



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK**

TAHUN 2025

KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
Jl. DI Panjaitan Kav.24, Kebon nanas,
Jakarta Timur 13410
JAKARTA



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN
HIDUP
SEKRETARIAT UTAMA
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

Nomor SOP	SK. 2 TAHUN 2025
Tgl. Pembuatan	17 September 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Biro Humas Selaku PPID utama  Yulia Suryanti NIP. 19730807 199803 2 001
Nama SOP 2	PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

DASAR HUKUM

1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi;
2. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
5. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup No. SK 2019 Tahun 2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) lingkup Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana;
2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan; dan
3. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan informasi publik.

KETERKAITAN

1. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik.
2. SOP Uji Konsekuensi Pengecualian Informasi Publik.

PERALATAN PERLENGKAPAN

1. Lembar Kerja/Rencana Kerja dan Anggaran;
2. *Term of Reference*;
3. Komputer/Printer/Scanner; dan
4. Jaringan Internet.

PERINGATAN

Apabila pengajuan keberatan atas pelayanan permohonan informasi publik terlambat ditanggapi maka pelaksanaan kegiatan pelayanan permohonan informasi publik berikutnya akan terhambat.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

DAFTAR ISI

A. HALAMAN JUDUL

B. LEMBAR PENGESAHAN

C. DAFTAR ISI

- 1. TUJUAN**
- 2. RUANG LINGKUP**
- 3. REFERENSI**
- 4. ISTILAH DAN DEFINISI**
- 5. TANGGUNG JAWAB**
- 6. URAIAN PROSEDUR**
 - 6.1 Urutan Pekerjaan**
 - 6.2 Unit Kerja / Petugas Terkait**
 - 6.3 Waktu Penyelesaian**
 - 6.4 Perlindungan Kepemilikan Pemohon dan Pemenuhan Informasi**
 - 6.5 Perlindungan Produk**
 - 6.6 Monitoring dan Analisis Data**
- 7. DOKUMEN TERKAIT**
- 8. BAGAN ALIR PROSEDUR PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

1. TUJUAN

Prosedur Pengajuan Keberatan atas Pelayanan Informasi Publik disusun sebagai panduan untuk menyelesaikan ketidakpuasan pemohon informasi publik terhadap Pelayanan Informasi Publik, agar tercapai tertib administrasi dan tertib pelayanan serta keseragaman pola kerja.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur ini mencakup urutan pekerjaan, unit kerja/petugas terkait, waktu penyelesaian, perlindungan pemenuhan pemohon informasi, perlindungan produk, monitoring dan analisis data yang dilakukan di lingkungan Biro Hubungan Masyarakat.

3. REFERENSI

1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 39);
6. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; dan
7. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan Pengendalian Lingkungan Hidup No. 2019 Tahun 2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) lingkup Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup.

4. ISTILAH DAN DEFINISI

- 4.1. Karo Humas adalah Kepala Biro Hubungan Masyarakat selaku PPID Utama yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama.
- 4.2. Atasan PPID Utama adalah Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama BPLH.
- 4.3. Atasan PPID Pelaksana adalah Deputi Bidang, Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama BPLH, dan Inspektorat Utama.
- 4.4. Pokja PID adalah Kelompok Kerja Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
- 4.5. Kapokja adalah Koordinator Kelompok Kerja Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
- 4.6. Staf adalah operator pengumpul/pengolah/penyaji bahan pelayanan informasi publik.
- 4.7. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikuasai, diterima oleh Biro Humas Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup dengan penyelenggaraan tugas.

