SOP Penanganan Keberatan

Dokumen Standar Operasional & Penjaminan Mutu Internal

METADATA			
Kode Dokumen	SOP/PPID/002/2026	Unit Kerja	PPID
Revisi Ke-	0	Penanggung Jawab	Ketua PPID
Tanggal Penyusunan	3 Agustus 2026	Tanggal Efektif	4 Agustus 2026

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Presiden RI Nomor 20 Tahun 2020 tentang Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2026tentang Statuta Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar; 7. Keputusan Menteri Agama Nomor 1179 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja;	1. Pendidikan: Minimal D3/S1 bidang Ilmu Komunikasi, Hukum, Administrasi Publik, atau bidang relevan lainnya. 2. Memahami UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan Perki No. 1 Tahun 2021. 3. Memahami alur sengketa informasi publik dan tata cara pengajuan keberatan atas layanan informasi. 4. Memiliki keterampilan komunikasi publik, analisis hukum, serta penanganan konflik layanan. 5. Mampu menyusun surat keputusan/tanggapan dinas dan mengelola pengarsipan berkas keberatan.
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
1. SOP Permintaan Informasi Publik (digunakan sebagai dasar historis permohonan informasi awal). 2. SOP Penetapan dan Pengujian Konsekuensi Informasi Publik (digunakan untuk evaluasi dasar penolakan informasi). 3. SOP Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (digunakan jika tanggapan atas keberatan diajukan ke Komisi Informasi). 4. SOP Tata Naskah Dinas dan Pengarsipan.	1. Perangkat Keras (Hardware): komputer/laptop, mesin pemindai (*scanner*), mesin fotokopi, dan printer. 2. Perangkat Lunak (Software): Portal/Sistem Aplikasi PPID Online, email resmi instansi, serta aplikasi pengolah kata dan data. 3. Sarana Pelayanan: Desk Layanan PPID/Loket, meja-kursi pemohon. 4. Media & Berkas: Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik, Buku Register Keberatan, dan berkas permohonan informasi awal.
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
1. Apabila pengajuan keberatan tidak ditanggapi dalam jangka waktu maksimal 30 hari kerja sejak diterimanya keberatan, Pemohon berhak mengajukan Sengketa Informasi ke Komisi Informasi. 2. Kelalaian dalam memberikan tanggapan tertulis secara patut dapat memicu sengketa informasi publik yang	1. Buku Register Keberatan Informasi Publik (mencatat nomor registrasi keberatan, nama pemohon, alasan keberatan, tanggal terima, status penyelesaian, dan tanggal

berdampak pada penilaian kinerja keterbukaan informasi instansi. 3. Penetapan keputusan yang tidak cermat tanpa mempertimbangkan dasar hukum dapat merugikan hak masyarakat atas informasi publik.	penyampaian keputusan). 2. Berkas Fisik / Arsip Digital Keberatan: • Formulir Pengajuan Keberatan & Fotokopi Identitas. • Salinan Bukti Tanda Terima Pengajuan Keberatan. • Berkas Permohonan Informasi Awal dan Surat Tanggapan/Penolakan PPID Awal. • Surat Keputusan / Tanggapan Atasan PPID atas Keberatan. • Tanda Terima Penyerahan Surat Keputusan Atasan PPID. 3. Laporan Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik (PPID) yang direkapitulasi setiap akhir tahun anggaran.

PROSEDUR KERJA (FLOWCHART & ALUR PELAKSANAAN) ✓

No	Aktivitas	Pemohon	Petugas PPID	PPID	Mutu Baku: Persyaratan/ Kelengkapan	Mutu Baku: Waktu	Mutu Baku: Output
1	Mengajukan keberatan tertulis secara langsung atau online dengan mengisi Formulir Keberatan dan melampirkan berkas permohonan awal serta identitas.	✓			Formulir Pengajuan Keberatan terisi lengkap beserta fotokopi KTP atau identitas resmi dan tanda terima permohonan informasi awal.	15 Menit	Formulir Keberatan terisi lengkap beserta berkas persyaratan penunjang.
2	Memeriksa kelengkapan berkas pengajuan keberatan dan verifikasi identitas pemohon.		✓		Berkas Pengajuan Keberatan dari Pemohon beserta lembar checklist kelengkapan berkas.	15 Menit	Berkas permohonan keberatan terverifikasi lengkap atau tidak lengkap.
3	Menerbitkan Surat Tanda Terima Pengajuan Keberatan dan mencatat keberatan ke dalam Buku Register Keberatan. (Jika berkas tidak lengkap, dikembalikan ke Pemohon).		✓		Buku Register Keberatan beserta draf Surat Tanda Terima Pengajuan Keberatan.	15 Menit	Tanda Terima Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang telah dicatat dalam Register.
4	Meneruskan berkas		✓		Lembar	Maks.	Berkas

	keberatan kepada Atasan PPID serta meminta klarifikasi dan kronologi tertulis dari PPID Utama/Unit Kerja terkait.				Disposisi Atasan beserta berkas pengajuan keberatan yang telah dinyatakan lengkap.	2 Hari Kerja	Pengajuan Keberatan yang telah terdisposisi kepada Atasan PPID.
5	Melakukan pengkajian, evaluasi dokumen permohonan awal, serta menyusun rekomendasi dan draft Surat Keputusan Atasan PPID.			✓	Berkas permohonan awal, Daftar Informasi Publik (DIP), dan catatan klarifikasi tertulis dari PPID Utama.	Maks. 20 Hari Kerja	Draf Surat Keputusan Atasan PPID tentang Keberatan Informasi Publik.
6	Menandatangani Surat Keputusan/Tanggapan Atasan PPID atas Keberatan Informasi Publik dan menyerahkannya kepada Petugas PPID.			✓	Draf Surat Keputusan Atasan PPID yang telah difinalisasi.	Maks. 5 Hari Kerja	Surat Keputusan Atasan PPID yang telah ditandatangani dan disahkan.
7	Menyampaikan Surat Keputusan Atasan PPID kepada Pemohon secara langsung atau melalui media tercatat serta meminta bukti tanda terima.		✓	✓	Surat Keputusan Atasan PPID beserta lembar bukti tanda terima penyerahan.	Maks. 3 Hari Kerja	Tanda Terima Penyerahan Keputusan Keberatan dan berkas permohonan terarsip.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Prof. Dr. I Nyoman Alit Putrawan, S.Ag.,M.Fil.H.
NIP 19700828 199303 1 003