




## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

<b>NO DOKUMEN</b>	:	<b>SOP-PPID-04</b>
<b>STATUS DOKUMEN</b>	:	<input type="checkbox"/> <b>ASLI</b> <input type="checkbox"/> <b>SALINAN NO :</b>
<b>NOMOR REVISI</b>	:	<b>02</b>
<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	:	<b>1 Maret 2021</b>
<b>TANGGAL REVISI</b>	:	<b>10 Januari 2022</b>
<b>TANGGAL EFEKTIF</b>	:	<b>13 Februari 2022</b>

<b>DIBUAT OLEH :</b>	<b>DIPERIKSA OLEH :</b>	<b>DISETUJUI OLEH :</b>
	 	
<b>Andi Abd Razaq, S.SH, M.H</b>	<b>Irene Yuriantini, S.Hut, M.P</b>	<b>Muhammad Faisal, S.Sos, M.Si</b>
<b>Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Penguatan Kabasitas Sumberdaya Komunikasi Publik</b>	<b>Kepala Bidang IKP dan Kehumasan</b>	<b>Kepala Diskominfo Provinsi Kaltim</b>
<b>10 Januari 2022</b>	<b>10 Februari 2022</b>	<b>13 Februari 2022</b>

	<b>PPID PROV. KALTIM</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>		<b>No Dok : SOP-PPID-04</b>	
			<b>23/02/2022</b>	<b>REV.02</b>


## STATUS REVISI DAN PERSETUJUAN

### A. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan dalam melaksanakan penanganan keberatan informasi publik sehingga setiap pemohon informasi yang merasa keberatan atas layanan informasi publik dapat dilayani dan diselesaikan secara baik dan tepat serta penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien.
2. Memberikan kepastian dan kejelasan pada setiap keberatan atas pemberian informasi publik dalam mekanisme penanganan, waktu & ketentuan yang dijalankan serta tercapainya pelayanan yang jelas, mudah diakses, tepat, aman, kesamaan & keseimbangan hak, partisipatif, transparan & akuntabel.
3. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap penanganan keberatan informasi publik yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.
4. Menstandarkan dan meningkatkan pelayanan dalam penanganan keberatan informasi publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Kaltim secara berkelanjutan.

### B. DASAR HUKUM / REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
5. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
6. Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi & Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
8. Permendagri No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
9. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
10. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
13. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
14. Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Interoperabilitas Sistem Informasi di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kaltim.
15. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Diseminasi Informasi,

	<b>PPID PROV. KALTIM</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>		<b>No Dok : SOP-PPID-04</b>	
			<b>23/02/2022</b>	<b>REV.02</b>

Kemitraan Media dan Lembaga Komunikasi Sosial.

16. Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2016 Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kaltim.
17. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pendayagunaan Website di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kaltim.
18. Ketentuan, Peraturan perundang-undangan dan Pedoman, Standar serta aturan terkait lainnya.

### C. KETERKAITAN

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik | (SOP-PPID-01) |
| 2. SOP Pelayanan Informasi Publik                          | (SOP-PPID-02) |
| 3. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik                    | (SOP-PPID-03) |
| 4. SOP Fasilitas Sengketa Informasi Publik                 | (SOP-PPID-05) |
| 5. SOP Pendokumentasian Informasi Publik                   | (SOP-PPID-06) |
| 6. SOP Pelayanan Informasi Khusus Disabilitas              | (SOP-PPID-07) |

### D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN


SOP ini diterapkan pada PPID Kaltim dalam proses penanganan keberatan informasi publik yang diajukan oleh pemohon informasi berdasarkan alasan yang dibenarkan yang sesuai ketentuan yang meliputi proses pengajuan permohonan keberatan, penerimaan, pemrosesan hingga penyerahan jawaban informasi atau penjelasan dan tanggapan kepada pihak pemohon.

