanan PPID atau ditampilkan di Website atau Aplikasi;</p> <p>(2) Fotocopy atau scan identitas diri atau akta pendirian badan hukum dari pemohon informasi.</p>	30 Menit	Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy/scan identitas diri	
3	<p>Atasan PPID memberikan tanggapan secara tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan.</p> <p>1) Dalam hal dokumen/informasi yang diminta telah termasuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP), informasi/dokumen dapat diberikan kepada pemohon.</p> <p>2) Dalam hal dokumen/informasi yang diminta ditolak berdasarkan alasan pengecualian Informasi Publik, maka Atasan PPID memberikan tanggapan dengan disertai surat keputusan pengecualian informasi</p>					<p>1) Buku registrasi dan file khusus dalam bentuk softcopy untuk registrasi pengajuan keberatan pelayanan informasi;</p> <p>2) nomor pendaftaran keberatan setelah Pemohon Informasi Publik mengisi formulir keberatan.</p>	15 Menit	Daftar pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah tercatat dalam buku registrasi dan file khusus registrasi	
4	<p>Pemohon menerima tanggapan atas pengajuan keberatan. Jika pemohon informasi sudah puas, maka permohonan keberatan selesai.</p>					<p>(1) Berkas pengajuan keberatan pelayanan Informasi yang telah diisi lengkap;</p> <p>(2) Daftar Informasi Publik yang telah diumumkan</p> <p>(3) Daftar Informasi yang Dikecualikan</p>	30 hari kerja setelah permohonan pengajuan diterima	Surat tanggapan tertulis dari PPID kepada pemohon yang mengajukan keberatan pelayanan informasi publik	
<p>Keterangan Simbol:</p> <p> = mulai/selesai = pengambilan keputusan = alur/proses </p> <p> = proses = hubungan antar simbol berbeda halaman </p>									