STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR · LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Alur Penanganan Keberatan Informasi Publik

PPID — Pejabat Pembina Informasi dan Dokumentasi LPSK

Lembaga Pelindungan Saksi dan Korban (LPSK) — Biro Hukum, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat

No. SOP: **HMKS/138/09/2025** | Efektif: **8 Oktober 2025** | Total Langkah: **18 Aktivitas**

PIHAK TERKAIT: Pemohon · Petugas Pelayanan Informasi Publik · Sekretaris PPID · Ketua PPID · Atasan PPID · Tim Pembahasan / Unit Terkait

01 PENGAJUAN, VERIFIKASI & REGISTRASI

1 — PEMOHON

Mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID

Melampirkan berkas pendukung & fotokopi identitas

⏱ 15 menit | Surat diterima Petugas

▼

2 — PETUGAS PIP

Mencatat pengajuan keberatan pada buku besar

Pencatatan elektronik dan/atau manual

⏱ 15 menit | Tercatat di Buku Besar

▼

3 — PETUGAS PIP

Memeriksa kelengkapan berkas pengajuan

⏱ 60 menit

✅ Lengkap → lanjut ke Langkah 5

⚠️ Tidak Lengkap → surat pemberitahuan (maks. 7 hari kerja) → Langkah 4

▼

4 — PEMOHON

Melengkapi & menyerahkan kembali berkas kepada Petugas PIP

Paling lambat 7 hari kerja sejak surat pemberitahuan diterima

⏱ 15 menit

⛔ Jika tidak dilengkapi tepat waktu → permohonan GUGUR & diarsipkan

▼

5 — PETUGAS PIP

Memberikan nomor registrasi kepada Pemohon

⏱ 5 menit | Nomor registrasi terbit

▼

6 — PETUGAS PIP

Melaporkan pengajuan keberatan kepada Sekretaris PPID

⏱ 30 menit

LANJUT KE TAHAP 02 (Langkah 7) ➜

02 PELAPORAN BERJENJANG & PERSIAPAN RAPAT

7 — SEKRETARIS PPID

Melaporkan pengajuan keberatan kepada Ketua PPID

Diteruskan lengkap dengan berkas dan nomor registrasi

⏱ 30 menit | Diterima Ketua PPID

▼

8 — KETUA PPID

Melaporkan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID

Menyampaikan ringkasan hasil pemeriksaan berkas kepada pimpinan

⏱ 30 menit | Diterima Atasan PPID

▼

9 — ATASAN PPID

Mendisposisikan arahan penanganan keberatan kepada Ketua PPID

⏱ 30 menit | Disposisi terbit

▼

10 — KETUA PPID

Menginstruksikan penyelenggaraan rapat pembahasan bersama

⏱ 10 menit | Disposisi Rapat

▼

11 — KETUA PPID

Mendisposisikan penyiapan rapat kepada Petugas PIP

⏱ 10 menit | Disposisi Penyiapan

▼

12 — PETUGAS PIP

Menyiapkan rapat pembahasan bersama

Mengundang unit kerja terkait bila diperlukan

⏱ 120 menit | Surat Undangan Rapat

▼

📋 Dokumen Dihasilkan Tahap Ini

Disposisi Penanganan | Disposisi Rapat | Surat Undangan Rapat

⏱ Estimasi Total Waktu Tahap 02

6 aktivitas pelaporan berjenjang & persiapan rapat — ±210 menit (3 jam 30 menit)

LANJUT KE TAHAP 03 (Langkah 13) ➜

03 PEMBAHASAN, PENYUSUNAN & PENYAMPAIAN TANGGAPAN

13 — TIM PEMBAHASAN

Melakukan pembahasan bersama terkait pengajuan keberatan

⏱ 180 menit | Notulensi Rapat

▼

14 — PETUGAS PIP

Menyusun konsep surat tanggapan atas keberatan

⏱ 60 menit

▼

15 — SEKRETARIS PPID

Mereviu konsep surat tanggapan atas keberatan

⏱ 15 menit

✅ Sesuai → lanjut ke Langkah 16

🔁 Tidak Sesuai → dikembalikan ke Langkah 14 untuk diperbaiki

▼

16 — KETUA PPID

Mereviu & menandatangani surat tanggapan atas keberatan

⏱ 15 menit

✅ Disetujui & ditandatangani → lanjut ke Langkah 17

🔁 Tidak Sesuai → dikembalikan untuk diperbaiki

▼

17 — PETUGAS PIP

Menyampaikan tanggapan atas keberatan kepada Pemohon

Jika keberatan disetujui sebagian/seluruhnya, informasi publik turut disampaikan

⏱ 30 menit | Diterima Pemohon

▼

18 — PETUGAS PIP

Melaporkan penyelesaian penanganan keberatan kepada Atasan PPID

⏱ 30 menit

✔ SELESAI — Keberatan Informasi Publik Tertangani

⏰ **Peringatan Batas Waktu:** Tanggapan atas keberatan wajib disampaikan kepada Pemohon paling lambat **30 hari** sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima Petugas Pelayanan Informasi Publik.

PIHAK YANG DAPAT DIHUBUNGI

ATASAN PPID
Sekretaris Jenderal
Lembaga Pelindungan Saksi dan Korban (LPSK)

PPID
Kepala Biro HKH
Biro Hukum, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat

HUMAS LPSK
Ketua Tim Humas LPSK
Biro Hukum, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat