



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK**

2018

**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
SEKRETARIAT JENDERAL
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
Jl. Gatot Subroto, Senayan, Jakarta
(021) 5710484
JAKARTA**



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN
SEKRETARIAT JENDERAL
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

 KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN SEKRETARIAT JENDERAL BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT	Nomor SOP	SK. /	
	Tgl. Pembuatan		
	Tgl. Revisi		
	Tgl. Efektif		
	Disahkan Oleh	Kepala Biro Humas Selaku PPID utama Ir. Djati Witjaksono Hadi, M.Si. NIP. 19610424 198603 1 003	
Nama SOP 2	PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK		
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SK 185/MENLHK/SETJEN/HMS.3/4/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. P.18/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Peraturan Menteri PAN dan RB No. 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 		<ol style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan informasi publik. 	
KETERKAITAN		PERALATAN PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik SOP Uji Konsekuensi Pengecualian Informasi Publik 		<ol style="list-style-type: none"> Lembar Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran Term of Reference Komputer/Printer/Scanner Jaringan Internet 	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila pengajuan keberatan atas pelayanan permohonan informasi publik terlambat ditanggapi maka pelaksanaan kegiatan pelayanan permohonan informasi publik berikutnya akan terhambat		Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

DAFTAR ISI

HALAMAN

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 No. 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 No. P.18/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
5. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SK 185/MENLHK/SETJEN/HMS.3/4/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
6. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

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 Jenderal
- 4.3. Atasan PPID Pelaksana adalah Irjen, Dirjen, atau Kepala Badan
- 4.4. Bagian PPIP adalah Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik
- 4.5. Kabag adalah Kepala Bagian

- 4.6. Kasubbag PIP adalah Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik
- 4.7. Staf adalah operator Pengumpul / Pengolah / Penyaji Bahan Pelayanan Informasi Publik
- 4.8. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikuasai, diterima oleh Biro Humas Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dengan penyelenggaraan tugas
- 4.9. Pelayanan pemenuhan informasi publik adalah pemenuhan permohonan semua tulisan yang ditulis di atas lembaran kertas/elektronik mengenai aktivitas data dan informasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan oleh warga negara atau badan hukum Indonesia.
- 4.10. Pemohon informasi publik adalah warga negara atau badan hukum Indonesia yang mengajukan informasi publik.
- 4.11. PPID Pelaksana adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di setiap unit Eselon I yaitu Sekditjen, Sekitjen, Sekbadan dan Kepala Biro serta Kepala Pusat lingkup Sekretariat Jenderal
- 4.12. 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. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik bertanggung jawab melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan terhadap proses pelayanan pengajuan keberatan dan pemberian tanggapan kepada pemohon informasi publik yang dilaksanakan oleh Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik dan bertanggung jawab terhadap perlindungan

produk/layanan serta monitoring dan analisis data yang dilaksanakan oleh Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik .

- 5.3. Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik dibantu para staf 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 yang dilaksanakan oleh para staf.
- 5.4. Kepala Subbagian TU bertanggung jawab melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan kebenaran pengetikan dan formatnya serta proses administrasi.
- 5.5. Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik bertanggung jawab melaksanakan pencatatan : surat masuk Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik, disposisi, melampirkan kartu kendali, mendistribusikan surat, dan memberikan nomor surat.
- 5.6. Staf Pengagenda Surat Subbagian TU 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 Penyaji Bahan Pelayanan Informasi 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/faksimile ke pemohon informasi yang mengajukan keberatan dan memonitor sampai diterimanya.

6. URAIAN PROSEDUR

6.1. Urutan Pekerjaan

- 6.1.1. Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik mencatat surat/formulir/email masuk dari pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan, selanjutnya melampirkan kartu kendali dan lembar

disposisi, kemudian diteruskan kepada Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik.

- 6.1.2. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik memberikan disposisi penyusunan surat tanggapan atas pengajuan keberatan permohonan informasi ke Atasan PPID Utama atau Sekjen dan Atasan PPID Pelaksana terkait dan disampaikan kembali kepada Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik untuk didistribusikan kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.3. Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja memberikan disposisi kepada staf Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi untuk diproses lebih lanjut sesuai bidang tugasnya melalui Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.4. Dalam hal Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik berhalangan hadir maka disposisi kepada Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi ditangani langsung oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.5. Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi paling lama 4 (empat) jam kerja memproses surat untuk menyusun surat kepada Atasan PPID Utama atau Sekjen terkait sesuai dengan disposisi Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.6. Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik 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 Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik untuk diproses lebih lanjut.
- 6.1.7. Dalam hal Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik berhalangan hadir maka proses pemeriksaan dan koreksi ditangani langsung oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.8. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik 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 melalui Kepala Subbagian Tata Usaha.

- 6.1.9. Kepala Subbagian Tata Usaha memeriksa kelengkapan hasil kerja Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik, dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala Biro paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.10. Kepala Biro melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan menandatangani hasil kerja Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik, dan kemudian disampaikan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk diproses lebih lanjut.
- 6.1.11. Dalam hal Kepala Biro berhalangan hadir, maka hasil kerja / konsep surat disetujui dan ditandatangani oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik an. Kepala Biro Humas atau ub. Kabag PPIP.
- 6.1.12. Kepala Subbagian Tata Usaha paling lama 4 (empat) jam kerja menyampaikan kepada staf pengagenda surat keluar untuk dicatat, dan dikirim oleh petugas caraka kepada Atasan PPID Utama dan Atasan PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait.
- 6.1.13. PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait paling lama 6 (enam) hari kerja mengirimkan jawaban pemberian tanggapan atas pengajuan keberatan pemohon informasi kepada Pusat Humas.
- 6.1.14. Staf Pengagenda surat masuk menerima surat tanggapan pengajuan keberatan pemohon informasi publik dari Atasan PPID Utama dan Atasan PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait, mencatat, mengagendakan, memberikan lembar disposisi, kemudian menyerahkan kepada Karo Humas
- 6.1.15. Kepala Biro Humas memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.16. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik memberikan arahan pada jawaban surat kepada Kasubbag Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.17. Kasubbag Pelayanan Informasi Publik menugaskan staf Pelayanan Informasi Publik untuk menyiapkan surat kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.18. Dalam hal Kasubbag Pelayanan Informasi Publik berhalangan hadir, disposisi penugasan membuat surat kepada kepada pemohon informasi dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik.

