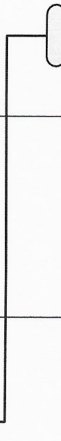
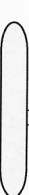


 KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI	Nomor SOP	PANRB-10.03.02/B.4/IP.01/7/2026
	Tanggal Pembuatan	6 Januari 2026
	Tanggal Revisi	13 Januari 2026
	Tanggal Efektif	27 April 2026
	Disahkan oleh	 Plt. Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Mohammad Averrouce NIP. 198003052003121002
BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK	Judul SOP	PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

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 Menter 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 Sengketa Informasi Publik yang tidak sesuai SOP dapat menyebabkan kebocoran informasi, 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 Sengketa Informasi Publik

No.	Aktivitas	Mutu Baku				Keterangan		
		PPID	Kepala Biro KIP	Biro SDMOH	Waktu		Output	
1	Menerima pemberitahuan permohonan sengketa publik beserta lampiran ringkasan permohonan penyelesaian sengketa informasi				Konsep Surat Panggilan	15 menit	Surat Panggilan	
2	Menelaah dan menyusun konsep jawaban pemohon dan berkoordinasi dengan Biro SDMOH (Layanan Hukum)				Surat Panggilan, Keputusan Tertulis PPID	15 menit	Paraf	
3	Finalisasi konsep jawaban				Surat Panggilan, Keputusan Tertulis PPID	5 menit	Paraf	
Waktu yang dibutuhkan dalam kondisi normal dan lancar						35 menit		

Waktu yang dibutuhkan dalam kondisi normal dan lancar

35 menit