



**BIRO HUMAS DAN PROTOKOL  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**

NOMOR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	:
TANGGAL PEMBUATAN	:
TANGGAL REVISI	:
TANGGAL EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	: KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL selaku KETUA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) UTAMA
NAMA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	: PENANGANAN PERNYATAAN KEBERATAN

**DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
4. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
5. PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008
6. PP No. 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2009
7. Perpres No. 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
8. Permendagri No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi & Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri & Pemerintahan Daerah
9. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
10. Keputusan Gubernur No. 042/Kep.175-Humaspro/2017 Tahun 2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat

**KETERKAITAN :**

1. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik

**PERINGATAN :**

- Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka penanganan pernyataan keberatan tidak akan berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pemohon informasi dan/ atau sengketa informasi.

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**





1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik, standar pelayanan publik dan pelayanan informasi publik
2. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik
3. Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan
4. Mampu berkoordinasi dengan pihak lain secara efektif dan efisien
5. Memiliki kemampuan kerjasama dalam tim
6. Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik
7. Berpenampilan rapi, santun, dan berjiwa melayani

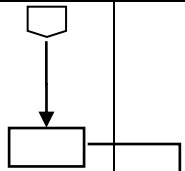
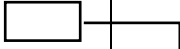


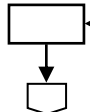
**PERALATAN/ PERLENGKAPAN**

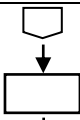

1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja
2. *Term of Reference* (TOR)
3. Alat Tulis Kantor, Perangkat Komputer, *Printer* dan *Scanner*
4. Jaringan Internet

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

- Disimpan dalam bentuk cetak (*hardcopy*) dan digital (*softcopy*)

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Desk Layanan	Bid. Pendukung Sekretariat	Ketua PPID Pembantu	Atasan PPID Pembantu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas pernyataan keberatan.					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir Pernyataan Keberatan terisi lengkap</li> <li>- Tanda Bukti disertai berkas Permohonan Informasi Publik sebelumnya (Salinan Formulir Permohonan Informasi, salinan identitas Pemohon Informasi Publik dan jawaban PPID Pembantu sebelumnya jika ada)</li> <li>- TOR/ surat Pernyataan Keberatan</li> <li>- Surat Kuasa Pernyataan Keberatan apabila keberatan dikuasakan kepada pihak lain</li> </ul>	15 menit	Berkas Pernyataan Keberatan Lengkap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan pernyataan keberatan secara tidak langsung (surat, fax, email) diperlakukan sama seperti surat masuk pada umumnya (tercatat dalam agenda surat masuk pada masing-masing unit/ bagian pada Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya mengelola surat) sebelum masuk ke PPID Pembantu.</li> <li>- Formulir tersedia di Desk Layanan</li> </ul>
2.	Menyerahkan Tanda Bukti Pernyataan Keberatan kepada Pemohon Informasi.					Berkas Pernyataan Keberatan Lengkap	10 menit	Tanda Bukti Pernyataan Keberatan	Tanda Bukti Pernyataan Keberatan dapat berupa salinan Formulir Pernyataan Keberatan yang diisi Pemohon Informasi.
3.	Mendokumentasikan dan merekapitulasi laporan harian pernyataan keberatan dan menyampaikan Berkas Pernyataan Keberatan kepada Bidang Pendukung Sekretariat PLID pada PPID Pembantu.					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkas Pernyataan Keberatan lengkap</li> <li>- Tanda Bukti Pernyataan Keberatan</li> </ul>	30 menit	Berkas Pernyataan Keberatan lengkap beserta Tanda Bukti Pernyataan Keberatan tersampaikan kepada Bidang Pendukung Sekretariat PLID pada PPID Pembantu	

4.	Menanggapi keberatan yang belum lengkap berkas pernyataannya dengan membuat Surat Pemberitahuan Kelengkapan Berkas Pernyataan Keberatan, atau Membuat Nota Dinas kepada Pimpinan Perangkat Daerah selaku Atasan PPID Pembantu bahwa terdapat Pernyataan Keberatan dari Pemohon Informasi.					Berkas Pernyataan Keberatan lengkap	2 hari kerja	- Draf Surat Pemberitahuan Kelengkapan Berkas Pernyataan Keberatan, atau - Draf Nota Dinas	- Surat Pemberitahuan Kelengkapan Berkas dilampiri Formulir Pernyataan Keberatan - Nota Dinas dilampiri berkas Pernyataan Keberatan dan Surat Keputusan Penolakan Permohonan sebelumnya (jika ada)
5.	Menandatangani Draf Surat Pemberitahuan Kelengkapan Berkas Pernyataan Keberatan Menandatangani Draf Nota Dinas untuk disampaikan kepada Atasan PPID Pembantu					- Draf Surat Pemberitahuan Kelengkapan Berkas Pernyataan Keberatan, atau - Draf Nota Dinas	4 hari kerja	Surat Pemberitahuan Kelengkapan Berkas dan Nota Dinas yang ditandatangani	Surat Pemberitahuan Kelengkapan Berkas disampaikan langsung kepada pemohon melalui Desk Layanan.
6.	Menerima Nota Dinas beserta Berkas Pernyataan Keberatan lengkap dan memberikan tanggapan.					Nota Dinas dengan melampirkan salinan berkas Pernyataan Keberatan	12 hari kerja	Surat Tanggapan Atasan PPID Pembantu berisi penguatan keputusan penolakan permohonan atau perintah kepada Ketua PPID Pembantu untuk menyusun dan memberikan informasi kepada pemohon	Surat Tanggapan ditembuskan kepada Sekretaris Daerah, Asisten Administrasi selaku Atasan PPID Utama, serta Kepala Biro Humas dan Protokol selaku Ketua PPID Utama.
7.	Mendisposisikan penyampaian Surat Tanggapan yang berisi penguatan keputusan penolakan permohonan Mendisposisikan perintah penyusunan dan pemberian Informasi					Surat Tanggapan Atasan PPID Pembantu	2 hari kerja	Lembar Disposisi	
8.	Menyampaikan Surat Tanggapan yang berisi penguatan keputusan penolakan permohonan kepada Pemohon Informasi melalui Desk Layanan Menyusun berkas informasi yang dimohon.					Lembar Disposisi	8 hari kerja	Data Informasi yang akan diberikan kepada Pemohon Informasi	

9.	Mengarsip seluruh Berkas Pernyataan Keberatan beserta Surat Tanggapan Atasan PPID Pembantu dan mencatatnya dalam Register Keberatan (manual dan digital).					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Tanggapan Atasan PPID Pembantu</li> <li>- Data Informasi yang akan diberikan kepada Pemohon Informasi</li> </ul>	2 hari kerja	Arsip Pernyataan Keberatan	
10.	Menyerahkan Surat Tanggapan yang berisi penguatan keputusan penolakan permohonan atau Surat Tanggapan yang mengabulkan keberatan beserta Data Informasi dimaksud.					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Tanggapan Atasan PPID Pembantu</li> <li>- Data Informasi yang akan diberikan kepada Pemohon Informasi</li> </ul>	30 menit	Surat Tanggapan Atasan PPID Pembantu dan Data Informasi tersampaikan kepada Pemohon Informasi	