



**panrb**

KEMENTERIAN  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

**BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK**  
SEKRETARIAT KEMENTERIAN PANRB

Nomor SOP	III /IP.00/2025
Tanggal Pembuatan	3 Juli 2025
Tanggal Revisi	01 Agustus 2025
Tanggal Efektif	04 Agustus 2025
Disahkan oleh	 Ptt. Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Muhammad Averrouce NIP. 198003052003121002
Judul SOP	Penanganan Keberatan Informasi

<b>Dasar Hukum</b> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik 5. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian. Peraturan ini mengatur mengenai kedudukan, tugas, fungsi, dan susunan organisasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) 7. Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 222 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	<b>Kualifikasi pelaksana</b> 1. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan dibidang pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik 2. Menguasai tata cara penanganan keberatan informasi 3. Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan dan tulisan 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Memiliki kemampuan kerjasama tim 6. Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik 7. Memahami tugas pokok dan fungsi Kementerian PANRB
<b>Keterkaitan</b> 1. SOP Administrasi Persuratan 2. SOP Penerima Tamu 3. SOP Arsip 4. SOP Peminjaman ruang rapat	<b>Peralatan/perlengkapan</b> 1. Komputer dan kelengkapannya 2. Ruang Media Center 3. Telepon/Fax 4. Website PPID Kementerian PANRB 5. Tape Recorder
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b> 1. Permintaan informasi secara langsung dilakukan terintegrasi di Media Center 2. Biro Komunikasi dan Informasi Publik (KIP) menerima langsung Permintaan informasi baik melalui perorangan, kelompok, serta perwakilan/delegasi 3. Sebelum pelaksanaan permintaan informasi, penanggung jawab kunjungan instansi/kelompok menyampaikan surat/SMS/Email. Telepon/fax sebagai pemberitahuan dan permohonan audiensi minimal H-2. Penanggungjawab, menyertakan nomor kontak person yang bisa dihubungi untuk kelancaran komunikasi 4. Dalam menerima permintaan informasi dilakukan secara terpadu yaitu Biro KIP, Biro SDMOH, Unit kerja terkait dengan substansi permintaan informasi

Standar Operasional Prosedur Penanganan Keberatan Informasi

No.	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemohon	Tim Pengelola Pelayanan Informasi	Tim Pengelola Data dan Dokumentasi	Atasan PPID	PPID				KIP
1	Pemohon mengajukan pernyataan keberatan kepada Tim Pengelola Pelayanan Informasi beserta mengisi registrasi formulir pendaftaran							Surat pernyataan keberatan dan formulir registrasi keberatan	10 menit	Daftar Registrasi
2	Tim Pengelola Pelayanan mencatat informasi atas keberatan pemohon informasi							Formulir registrasi keberatan	10 menit	Data Informasi Registrasi
3	Tim Pengelola Pelayanan menyampaikan informasi keberatan kepada Tim Pengelola Pengaduan dan Pelayan Hukum Penanganan Sengketa							Data informasi keberatan pemohon	60 menit	Hasil Analisa
4	Tim pengelola Pengaduan dan Pelayanan Hukum Penanganan Sengketa melakukan analisa terhadap informasi keberatan pemohon dan hasil analisa disampaikan kepada atasan PPID melalui PPID							Hasil Analisa	60 menit	P. Atasan PPID
5	Atasan PPID tidak keberatan untuk memberikan informasi yang diminta oleh pemohon informasi							Persetujuan	60 Menit	Destiminasi Informasi publik
6	Jika tidak, atasan PPID dalam hal ini keberatan dan pemohon informasi juga keberatan maka ditugaskan kepada PPID untuk melakukan mediasi dan ajudikasi ke komisi Informasi pusat							Koordinasi	60 Menit	Advokasi Hukum