- 4.8. Pelayanan pemenuhan informasi publik adalah pemenuhan permohonan semua tulisan yang ditulis di atas lembaran kertas/elektronik mengenai aktivitas data dan informasi Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup oleh warga negara atau badan hukum Indonesia.
- 4.9. Pemohon informasi publik adalah warga negara atau badan hukum Indonesia yang mengajukan informasi publik.
- 4.10. PPID Pelaksana adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di setiap unit Eselon II yaitu Direktur, Kepala Biro, Inspektur dan Kepala Pusat.
- 4.11. Simbol-simbol yang digunakan dalam prosedur ini adalah sebagai berikut:
 -  Simbol "*Operation*": menunjukkan suatu pekerjaan diluar kegiatan pemeriksaan, penundaan, penyimpanan dan penyaluran.
 -  Simbol "*Inspection*": menunjukkan kegiatan pemeriksaan baik kuantitas maupun kualitas.
 -  Simbol "*Inspection Operation*": menunjukkan kegiatan pemeriksaan sekaligus operasi seperti memeriksa konsep surat dan menandatangani surat.
 -  Simbol "*Transportation*": menunjukkan arah suatu arus dokumen / proses suatu kegiatan.

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Kepala Biro bertanggung jawab terhadap substansi Pengajuan Keberatan atas Pelayanan Informasi Publik.
- 5.2. Koordinator Kelompok Kerja Pengelola Informasi dan Dokumentasi bertanggung jawab melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan terhadap proses pelayanan pengajuan keberatan dan pemberian tanggapan kepada pemohon informasi publik yang dilaksanakan oleh Staf Pokja PID dan bertanggung jawab terhadap perlindungan produk/layanan serta monitoring dan analisis data yang dilaksanakan oleh Staf Pokja PID.
- 5.3. Staf Pokja PID bertanggung jawab melaksanakan proses pengajuan keberatan atas pelayanan informasi publik serta menyiapkan tanggapannya dan bertanggung jawab terhadap perlindungan produk/layanan serta monitoring dan analisis data proses pelayanan permohonan informasi publik.
- 5.4. Staf Tata Usaha bertanggung jawab melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan kebenaran pengetikan dan formatnya serta proses administrasi.
- 5.5. Staf Pengagenda Surat Biro Humas bertanggung jawab melaksanakan pencatatan: surat masuk Kelompok Kerja PID, disposisi, melampirkan kartu kendali, mendistribusikan surat, dan memberikan nomor surat.
- 5.6. Staf pengagenda surat Tata Usaha bertanggung jawab mengagendakan tanggapan terhadap pengajuan keberatan pelayanan informasi publik sebagai surat keluar secara manual maupun melalui Sistem Informasi Kearsipan (SIK), memberikan nomor dan tanggal, serta mengarsip pelayanan permohonan informasi publik.

- 5.7. Staf Pokja PID bertanggung jawab menyiapkan bahan dan konsep pelayanan pengajuan keberatan dan tanggapannya kepada pemohon informasi publik, melakukan konfirmasi data, menyampaikan tanggapan keberatan atas pelayanan informasi publik melalui surat/email ke pemohon informasi yang mengajukan keberatan dan memonitor sampai diterimanya.

6. URAIAN PROSEDUR

6.1. Urutan Pekerjaan

- 6.1.1. Staf pengagenda surat Biro Humas mencatat surat/formulir/email masuk dari pemohon informasi publik, selanjutnya melampirkan kartu kendali dan lembar disposisi, kemudian diteruskan kepada Koordinator Pokja PID.
- 6.1.2. Koordinator Pokja PID memberikan disposisi penyusunan surat pemenuhan permohonan informasi ke PPID Pelaksana terkait dan disampaikan kembali kepada Staf pengagenda surat Pokja PID untuk didistribusikan kepada Staf Pokja PID.
- 6.1.3. Kapokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja memberikan disposisi kepada staf Staf Pokja PID untuk diproses lebih lanjut sesuai bidang tugasnya melalui Staf pengagenda surat Biro Humas.
- 6.1.4. Dalam hal Staf Pokja PID berhalangan hadir maka disposisi kepada Staf Pokja PID ditangani langsung oleh Koordinator Pokja PID.
- 6.1.5. Staf Pokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja memproses surat untuk menyusun surat kepada PPID Pelaksana terkait sesuai dengan disposisi Kepala Biro Hubungan Masyarakat.
- 6.1.6. Koordinator Pokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan membubuhkan paraf pada konsep surat, selanjutnya disampaikan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat untuk diproses lebih lanjut.
- 6.1.7. Dalam hal Koordinator Pokja PID berhalangan hadir maka proses pemeriksaan dan koreksi ditangani langsung oleh Kepala Biro Hubungan Masyarakat.
- 6.1.8. Koordinator Pokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan membubuhkan paraf pada konsep surat. Selanjutnya konsep surat disampaikan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat.
- 6.1.9. Koordinator Pokja PID memeriksa kelengkapan hasil kerja Staf Pokja PID dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala Biro Humas paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.10. Kepala Biro Humas melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan menandatangani hasil kerja Koordinator Pokja PID, dan kemudian disampaikan kepada Tata Usaha Biro Humas untuk diproses lebih lanjut.
- 6.1.11. Dalam hal Kepala Biro Humas berhalangan hadir, maka hasil kerja/konsep surat disetujui dan ditandatangani oleh Koordinator Pokja PID an. Kepala Biro Humas melalui Srikandi.
- 6.1.12. Tata Usaha paling lama 4 (empat) jam kerja menyampaikan kepada staf pengagenda surat keluar untuk dicatat, dan dikirim oleh petugas caraka kepada PPID Pelaksana Unit Eselon II terkait.

- 6.1.13. PPID Pelaksana Unit Eselon II terkait paling lama 6 (enam) hari kerja mengirimkan jawaban pemenuhan permohonan informasi kepada Biro Humas.
- 6.1.14. Staf pengagenda surat masuk menerima surat pemenuhan permohonan informasi publik dari PPID Pelaksana Unit Eselon II terkait, mencatat, mengagendakan, memberikan lembar disposisi, kemudian menyerahkan kepada Kepala Biro Humas.
- 6.1.15. Kepala Biro Humas memberikan disposisi kepada Koordinator Pokja PID untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.16. Koordinator Pokja PID memberikan arahan pada jawaban surat kepada Staf Pokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.17. Koordinator Pokja PID menugaskan staf Pokja PID untuk menyiapkan surat kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.18. Dalam hal Koordinator Pokja PID berhalangan hadir, disposisi penugasan membuat surat kepada pemohon informasi dilaksanakan oleh Staf Pokja PID.
- 6.1.19. Staf Pokja PID Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja menyiapkan surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi publik kepada pemohon kemudian diserahkan kepada Staf Tata Usaha Biro Humas.
- 6.1.20. Staf Pokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja mengoreksi atau mengetahui dan membubuhkan paraf untuk diteruskan kepada Koordinator Pokja PID.
- 6.1.21. Koordinator Pokja PID memeriksa, mengoreksi, dan/atau menyetujui lalu memberikan paraf untuk diteruskan kepada Karo Humas paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.22. Karo Humas memeriksa, mengoreksi, atau menyetujui dan menandatangani konsep surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi kepada pemohon paling lama 4 (empat) jam kerja, selanjutnya diserahkan kepada staf pengagenda surat keluar.
- 6.1.23. Dalam hal Karo Humas berhalangan hadir, pemeriksaan, koreksi, persetujuan dan tandatangan dilakukan oleh Koordinator Pokja PID an. Karo Humas paling lama 4 (empat) jam kerja, selanjutnya kepada staf pengagenda surat keluar.
- 6.1.24. Staf pengagenda surat keluar memberikan nomor, tanggal surat, memberi cap, dan mencatat pada agenda surat keluar, kemudian mendistribusikan kepada pemohon informasi publik melalui pengiriman pelayanan informasi bahwa surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi telah didistribusikan untuk dimonitor.

