



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

SEKSI PENGELOLAAN MEDIA INFORMASI, DOKUMENTASI, KELEMBAGAAN DAN ASPIRASI PUBLIK

|                    |   |
|--------------------|---|
| Nomor SOP-AP       | 35 Tahun 2019   |
| Tanggal Pembuatan  | 18 Nopember 2019  |
| Tanggal Pengesahan |   |
| Tanggal Revisi     |   |
| Disahkan oleh      | <br>Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika<br>Provinsi Nusa Tenggara Timur<br>Drs. Abd Maulaka<br>NIP. 196302051986031031 |
| Judul SOP AP       | PENGELOLAAN KEBERATAN   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Dasar Hukum</b>   | <b>Kualifikasi pelaksana :</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</li><li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah</li><li>6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik Di Provinsi Nusa Tenggara Timur</li><li>7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 04 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik Di Provinsi Nusa Tenggara Timur</li><li>8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 28 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li><li>9. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 3 Tahun 2018 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahap II Periode 2018 - 2022</li><li>10. Surat Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 91/KEP/HK/2019 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Provinsi Nusa Tenggara Timur</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan minimal S1</li><li>2. Memahami peraturan Perundang-undangan</li><li>3. Memiliki pengetahuan mengenai Pelayanan Prima</li><li>4. Memiliki Tata Krama</li></ol> |
| <b>Keterkaitan</b>   | <b>Peralatan/perengkapan :</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Penanganan Surat Masuk</li><li>2. Dengan masyarakat yang membutuhkan informasi dari Pemerintah</li></ol>  | Formulir isian ; Komputer ; Jaringan Internet; Pesawat Telepon; ATK   |
| <b>Peringatan</b>  | <b>Pencatatan dan pendataan :</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bila Prosedur ini ada yang terlewat maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan Baik</li><li>2. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai</li><li>3. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Image Positif Pemerintah Daerah terhadap masyarakat menjadi Negatif</li></ol>   | Dicatat pada buku rekap informasi, disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy  |

**ALUR MEKANISME PENGELOLAAN KEBERATAN PPID UTAMA PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

| No. | Kegiatan  | Pelaksana |            |               | Mutu Baku   |                            |        | Keterangan |
|-----|---|-----------|------------|---------------|---|----------------------------|--------|------------|
|     |   | PEMOHON   | PPID UTAMA | PPID OPD/BUMD | Kelengkapan   | Waktu                      | Output |            |
| 1   | 2   | 3         | 4          | 5             | 6   | 7                          | 8      | 9          |
| 1   | Mengajukan keberatan  | Mulai     |            |               |   |                            |        |            |
| 2   | Mengumumkan tatacara pengelolaan keberatan  |           |            |               |   |                            |        |            |
| 3   | Pengajuan dapat tertulis maupun tidak Tertulis dan mengisi formulir yang disediakan OPD/BUMD dengan bantuan PPID UTAMA PEMPROV NTT. |           |            |               | 1. Pengisian formulir permohonan<br>2. KTP Pemohon Pribadi / Pimpinan Lembaga/Organisasi/Perusahaan<br>3. Akta Notaris/ SK dari Kemenkumham perihal pembentukan bagi pemohon lembaga/ organisasi<br>4. AD/ART Lembaga /Organisasi/Perusahaan<br>5. Alasan pengajuan keberatan<br>6. Kasus posisi dan waktu pemberian tanggapan<br>7. Nama dan tandatangan pemohon dan petugas |                            |        |            |
| 4   | Salinan formulir pengajuan harus diberikan kepada pemohon   |           |            |               |   |                            |        |            |
| 5   | Registrasi oleh PPID UTAMA PEMPROV NTT  |           |            |               | 1. Nomor registrasi<br>2. Tanggal diterima<br>3. Identitas pemohon / kuasa<br>4. Informasi yang diminta<br>5. Tujuan penggunaan informasi   |                            |        |            |
| 6   | Tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak dicatat pengajuan keberatan     | selesai   |            |               |   | 30 (tiga puluh) hari kerja |        |            |