



Labuan Bajo Flores
Tourism Authority



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES





STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK BPOLBF

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan hak kepada Pemohon Informasi Publik untuk mengajukan keberatan secara tertulis apabila tidak puas atas jawaban Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terhadap permohonan informasi yang diajukan, sebagaimana diatur dalam Pasal 35 dan Pasal 36. Keberatan merupakan upaya administratif tingkat pertama sebelum Pemohon dapat mengajukan penyelesaian sengketa informasi publik ke Komisi Informasi Pusat.

Untuk menjamin penanganan keberatan berjalan tertib, berjenjang, dan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (BPOLBF) memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang mengatur tahapan mulai dari pengisian formulir keberatan oleh Pemohon, registrasi oleh Petugas Pelayanan Informasi, penelaahan dan penyusunan tanggapan oleh PPID Utama, persetujuan Atasan PPID, hingga penyampaian surat tanggapan kepada Pemohon Keberatan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan kerja bagi Petugas Pelayanan Informasi, PPID Utama, dan Atasan PPID di lingkungan BPOLBF dalam menangani pengajuan keberatan informasi publik. Adapun tujuan disusunnya SOP ini adalah untuk:

1. Memberikan kepastian tahapan, waktu, dan tanggung jawab dalam penanganan pengajuan keberatan informasi publik;
2. Mewujudkan penanganan keberatan yang tertib, akuntabel, dan berjenjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Menjamin setiap pengajuan keberatan tercatat, mendapat tanda bukti, dan memperoleh tanggapan sesuai batas waktu yang ditentukan;
4. Meminimalkan risiko sengketa informasi publik di Komisi Informasi Pusat akibat penanganan keberatan yang tidak tertib.

C. RUANG LINGKUP

SOP ini mengatur tahapan penanganan pengajuan keberatan informasi publik, mulai dari pengisian formulir keberatan oleh Pemohon atas jawaban PPID, registrasi dan pemberian nomor pendaftaran oleh Petugas Pelayanan Informasi, penelaahan dan penyusunan draf tanggapan oleh PPID Utama, persetujuan/penolakan draf tanggapan oleh Atasan PPID, sampai dengan penyampaian surat tanggapan kepada Pemohon Keberatan.

D. DEFINISI/ISTILAH

1. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh BPOLBF yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
2. Keberatan adalah upaya administratif yang diajukan Pemohon Informasi Publik apabila menemukan alasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atas jawaban PPID terhadap permohonan informasi yang diajukan.
3. Pemohon Keberatan adalah Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atas jawaban PPID.
4. Petugas Pelayanan Informasi adalah petugas yang menerima, mencatat, dan meregistrasi pengajuan keberatan serta menyampaikan surat tanggapan kepada Pemohon Keberatan.
5. PPID Utama adalah pejabat pengelola informasi dan dokumentasi yang bertanggung jawab menelaah keberatan dan menyusun draf tanggapan.
6. Atasan PPID adalah pejabat yang membawahi PPID Utama dan berwenang menyetujui tanggapan atas keberatan sebelum disampaikan kepada Pemohon Keberatan.
7. Formulir Keberatan adalah dokumen yang memuat identitas Pemohon, permohonan informasi sebelumnya, dan alasan pengajuan keberatan.

KEMENTERIAN PARIWISATA BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES (BPOLBF)  Labuan Bajo Flores Tourism Authority	Nomor SOP	: SOP/3/PA.01.00/BPO.3/2026
	Tanggal Pembuatan	: 05 Januari 2026
	Tanggal Revisi	: 05 Januari 2026
	Tanggal Efektif	: 05 Januari 2026
	Disahkan oleh	: Plt. Direktur Utama BPOLBF Andhy M.T. Marpaung NIP. 198404242009021005
	Nama SOP	: Penanganan Pengajuan Keberatan Informasi Publik

Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, khususnya Pasal 35 dan Pasal 36; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelola Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores beserta perubahannya; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 7. Nota Dinas Keputusan Direktur Utama BPOLBF tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan BPOLBF Nomor B/ND/5/DS.00/BPO.3/2026	Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami ketentuan mengenai alasan dan mekanisme pengajuan keberatan sebagaimana diatur dalam Pasal 35 dan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008; 2. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan prima kepada Pemohon Keberatan; 3. Memiliki kompetensi di bidang hukum dan/atau pengelolaan informasi dalam menyusun tanggapan atas keberatan; 4. Teliti dan tertib administrasi dalam pencatatan, penomoran, dan pendokumentasian pengajuan keberatan; 5. Mampu berkoordinasi secara berjenjang antara Petugas Pelayanan Informasi, PPID Utama, dan Atasan PPID.
---	---

