



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK**

**2021**

**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
SEKRETARIAT JENDERAL  
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT  
Jl. Gatot Subroto, Senayan, Jakarta  
(021) 5730119  
JAKARTA**



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP  
DAN KEHUTANAN  
SEKRETARIAT JENDERAL  
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

Nomor SOP	SOP.3/HUMAS/PPIP/HMS.3/5/2021
Tgl. Pembuatan	1 Juli 2019
Tgl. Revisi	31 Mei 2021
Revisi Ke	1
Tgl. Efektif	1 Juni 2021
Disahkan Oleh	Kepala Biro Humas Sebagai PPID utama  Nunu Anugrah, S.Hut., M.Sc. NIP. 19730130 199803 1 004
Nama SOP	PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"><li>1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li><li>3. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. P.18/MENLHK/SETJEN/Kum.1/5/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan</li><li>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.</li><li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana.</li><li>2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan.</li><li>3. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan informasi publik.</li></ol>
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik</li><li>2. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik</li><li>3. SOP Pengajuan Keberatan Informasi Publik</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lembar Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran</li><li>2. Term of Reference</li><li>3. Komputer/Printer/Scanner</li><li>4. Jaringan Internet</li></ol>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila penanganan sengketa 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 PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

## **1. TUJUAN**

Prosedur Penanganan Sengketa 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 Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

## **3. REFERENSI**

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 No. P.18/MENLHK/SETJEN/Kum.1/5/2018 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. KIP adalah Komisi Informasi Pusat
- 4.2. Karo Hukum Kepala Biro Hukum
- 4.3. Karo Humas adalah Kepala Biro Hubungan Masyarakat selaku PPID Utama, yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama
- 4.4. Atasan PPID Utama adalah Sekretaris Jenderal
- 4.5. Atasan PPID Pelaksana adalah Irjen, Dirjen, atau Kepala Balai
- 4.6. Bagian PPIP adalah Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik
- 4.7. Kabag adalah Kepala Bagian PPIP
- 4.8. Kasubbag PIP adalah Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik

- 4.9. Staf adalah operator Pengumpul / Pengolah / Penyaji Bahan Pelayanan Informasi Publik
- 4.10. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikuasai, diterima oleh Biro Humas Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dengan penyelenggaraan tugas
- 4.11. 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.
- 4.12. Pemohon informasi publik adalah warga negara atau badan hukum Indonesia yang mengajukan informasi publik.
- 4.13. PPID Pelaksana adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di setiap unit Eselon I yaitu Sekditjen, Sekitjen, atau Sekbadan.
- 4.14. 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 Penanganan Sengketa Informasi Publik.
- 5.2. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik bertanggung jawab melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan terhadap proses penanganan sengketa informasi publik dan pemberian tanggapan kepada KIP dan 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 penanganan sengketa 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 penanganan sengketa 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 penanganan sengketa informasi publik dan tanggapannya kepada KIP dan pemohon informasi publik, melakukan konfirmasi data.

## **6. URAIAN PROSEDUR**

### **6.1. Urutan Pekerjaan**

- 6.1.1. Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik mencatat surat panggilan sengketa dari KIP, 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 panggilan sengketa dari KIP 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 konsep 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, Karo Hukum, dan Atasan PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait.
- 6.1.13. Atasan PPID Utama, Karo Hukum, dan Atasan PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait, serta Biro Humas selaku PPID Utama berkoordinasi dan mempersiapkan surat kuasa, bahan-bahan serta jawaban. Selanjutnya memenuhi surat panggilan sengketa informasi dari KIP sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- 6.1.14. KIP mempertemukan Pemohon dan PPID KLHK selaku Termohon. Setelah melakukan pemeriksaan berkas dan kelengkapan data, KIP melaksanakan proses mediasi.
- 6.1.15. Apabila proses mediasi berhasil, Pemohon dan Termohon tercapai kesepakatan untuk memberikan informasi sesuai kesepakatan atau mencabut permohonan informasi. Apabila mediasi gagal, proses penanganan sengketa informasi dilanjutkan ke tahap adjudikasi non litigasi
- 6.1.16. Karo Biro Humas selaku kuasa Atasan PPID dan ketua tim Termohon memerintahkan Staf PPID untuk menyusun kesimpulan dan konsep surat laporan dari hasil sidang sengketa informasi di KIP dan menyampaikan kepada Kepala Bagian PPIP.
- 6.1.17. Kepala Bagian PPIP memberikan arahan pada jawaban surat kepada Kasubbag PIP paling lama 4 (empat) jam kerja
- 6.1.18. Kasubbag PIP menugaskan staf Pelayanan Informasi Publik untuk menyiapkan surat kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja
- 6.1.19. Staf Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja menyiapkan surat jawaban penjelasan, kemudian diserahkan kepada Kasubbag PIP
- 6.1.20. 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



- 6.1.21. 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
- 6.1.22. Kepala Subbagian TU memeriksa kelengkapan hasil kerja Kepala Bagian PPIP, dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala Biro paling lama 4 (empat) jam kerja
- 6.1.23. 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
- 6.1.24. 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

## 6.2. **Unit Kerja / Petugas Terkait**

Unit Kerja / Petugas yang terkait dengan proses penanganan sengketa informasi publik adalah:

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

## 6.3. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian sengketa informasi tergantung dari proses yang dilaksanakan oleh KIP.

## 6.4. **Perlindungan Kepemilikan Pelanggan**

Subbag Pelayanan Informasi Publik harus menjaga properti milik pemohon informasi yang mengajukan sengketa informasi 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 penanganan sengketa informasi publik dengan melakukan pengendalian rekaman ataupun pemeriksaan.

#### 6.6. **Monitoring dan Analisis Data**

- 6.6.1. Untuk keperluan monitoring proses penanganan sengketa informasi publik 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 Penanganan Sengketa Informasi Publik oleh PPID di Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik (LHK-14.03.CFM.O1)**.

## BAGAN ALIR PROSEDUR PENANGANAN SENGKETA 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 panggilan sengketa dari KIP, 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 panggilan sengketa dari KIP 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 jam
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	○							
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						◻		4 jam
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					○			

No	Urutan Pekerjaan	Petugas Terkait						Waktu
		Staf Pengaganda Surat Bagian PPIP	Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi	Kasubbag PIP	Kasubbag TU	Kabag PPIP	Karo	
10	Atasan PPID Utama, Karo Hukum, dan Atasan PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait, serta Biro Humas selaku PPID Utama berkoordinasi dan mempersiapkan surat kuasa, bahan serta jawaban untuk memenuhi surat panggilan sengketa informasi dari KIP							6 hari
11	Kepala Biro Humas selaku kuasa Atasan PPID dan ketua tim Termohon memerintahkan Staf PPID untuk menyusun kesimpulan dan konsep surat laporan dari hasil sidang sengketa informasi di KIP dan menyampaikan kepada Kepala Bagian PPIP							
12	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 laporan sidang sengketa kepada Atasan PPID Utama serta PPID Pelaksana dan unit terkait lainnya paling lama 4 (empat) jam kerja, selanjutnya diserahkan kepada staf pengaganda surat keluar							4 jam
19	Staf pengaganda surat keluar memberikan nomor, tanggal surat, memberi cap, dan mencatat pada agenda surat keluar, kemudian mendistribusikan kepada semua unit kerja terkait							

