



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UPBU KELAS III KEPI**

Jl. Airport Kepi
Kabupaten Mappi
99671

Tlp : -
Fax : -
SMS Center : 0812-4853-7043

E-mail : bandara.kepi518138@gmail.com

SOP PENANGANAN KEBERATAN

A. Pendahuluan

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, tidak menutup kemungkinan terdapat pemohon informasi yang belum puas dengan jawaban atau layanan yang telah diberikan. Untuk mengakomodasi hal tersebut, Bandar Udara Kepi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keberatan sebagai pedoman bagi masyarakat maupun petugas informasi dalam menangani keberatan atas layanan informasi publik, agar proses penanganan berjalan tertib, transparan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik.

B. Pihak yang Terlibat

- Masyarakat, yaitu pemohon yang mengajukan keberatan atas layanan informasi publik.
- Petugas Informasi, yaitu pegawai yang bertugas menerima, memeriksa, dan meneruskan surat keberatan.
- PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), yaitu pihak yang memproses keberatan yang diajukan.
- Atasan PPID, yaitu pihak yang berwenang memberikan tanggapan atas keberatan dalam bentuk keputusan.

C. Alur dan Tahapan Proses

Secara umum, proses penanganan keberatan di lingkungan Kementerian Perhubungan dilaksanakan melalui tujuh tahapan sebagai berikut:

No	Tahapan Proses	Waktu
1	Masyarakat (pemohon) mengisi formulir keberatan informasi dan menyampaikannya kepada petugas informasi.	10 Menit
2	Petugas informasi menerima surat keberatan dan memeriksa kelengkapan syarat pengajuan surat keberatan, yaitu formulir permohonan informasi serta identitas pemohon (KTP/NPWP/Akta Pendirian Badan Hukum).	10 Menit
3	Petugas informasi melakukan registrasi dan meneruskan keberatan informasi untuk diproses (register keberatan informasi).	10 Menit
4	PPID memproses keberatan dengan meninjau formulir permohonan informasi dan keberatan informasi yang diajukan.	10 Hari Kerja
5	Atasan PPID membuat tanggapan atas keberatan dalam bentuk keputusan (Keputusan PPID).	5 Hari Kerja
6	PPID melaksanakan keputusan tertulis (Keputusan PPID) yang telah ditetapkan.	1 Hari Kerja
7	Petugas informasi memberikan informasi publik beserta tanda terima informasi kepada pemohon (masyarakat).	1 Hari Kerja

Berdasarkan tahapan tersebut, keseluruhan proses penanganan keberatan membutuhkan waktu sekitar 30 menit untuk tahap penerimaan dan registrasi keberatan, ditambah 10 hari kerja untuk

proses pemeriksaan oleh PPID, 5 hari kerja untuk penyusunan tanggapan/keputusan oleh Atasan PPID, serta 1 hari kerja untuk pelaksanaan keputusan dan 1 hari kerja untuk penyerahan informasi kepada pemohon.

D. Prosedur Penanganan Keberatan Melalui Website

Selain melalui pengajuan langsung, masyarakat juga dapat mengajukan keberatan informasi secara daring melalui laman resmi <https://hubud.kemenhub.go.id/upbu/kepi/layanan/formulir-permohonan-keberatan-informasi-publik> dengan tahapan sebagai berikut:

1. Keberatan informasi diajukan kepada PPID apabila pemohon tidak puas dengan jawaban yang telah disampaikan.
2. Pemohon mengajukan keberatan dengan menekan tombol yang tersedia pada kolom dashboard.
3. Pemohon melengkapi formulir pengajuan keberatan dan mengklik simpan, dengan memilih salah satu alasan keberatan, yaitu: informasi tidak diterima, informasi tidak disediakan, informasi tidak ditanggapi, informasi tidak dipenuhi, atau biaya tidak wajar.
4. Pemohon dapat mengklik menu permohonan keberatan informasi untuk memantau status keberatan hingga menerima jawaban yang disampaikan.

E. Ketentuan Waktu

- Permohonan keberatan disampaikan paling lambat 30 hari kerja setelah ditemukannya alasan keberatan.
- Tanggapan tertulis Atasan PPID paling lambat dilakukan 30 hari kerja setelah permohonan keberatan diregister. Apabila dalam jangka waktu 30 hari kerja tersebut Atasan PPID tidak memberikan tanggapan tertulis, maka pemohon berhak menyampaikan sengketa informasi kepada Komisi Informasi.

F. Penutup

Dengan adanya SOP Penanganan Keberatan ini, diharapkan setiap keberatan yang diajukan oleh masyarakat atas layanan informasi publik dapat ditangani secara tertib, transparan, dan tepat waktu, baik yang diajukan secara langsung maupun melalui laman resmi <https://hubud.kemenhub.go.id/upbu/kepi/layanan/formulir-permohonan-keberatan-informasi-publik> sehingga hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik dapat terpenuhi dengan sebaik-baiknya.