- 6.1.19. Staf Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja menyiapkan surat jawaban penjelasan, kemudian diserahkan kepada Kasubbag Pelayanan Informasi Publik.
- 6.1.20. Kasubbag Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja mengoreksi atau mengetahui dan membubuhkan paraf untuk diteruskan kepada Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.21. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik 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 Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik an. Karo Humas atau ub. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik , 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 yang mengajukan keberatan 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 pengajuan keberatan pelayanan informasi publik adalah:

1. Atasan PPID Utama
2. Atasan PPID Pelaksana
3. Kepala Biro
4. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik
5. Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik
6. Kepala Subbagian Tata Usaha
7. Staf Pelayanan Informasi Publik
8. Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik

9. Staf Pengagenda Surat Subbagian TU

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 Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik sampai dengan ditandatangani oleh Kepala Biro atau Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .

6.4. Perlindungan Kepemilikan Pelanggan

Subbag Pelayanan Informasi Publik 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, Subbag Pelayanan Informasi Publik melakukan pencatatan-pencatatan sesuai dengan kondisi dan tahapannya dan dituangkan dalam catatan normal ataupun elektronik pada web PPID Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

6.6.2. Secara keseluruhan perkembangan pelayanan direkap dalam **Form Monitoring Kegiatan Pelayanan Pengajuan Keberatan Atas Pelayanan Informasi Publik oleh PPID di Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik (FM-HUMAS-03-01-1.0)**.

BAGAN ALIR PROSEDUR PENGAJUAN KEBERATAN PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI

No	Urutan Pekerjaan	Petugas Terkait							Waktu	
		Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP	Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi	Kasubbag PIP	Kasubbag TU	Kabag PPIP	Karo	PPID Pelaksana Es I		
1	Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP mencatat surat/formulir/email masuk dari pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan, selanjutnya melampirkan kartu kendali dan lembar disposisi, kemudian diteruskan kepada Kepala Bagian PPIP	○								} 4 jam
2	Kepala Bagian PPIP memberikan disposisi penyusunan surat tanggapan atas pengajuan keberatan permohonan informasi ke Atasan PPID Utama atau Sekjen dan Atasan PPID Pelaksana terkait dan disampaikan kembali kepada Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP untuk didistribusikan kepada Kepala Subbagian PIP					○				
3	Kepala Subbagian PIP paling lama 4 (empat) jam kerja memberikan disposisi kepada staf Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi untuk diproses lebih lanjut sesuai bidang tugasnya melalui Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP			○						
4	Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi paling lama 4 (empat) jam kerja memproses surat untuk menyusun surat kepada Atasan PPID Utama atau Sekjen terkait sesuai dengan disposisi Kepala Subbagian PIP	○							4 jam	
5	Kepala Subbagian PIP 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 Bagian PPIP untuk diproses lebih lanjut			□					4 jam	
6	Kepala Bagian PPIP 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 melalui Kepala Subbagian TU					□			4 jam	
7	Kepala Subbagian TU memeriksa kelengkapan hasil kerja Kepala Bagian PPIP, dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala Biro paling lama 4 (empat) jam kerja					□			4 jam	
8	Kepala Biro melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan menandatangani hasil kerja Kepala Bagian PPIP, dan kemudian disampaikan kepada Kepala Subbag TU untuk diproses lebih lanjut						□			
9	Kepala Subbagian TU paling lama 4 (empat) jam kerja menyampaikan kepada staf pengagenda surat keluar untuk dicatat, dan dikirim oleh petugas caraka kepada Atasan PPID Utama dan Atasan PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait				○				4 jam	

No	Urutan Pekerjaan	Petugas Terkait							Waktu
		Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP	Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi	Kasubbag PIP	Kasubbag TU	Kabag HAL	Karo	PPID Pelaksana Es I	
10	PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait paling lama 6 (enam) hari kerja mengirimkan jawaban pemberian tanggapan atas pengajuan keberatan pemohon informasi kepada Pusat 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 I terkait, mencatat, mengagendakan, memberikan lembar disposisi, kemudian menyerahkan kepada Karo Humas								
12	Kepala Biro Humas memberikan disposisi kepada Kepala Bagian PPIP untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan paling lama 4 (empat) jam kerja								4 jam
13	Kepala Bagian PPIP memberikan arahan pada jawaban surat kepada Kasubbag PIP paling lama 4 (empat) jam kerja								4 jam
14	Kasubbag PIP menugaskan staf Pelayanan Informasi Publik untuk menyiapkan surat kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja								4 jam
15	Staf Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja menyiapkan surat jawaban penjelasan, kemudian diserahkan kepada Kasubbag PIP								4 jam
16	Kasubbag PIP paling lama 4 (empat) jam kerja mengoreksi atau mengetahui dan membubuhkan paraf untuk diteruskan kepada Kepala Bagian PPIP								4 jam
17	Kepala Bagian PPIP memeriksa, mengoreksi, dan/atau menyetujui lalu memberikan paraf untuk diteruskan kepada Karo Humas paling lama 4 (empat) jam kerja								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	