

 PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR SEKRETARIAT DAERAH BIRO PEMERINTAHAN	NOMOR SOP	Tahun 2025
	TANGGAL PEMBUATAN	
	TANGGAL REVISI	Mei 2025
	TANGGAL PENGESAHAN	
	DISAHKAN OLEH	Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur,  Drs. Dops Alexander Rihli, M. Si Pembina Utama Muda NIP. 197012291990031005
NAMA SOP :	Pengelolaan Keberatan Pelayanan Informasi	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur 7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pelayanan Pelayanan Publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur 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 9. Peraturan Gubernur Nomor 44 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur NTT Nomor 28 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi NTT. 10. Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2023 tentang Mekanisme Kerja Pegawai ASN pada Perangkat Daerah. 11. Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. 12. Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. 13. Surat Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor : 91/ KEP/ HK/ 2019 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Provinsi Nusa Tenggara Timur	1. Pendidikan minimal S1 . 2. Memahami peraturan perundang - undangan 3. Memiliki pengetahuan mengenai pelayanan prima 4. Memiliki tata krama	
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
1. SOP Penanganan Surat Masuk 2. Dengan Masyarakat yang membutuhkan informasi dari Pemerintah 3.	1. Lembar kerja 2. Ruang rapat internal 3. Komputer, Printer, LCD, HVS 4. Jaringan internet 5. Formulir isian	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :	
1. Bila Prosedur ini ada terlewati maka informasi tidak akan terlayani dengan Baik 2. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai	Dicatat pada buku rekam informasi, disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Pengelolaan Keberatan

No	Kegiatan	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Kepala Biro	Pemohon	PPID Utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membentuk dan Menugaskan Tim Kerja PPID Pembantu					Agenda Kerja	1 hari	SK/ ST Tim Kerja	
2	Mengajukan keberatan					Formulir keberatan	1 jam	Register Formulir keberatan	
3	Mengumumkan tatacara pengelolaan keberatan						1 jam		
4	Pengajuan dapat tertulis maupun tidak tertulis dan mengisi formulir yang disediakan OPD/ BUMD dengan bantuan PPID UTAMA Pemprov NTT					1. Pengisian formulir permohonan 2. KTP Pemohon Pribadi/ Pimpinan Lembaga/ Organisasi/ Perusahaan 3. Akta Notaris/ SK dari Kemenkumham perihal pembentukan bagi pemohon lembaga/ organisasi 4. AD/ ART Lembaga/ Organisasi/ Perusahaan 5. Alasan pengajuan keberatan 6. Kasus posisi dan waktu pemberian tanggapan 7. Nama dan tanda tangan pemohon dan petugas	1 jam		
5	Salin formulir pengajuan harus diberikan kepada pemohon					Fotokopi formulir pengajuan keberatan	1 jam		
6	Registrasi oleh PPID UTAMA Pemprov NTT					1. Nomor registrasi 2. Tanggal diterima 3. Identitas pemohon/ kuasa 4. Informasi yang diminta 5. Tujuan penggunaan informasi	1 jam		
7	Tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis disampaikan						1 jam		