6.2. Unit Kerja / Petugas Terkait

Unit Kerja / Petugas yang terkait dengan proses adalah:

1. Atasan PPID Utama;
2. Atasan PPID Pelaksana;
3. Kepala Biro Humas;
4. Koordinator Pokja Pengelola Informasi dan Dokumentasi;
5. Staf Pokja PID;

6. Staf pengagenda surat Pokja PID; dan
7. Staf pengagenda surat Tata Usaha Biro Humas.

6.3. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian proses pemenuhan pengajuan keberatan atas pelayanan permohonan informasi sampai jawaban penjelasan keberatan pada pemohon informasi adalah maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak surat masuk diterima oleh Staf pengagenda surat Pokja PID sampai dengan ditandatangani oleh Kepala Biro Humas atau Koordinator Pokja PID.

6.4. **Perlindungan Kepemilikan Pelanggan**

Kelompok Kerja Pengelola Informasi dan Dokumentasi harus menjaga properti milik pemohon informasi yang mengajukan keberatan yang digunakan selama proses pelayanan, baik itu berupa barang milik negara, dokumen atau hak intelektual ataupun data personal. Kepemilikan pemohon informasi harus diidentifikasi, dikendalikan, dan dilindungi agar tidak rusak atau hilang dan menjaga keberadaannya.

