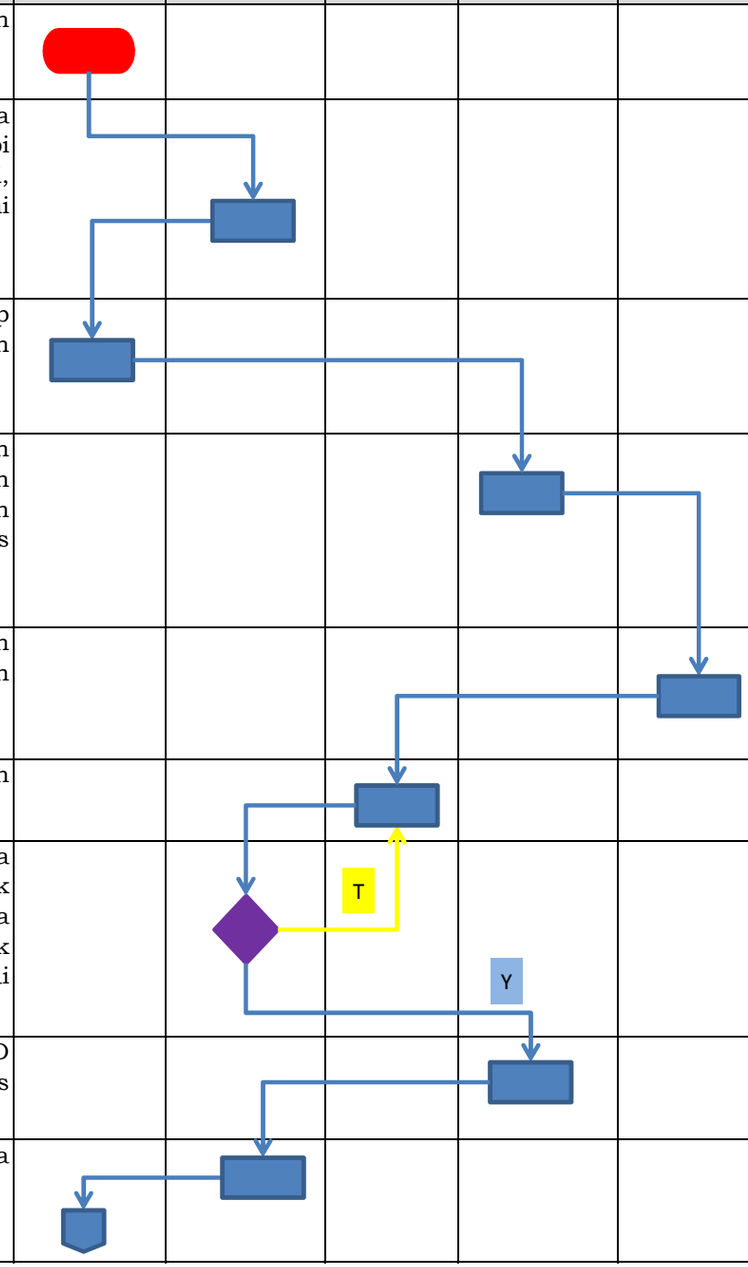
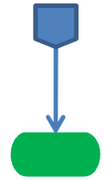
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	OT.01.02-02-005.Fungsional UPP
	Tanggal Pembuatan	Selasa, 03 November 2020
	Tanggal Revisi	☐ Revisi ke .....
	Tanggal Efektif	Selasa, 01 Desember 2020 ☑
	Disahkan oleh SOP AP Kemenko Polhukam 2020	Kepala Biro Hukum, Persidangan, dan Hubungan Kelembagaan selaku Wakil Ketua Unit Pelayanan Publik Sidiq Mustofa, S.E., M.M. NRP. 9582/P
Sekretariat Kementerian Koordinator		
Unit Pelayanan Publik	**Judul SOP Mikro**	**Penanganan Keberatan dan Pengaduan**

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menko Polhukam Nomor 5 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Kemenko Polhukam 4. Kepmenko Nomor 23 Tahun 2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa, dan Pelayanan Fungsional Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan	1. Memahami tugas dan fungsi organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi 2. Memahami kriteria informasi publik berikut konsekuensinya 3. Memiliki kemampuan menyusun Daftar Informasi Publik 4. Memiliki kemampuan menyajikan informasi publik ke berbagai media 5. Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi publik sesuai standar 6. Memiliki kemampuan menyelesaikan sengketa informasi
Keterkaitan :	**Peralatan/perlengkapan :**
1. SOP Makro Pelayanan Informasi Publik	1 Alat Tulis Kantor (ATK), Filling Kabinet, lemari besi 2 Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, laptop) 3 Mesin Fotokopi 4 Telepon, Faksimile, dsb 5 Formulir Permohonan Informasi Publik
Peringatan :	**Pencatatan dan pendataan :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat dalam pelaksanaan pelayanan dan penyebaran informasi kepada publik	Disimpan dalam data elektronik dan manual

SOP Mikro Penanganan Keberatan dan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Informasi	PPID Utama	PPID Pendukung	Kabag Hukum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan pengaduan atas penolakan pemberian informasi						Formulir Permohonan Informasi	5 Menit	Formulir Permohonan terisi	
2	Menerima informasi dari pemohon yang merasa permohonan informasinya tidak ditanggapi, ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta, tidak dipenuhi, dikenakan biaya yang tidak wajar, atau dilayani melebihi jangka waktu yang diatur Undang-Undang tentang KIP						Formulir Permohonan terisi	10 Menit	Tanda Terima + Kartu Kontrol	
2	Mengisi formulir pengaduan dan keberatan melalui tatap muka dan mengajukan formulir keberatan kemudian meneruskan formulir tersebut ke PPID Pendukung						Tanda Terima + Kartu Kontrol	1 Jam	Laporan Penanganan Pengaduan	
3	Memverifikasi kesesuaian formulir keberatan dan pengaduan atas permohonan informasi publik dengan arsip formulir permohonan informasi publik kemudian menyampaikan formulir keberatan dan pengaduan atas permohonan informasi publik ke Bagian Hukum						Laporan Penanganan Pengaduan	1 jam	Laporan klasifikasi dan ketersediaan data	
4	Menelaah alasan pengajuan keberatan dari pemohon informasi tersebut, dan memberikan pertimbangan hukum dan rekomendasi kepada PPID						Laporan klasifikasi dan ketersediaan data	1 Hari	Rekomendasi	
5	Menerima hasil rekomendasi dan menerbitkan keputusan tertulis atas keberatan tersebut						Rekomendasi	1 jam	Keputusan tertulis	
6	Apabila menerima keberatan, meminta PPID Utama untuk berkoordinasi dengan PPID Pendukung untuk menyiapkan dokumen informasi yang diminta; Apabila menolak keberatan, maka meminta PPID Utama untuk menjawab pemohon informasi tersebut dengan disertai keputusan tertulis dari PPID						Keputusan tertulis	1 jam	Surat dan/atau Nota Dinas	
7	Menyiapkan dokumen informasi yang diminta oleh PPID Utama, kemudian menyampaikannya kepada Petugas Informasi						Surat dan/atau Nota Dinas	1 Jam	Dokumen informasi	
8	Mengirimkan dokumen informasi tersebut beserta keputusan tertulis kepada pemohon informasi						Dokumen informasi	1 hari	Surat	



No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Informasi	PPID Utama	PPID Pendukung	Kabag Hukum	Kelengkapan	Waktu	Output	
9	Menerima dokumen informasi yang diminta beserta keputusan tertulis						Surat	1 hari	Dokumen Informasi yang diminta	