Keterkaitan 1. SOP Pengelolaan Permohonan Informasi; 2. SOP Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 3. SOP Pendokumentasian Informasi Publik; 4. SOP Pengujian tentang Konsekuensi.	Peralatan/Perlengkapan 1. Komputer/laptop, printer/scanner, dan jaringan internet; 2. Formulir pengajuan keberatan informasi publik; 3. Buku Register/Aplikasi pencatatan pengajuan keberatan informasi publik; 4. Meja/loket layanan informasi PPID BPOLBF.
Peringatan 1. Keberatan hanya dapat diajukan oleh Pemohon yang telah mengajukan permohonan informasi dan menerima jawaban/tanggapan atas permohonan tersebut; 2. Petugas pelayanan informasi wajib memberikan nomor pendaftaran dan salinan formulir keberatan kepada Pemohon sebagai bukti penerimaan; 3. PPID Utama wajib menyampaikan draf tanggapan kepada Atasan PPID paling lambat 25 (dua puluh lima) hari kerja sejak keberatan diterima; 4. Apabila Atasan PPID tidak menyetujui draf tanggapan, PPID Utama wajib menyusun ulang tanggapan dalam waktu 1 (satu) hari kerja agar tidak melampaui batas waktu keseluruhan proses keberatan; 5. Keterlambatan atau tidak adanya tanggapan atas keberatan dapat menjadi dasar bagi Pemohon untuk mengajukan penyelesaian sengketa informasi publik ke Komisi Informasi Pusat.	Pencatatan dan Pendataan 1. Setiap pengajuan keberatan dicatat dalam Buku Register Keberatan Informasi Publik lengkap dengan nomor pendaftaran dan tanggal diterima; 2. Formulir keberatan asli, draf tanggapan, dan surat tanggapan final diarsipkan oleh PPID sebagai bahan evaluasi dan pelaporan; 3. Rekapitulasi pengajuan dan penyelesaian keberatan dilaporkan secara berkala oleh PPID kepada Pimpinan Badan Publik/Direktur Utama BPOLBF.

E. TABEL PROSEDUR PENANGANAN PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Keberatan	Petugas Pelayanan Informasi	PPID Utama	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan keberatan informasi publik atas jawaban PPID dengan mengisi formulir keberatan	✓				Formulir keberatan Jawaban/tanggapan PPID atas permohonan informasi sebelumnya Identitas Pemohon	-	Formulir keberatan terisi	-
2	Memberikan nomor pendaftaran, mencatat pengajuan keberatan dalam registrasi keberatan, dan menyerahkan formulir keberatan kepada PPID Utama		✓			Formulir keberatan Buku register keberatan	1 jam	Nomor pendaftaran keberatan; formulir asli disimpan Petugas Pelayanan Informasi, salinan formulir diberikan kepada Pemohon	Formulir asli menjadi bukti penerimaan pengajuan keberatan
3	Menelaah berkas pengajuan keberatan dan menyusun draf tanggapan atas permohonan keberatan untuk disampaikan kepada Atasan PPID			✓		Formulir keberatan Berkas permohonan informasi sebelumnya	Maks. 25 hari kerja	Draf tanggapan atas permohonan keberatan	-
4	Mereview draf tanggapan atas permohonan keberatan; apabila tidak disetujui, dikembalikan kepada PPID Utama untuk disusun ulang				✓	Draf tanggapan	1 hari kerja	Persetujuan Atasan PPID atau draf dikembalikan untuk perbaikan	Apabila tidak disetujui, kembali ke langkah 3 untuk disusun ulang oleh PPID Utama
5	Menerima surat tanggapan atas permohonan keberatan yang telah disetujui dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan Informasi			✓	✓	Surat tanggapan yang telah disetujui Atasan PPID	1 hari kerja	Surat tanggapan diteruskan kepada Petugas Pelayanan Informasi	-
6	Menerima berkas surat tanggapan dan memberikan kepada Pemohon Keberatan		✓			Surat tanggapan atas permohonan keberatan	1 hari kerja	Surat tanggapan diserahkan kepada Pemohon Keberatan	-
7	Menerima surat tanggapan atas permohonan keberatan	✓				Surat tanggapan atas permohonan keberatan	-	Surat tanggapan diterima Pemohon Keberatan	Apabila tidak puas, Pemohon dapat mengajukan penyelesaian sengketa informasi publik ke

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Keberatan	Petugas Pelayanan Informasi	PPID Utama	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
									Komisi Informasi Pusat

Catatan:

1. Tanda (✓) pada kolom Pelaksana menunjukkan pihak yang melaksanakan kegiatan pada baris terkait.
2. Apabila draf tanggapan tidak disetujui Atasan PPID pada langkah 4, PPID Utama menyusun ulang tanggapan dalam waktu 1 (satu) hari kerja.

Labuan Bajo, 5 Januari 2026
 Plt. Direktur Utama
 Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores



Andhy M.T. Marpaung
 NIP. 198404242009021005

TATA CARA PENGAJUAN KEBERATAN

Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan keberatan apabila tidak puas terhadap layanan informasi yang diberikan oleh PPID BPOLBF.



1

PEMOHON INFORMASI PUBLIK BERHAK MENGAJUKAN KEBERATAN APABILA:

- Terjadi penolakan atas permohonan publik
- Tidak disediakan informasi berkala
- Tidak ditanggapi dan dipenuhi permohonan informasi publik
- Permohonan informasi publik ditanggapi tidak dengan sebagaimana diminta
- Penyampaian informasi publik melebihi batas waktu yang diatur



2

Keberatan diajukan oleh pemohon informasi publik dalam jangka waktu paling lambat **30 (tiga puluh) hari kerja** setelah ditemukannya alasan sebagaimana yang dimaksud pada poin 1.



3

Pemohon yang mengajukan keberatan dapat **mengisi form pada laman menu PPID** pada **website BPOLBF** atau **datang langsung ke Kantor BPOLBF**.



4

Atasan pejabat sebagaimana dimaksud, memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi publik dalam jangka waktu **30 (tiga puluh) hari kerja** sejak diterimanya keberatan secara tertulis.



“

BPOLBF berkomitmen untuk memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, dan transparan sesuai dengan peraturan yang berlaku.





Labuan Bajo Flores

Tourism Authority