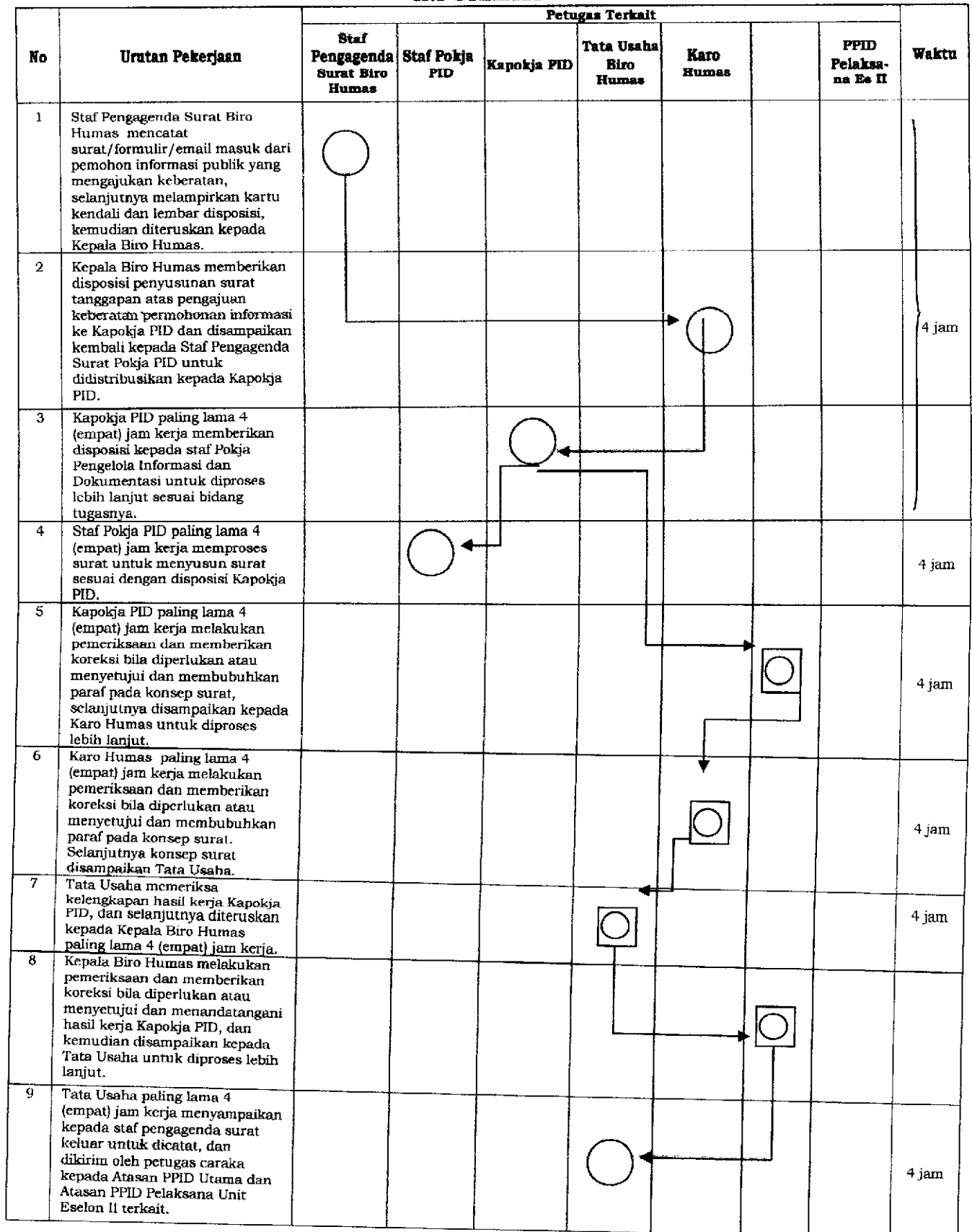
6.5. **Perlindungan Produk**

Perlindungan produk pada setiap level struktural di Biro Hubungan Masyarakat dilaksanakan agar tidak terjadi kesalahan untuk menjaga kesesuaian terhadap persyaratan pengajuan keberatan atas pelayanan permohonan informasi publik dengan melakukan pengendalian rekaman ataupun pemeriksaan.

6.6. **Monitoring dan Analisis Data**

- 6.6.1. Untuk keperluan monitoring proses pelayanan pengajuan keberatan yang berlangsung, Pokja PID melakukan pencatatan-pencatatan sesuai dengan kondisi dan tahapannya dan dituangkan dalam catatan normal ataupun elektronik pada web PPID Kementerian Lingkungan Hidup/BPLH.
- 6.6.2. Secara keseluruhan perkembangan pelayanan direkap dalam Form Monitoring Kegiatan Pelayanan Pengajuan Keberatan Atas Pelayanan Informasi Publik oleh PPID di Kelompok Kerja Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

BAGAN ALIR PROSEDUR PENGAJUAN KEBERATAN PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI



No	Urutan Pekerjaan	Petugas Terkait							Waktu
		Staf Pengagend a Surat Biro Humas	Staf Pokja PID	Kapokja PID	Tata Usaha Biro Humas	Karo Humas		PPID Pelaks a-na Es II	
10	PPID Pelaksana Unit Eselon II terkait paling lama 6 (enam) hari kerja mengirimkan jawaban pemberian tanggapan atas pengajuan keberatan pemohon informasi kepada Karo Humas.								6 hari
11	Staf Pengagenda surat masuk menerima surat tanggapan pengajuan keberatan pemohon informasi publik dari Atasan PPID Utama dan Atasan PPID Pelaksana Unit Eselon II terkait, mencatat, mengagendakan, memberikan lembar disposisi, kemudian menyerahkan kepada Karo Humas.								
12	Kepala Biro Humas memberikan disposisi kepada Kapokja PID untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan paling lama 4 (empat) jam kerja.								4 jam
13	Kapokja PID memberikan arahan pada jawaban surat kepada Staf Pokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja.								4 jam
14	Staf Pokja PID untuk menyiapkan surat kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja.								4 jam
15	Staf Pokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja menyiapkan surat jawaban penjelasan, kemudian diserahkan kepada Kapokja PID.								4 jam
16	Kapokja PID paling lama 4 (empat) jam kerja mengoreksi atau mengetahui dan membubuhkan paraf untuk diteruskan kepada Karo Humas								4 jam
18	Karo Humas memeriksa, mengoreksi, atau menyetujui dan menandatangani konsep surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi kepada pemohon paling lama 4 (empat) jam kerja, selanjutnya diserahkan kepada staf pengagenda surat keluar.								4 jam
19	Staf pengagenda surat keluar memberikan nomor, tanggal surat, memberi cap, dan mencatat pada agenda surat keluar, kemudian mendistribusikan kepada pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan melalui pengiriman pelayanan informasi bahwa surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi telah didistribusikan untuk dimonitor.								