

 KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI	Nomor SOP	PANRB-10.03.02/B.4/IP.01/6/2026
	Tanggal Pembuatan	6 Januari 2026
	Tanggal Revisi	13 Januari 2026
	Tanggal Efektif	27 April 2026
	Disahkan oleh	 Plt. Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Mohammad Averrouce NIP.198003052003121002
BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK	Judul SOP	PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI

Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
1	Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1	Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan dibidang pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik;
2	Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	2	Menguasai tata cara penanganan keberatan informasi;
3	Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008	3	Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan dan tulisan;
4	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik	4	Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	5	Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik;
6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	6	Mampu bekerjasama dengan tim;
7	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	7	Mampu bekerja sesuai core values ASN BerAKHLAK;
8	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 360 Tahun 2024 tentang Peta Proses Bisnis Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	8	Memahami langkah-langkah dalam SOP; dan
9	Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 222 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi	9	Mengurangi manajemen resiko.
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
1	SOP Administrasi Persuratan	1	Komputer dan kelengkapannya;
2	SOP Penerima Tamu	2	Ruang Media Center;
3	SOP Arsip	3	Telepon/Fax;
4	SOP Peminjaman ruang rapat	4	Website PPID Kementerian PANRB; dan
		5	Tape Recorder.
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
Penanganan Keberatan Informasi yang tidak sesuai SOP dapat menyebabkan kebocoran informasi pribadi pelapor, kehilangan data, atau data tidak tercatat dengan baik		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

Standard Operating Procedures: Penanganan Keberatan Informasi

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		Output	Keterangan
		Tim PPID	Biro SDMOH	Atasan PPID	PPID	Kelengkapan	Waktu		
1	Tim PPID mencatat informasi atas keberatan pemohon informasi					1. Surat pernyataan keberatan 2. Formulir registrasi keberatan	10 menit	Data Informasi Registrasi	
2	Tim PPID menyampaikan informasi keberatan kepada Tim Biro SDMOH					Data informasi keberatan pemohon	60 menit	Hasil Analisa	
3	Tim Biro SDMOH melakukan analisa terhadap informasi keberatan pemohon dan hasil analisa disampaikan kepada atasan PPID melalui PPID					Hasil Analisa	60 menit	P. Atasan PPID	
4	Atasan PPID tidak keberatan untuk memberikan informasi yang diminta oleh pemohon informasi. 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					Persetujuan	60 menit	Desiminasi Informasi publik	

Waktu yang dibutuhkan dalam kondisi normal dan lancar

190 menit