

## SOP 02: PENANGANAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI

**Tujuan:** Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal yang cepat dan akuntabel bagi pemohon yang tidak puas dengan keputusan PPID.

### Pihak yang Terlibat:

- Pemohon Keberatan
- Petugas Layanan Informasi
- Atasan PPID
- Tim Pertimbangan (Ad-hoc)

### Prosedur Pelaksanaan:

**Langkah 1: Penerimaan dan Registrasi Keberatan** Pemohon mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID melalui Petugas Layanan Informasi paling lambat 30 hari kerja setelah menerima tanggapan. Petugas memberikan tanda terima dan mencatatnya dalam Register Keberatan.

- **Pelaksana:** Petugas Layanan Informasi.
- **Dokumen/Kelengkapan:** Formulir Pengajuan Keberatan, Bukti Permohonan Awal.
- **Waktu:** ± 30 menit.
- **Output:** Tanda Terima Pengajuan Keberatan, Berkas Keberatan diteruskan ke Atasan PPID.

**Langkah 2: Disposisi dan Pembentukan Tim Pertimbangan** Atasan PPID menerima berkas keberatan dan dapat membentuk Tim Pertimbangan (terdiri dari PPID Pelaksana, Bagian Hukum, dll.) untuk melakukan kajian mendalam.

- **Pelaksana:** Atasan PPID.
- **Dokumen/Kelengkapan:** Berkas Keberatan Lengkap.
- **Waktu:** Maksimal 2 hari kerja.
- **Output:** Nota dinas atau disposisi kepada Tim Pertimbangan untuk melakukan kajian.

**Langkah 3: Kajian dan Analisis Keberatan** Tim Pertimbangan melakukan analisis terhadap alasan keberatan pemohon, keputusan PPID sebelumnya, dan dasar hukum yang relevan. Tim dapat melakukan Uji Konsekuensi ulang jika diperlukan.

- **Pelaksana:** Tim Pertimbangan.
- **Dokumen/Kelengkapan:** Seluruh berkas terkait permohonan dan keberatan.
- **Waktu:** Maksimal 20 hari kerja.
- **Output:** Laporan Hasil Kajian beserta Rekomendasi kepada Atasan PPID.

**Langkah 4: Pengambilan Keputusan oleh Atasan PPID** Berdasarkan Laporan Hasil Kajian, Atasan PPID membuat keputusan akhir yang bersifat menguatkan atau membatalkan keputusan PPID sebelumnya.

- **Pelaksana:** Atasan PPID.
- **Dokumen/Kelengkapan:** Laporan Hasil Kajian Tim.

- **Waktu:** Maksimal 3 hari kerja.
- **Output:** Keputusan final Atasan PPID yang tertulis dan beralasan.

**Langkah 5: Penyusunan dan Pengiriman Tanggapan Atas Keberatan** Sekretariat Atasan PPID menyusun tanggapan tertulis atas keberatan sesuai keputusan final dan mengirimkannya kepada pemohon.

- **Pelaksana:** Atasan PPID (melalui sekretariat).
- **Dokumen/Kelengkapan:** Draf Surat Tanggapan Atas Keberatan.
- **Waktu:** Maksimal 3 hari kerja.
- **Output:** Surat Tanggapan Keberatan terkirim kepada pemohon.

**Total Waktu Penyelesaian: 30 (tiga puluh) hari kerja.**