

SOP Penanganan Keberatan atas Layanan Informasi Publik

1. Tujuan

Memberikan pedoman bagi PPID dalam menangani keberatan dari pemohon informasi publik yang merasa tidak puas dengan pelayanan informasi.

2. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh proses penanganan keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi kepada PPID di lingkungan badan publik.

3. Pihak yang Terlibat

- Pemohon Informasi Publik
- Atasan PPID
- PPID / PPID Pelaksana

4. Alasan Keberatan

Keberatan dapat diajukan apabila:

1. Permohonan informasi ditolak
2. Informasi tidak disediakan
3. Informasi tidak sesuai dengan yang diminta
4. Tidak dipenuhinya permintaan informasi dalam jangka waktu
5. Pengenaan biaya tidak wajar
6. Informasi disampaikan melebihi jangka waktu

5. Prosedur Penanganan Keberatan

A. Penerimaan Keberatan:

- Pemohon mengajukan keberatan tertulis kepada Atasan PPID.
- PPID mencatat dan memberi tanda bukti penerimaan.

B. Registrasi dan Verifikasi:

- PPID mendaftarkan dalam register.
- PPID memverifikasi kelengkapan.

C. Proses Tindak Lanjut:

- Atasan PPID menelaah keberatan.
- Klarifikasi dengan PPID bila perlu.

D. Keputusan Atasan PPID:

- Keputusan tertulis paling lambat 30 hari kerja.
- Keputusan dapat berupa mengabulkan atau menolak dengan alasan jelas.

E. Tindak Lanjut Keputusan:

- PPID menyampaikan hasil keputusan.
- Jika tidak puas, pemohon dapat ajukan sengketa ke Komisi Informasi.

6. Output

- Register keberatan
- Surat keputusan atas keberatan

7. Waktu Penyelesaian

Maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diterima.

8. Dokumentasi

- Formulir pengajuan keberatan
- Register keberatan
- Surat keputusan Atasan PPID