

SOP PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pemohon Informasi	Petugas Informasi/ Operator	PPID Pelaksana	Pengelola Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Mengisi Formulir pengajuan keberatan atas pelayanan informasi.					(1) Berkas Pengajuan Keberatan Informasi (2) Formulir Pengajuan keberatan informasi (3) Fotocopy atau scan identitas diri	15 Menit	Berkas dan formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dan dilampiri fotocopy/scan identitas diri	
2.	Memeriksa kelengkapan pengajuan keberatan pelayanan informasi, jika berkas lengkap akan diteruskan pengajuan keberatan kepada PPID Pelaksana, jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon informasi.					Berkas dan formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	15 Menit	Berkas dan formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diperiksa kelengkapannya	
3.	Memeriksa formulir dan berkas permohonan pengajuan keberatan untuk disampaikan dan ditindaklanjuti pengelola pengaduan serta membuat Draft Surat Tanggapan atas pengajuan keberatan.					Berkas dan formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi serta lembar disposisi	1 Hari Kerja	Berkas dan formulir Informasi yang telah di verifikasi	
4.	menerima berkas dan formulir dan menyiapkan dokumen informasi sesuai dengan informasi keberatan dari pemohon dan diserahkan kepada PPID Pelaksana.					Berkas dan Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi serta lembar disposisi	1 Hari Kerja	Berkas dan formulir Informasi yang telah di verifikasi	
5.	Menerima dokumen informasi yang telah sesuai dengan informasi keberatan dari pemohon dan diserahkan kepada petugas informasi/operator PPID.					Berkas dan Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi serta surat tanggapan	1 Hari Kerja	Dokumen dan Informasi Data dan surat tanggapan yang di tandatangani	
6.	Menerima dokumen informasi yang telah sesuai dengan informasi keberatan dari pemohon untuk di diarsipkan dan menginformasikan surat tanggapan keberatan beserta berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi kepada pemohon dan pihak terkait.					Surat tanggapan keberatan pelayanan informasi	1 Hari Kerja	Dokumen dan Informasi Data	
7.	Menerima File Dokumen dan Informasi data yang di keberatan yang dimohonkan dan selesai.					Surat tanggapan keberatan pelayanan informasi	10 Menit	Dokumen dan Informasi Data	