



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG PENGELOLAAN DAN INFORMASI PUBLIK

Nomor SOP : 000.8.3.3/ **255** /Diskominfo/XI/2025

Tanggal Pengesahan : 6 November 2025

Disahkan Oleh : Kepala Dinas


WAHYUDI PRANOTO, S.Sos, M.T
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197101301999031005

Nama SOP : **SOP Penanganan Keberatan**

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
6. Keputusan Bupati Tapin Nomor 188.45/065/KUM/2022 Tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Tapin.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami dengan baik peraturan perundang-undangan sesuai substansi kegiatan
2. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu, dan memiliki kompetensi sesuai bidang tugas
3. Memahami peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik

KETERKAITAN

Peraturan Bupati Tapin Nomor 05 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin

Peralatan / Perlengkapan

1. Komputer, printer, scanner
2. Alat tulis Kantor;
3. Media komunikasi (telpon, email, website, WA)
4. Jaringan Internet;
5. Meja layanan informasi.


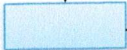
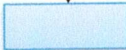

Peringatan

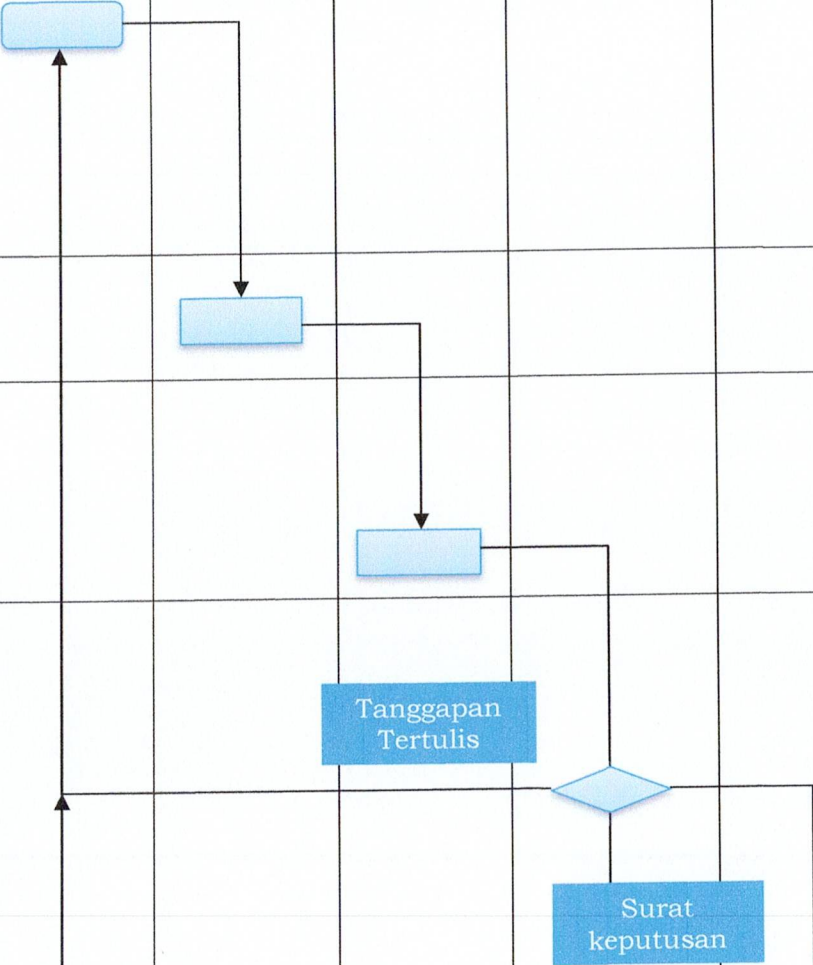
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam pelaksanaan layanan informasi publik dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparanan, ketidaksinkronan dan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan permohonan informasi publik Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tapin

Pencatatan dan Pendataan

Dalam pelaksanaan setiap layanan, semua pemohon informasi publik yang masuk diberi nomor register

SOP PENANGANAN KEBERATAN

No	Uraian Prosedur / Aktivitas	Pelaksana					Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
		OPD Pemohon	Desk Layanan	Pengelola Data	PPID Utama	PPID Pelaksana				
1.	Pengajuan Keberatan						- Formulir keberatan PPID (manual/digital) - Surat elektronik; atau - Datang langsung ke meja layanan informasi.	1 Hari	Pemohon Ajukan Keberatan	
2.	Pencatatan & Penerusan						- Dokumen Keberatan	2 hari kerja sejak diterima	PPID mencatat keberatan dalam Register Keberatan	
3.	Pemeriksaan & Klarifikasi						- Pemeriksaan Dokumen Keberatan;	Proses pemeriksaan dilakukan maksimal 20 hari kerja	- Pemeriksaan dokumen keberatan; - Klarifikasi kepada PPID/petugas informasi;	
4.	Keputusan Atasan PPID						- Pertimbangan hasil pemeriksaan; - Keputusan menerima atau menolak keberatan; - Tindakan korektif (jika keberatan diterima).	150 Menit	- Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis kepada pemohon - Surat keputusan dikirimkan ke pemohon dan ditembuskan ke PPID	



5.	Penyelesaian & Arsip							<p>Tanggapan tertulis dan surat keputusan diarsipkan</p> <p>Tanggapan kepada pemohon jika tidak puas</p>	150 Menit	<p>PPID menyimpan seluruh dokumen keberatan ke dalam arsip layanan informasi publik.</p> <p>Jika pemohon tidak puas dengan keputusan Atasan PPID, dapat melanjutkan ke Komisi Informasi (Sengketa Informasi).</p>	