### E. INDIKATOR KINERJA, JAMINAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

1. Adanya kemudahan, kejelasan, kelengkapan prosedur dan informasi pelayanan untuk penanganan keberatan informasi publik bagi pihak pengaju keberatan, sehingga dapat menjawab dan memberikan respon perbaikan, penjelasan dan penyelesaian yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemohon serta mampu memberikan nilai tambah dan kontribusi yang positif untuk menangani keberatan informasi publik / masyarakat.
2. Adanya kejelasan dan kepastian petugas serta kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan /kompetensi petugas saat melayani / menangani keberatan.
3. Adanya kepastian serta kejelasan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam mendapatkan layanan keberatan informasi publik terkait dengan kejelasan standar layanan, waktu & biaya, keadilan serta kecepatan waktu proses.
4. Adanya kenyamanan dan keamanan pelayanan serta Keramahan dan Kesopanan Petugas.
5. Terwujudnya Prinsip pelayanan prima sesuai dengan Maklumat pelayanan Dinas Kominformasi Provinsi Kaltim yang sudah ditetapkan.

### F. DEFINISI

**Informasi** adalah : keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar,

	PPID PROV. KALTIM		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-04	
			23/02/2022	REV.02

dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.

**Informasi Publik** adalah : informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

**Badan Publik** adalah : lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)** adalah : pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik (Kepala Dinas Kominfo Prov. Kaltim) dan bertanggungjawab langsung kepada pembina PPID (Gubernur Prov. Kaltim).

**Meja Informasi** adalah : tempat pelayanan informasi publik serta berbagai sarana atau fasilitas penyelenggaraan pelayanan informasi lainnya yang bertujuan memudahkan perolehan informasi publik.

**Daftar Informasi Publik (DIP)** adalah : catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Badan Publik tidak termasuk informasi yang dikecualikan.


**Pemohon Informasi Publik** adalah : warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

**Orang** adalah : orang perseorangan, kelompok orang, badan hukum, atau badan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

**Uji Konsekuensi** adalah : kegiatan melakukan uji konsekuensi terhadap keberatan penerima informasi yang diketuai oleh PPID dan dihadiri oleh PPID Pembantu, sekretariat dan bidang terkait lainnya sesuai dengan substansi informasi yang akan dilakukan uji publik.

## G. PERSYARATAN PELAYANAN

Setiap pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu berdasarkan alasan berikut :

	PPID PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-04	
		23/02/2022	REV.02

- Penolakan atas permintaan informasi publik.
- Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundangan
- Tidak ditanggapinya permintaan informasi publik
- Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta
- Tidak dipenuhinya permintaan informasi
- Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam peraturan perundangan.

**Persyaratan Pemohon Keberatan Informasi Publik :**

1. Warga Negara Indonesia;
2. Mengisi Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik;
3. Menunjukkan KTP/ identitas lain dan melampirkan Fotocopy KTP/ identitas lain;
4. Keberatan diajukan oleh Pemohon Informasi Publik dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan keberatan.

## H. WAKTU DAN DESK PELAYANAN

Pemberian Pelayanan Penanganan Keberatan Informasi Publik dilaksanakan setiap hari kerja Senin s/d Jumat, dengan pembagian waktu sebagai berikut :

Waktu Pelayanan Informasi :

- Senin s.d. Kamis 09.00 – 15.00 WITA ; Istirahat 12.00 – 13.00 WITA
- Jumat 09.00 – 11.00 WITA ;

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Kaltim memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No. 41 Samarinda 75112. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media, antara lain Telp / Fax : 0541 – 731963 Email : [ppidkaltim1@gmail.com](mailto:ppidkaltim1@gmail.com) dan Website : <https://ppid.kaltimprov.go.id> dan Pelayanan Permohonan Informasi Online <https://pion.kaltimprov.go.id/>


## I. PROSES, PROSEDUR DAN MEKANISME

*Prosedur dan mekanisme (flow proses) layanan Terlampir.*

## J. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1. Proses penyelesaian dalam memenuhi layanan keberatan informasi publik dilakukan setelah pemohon keberatan informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau pihak



	<b>PPID PROV. KALTIM</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>		<b>No Dok : SOP-PPID-04</b>	
			<b>23/02/2022</b>	<b>REV.02</b>

yang menerima kuasa selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam buku register keberatan;

3. Penyampaian tanggapan keberatan informasi publik kepada pemohon keberatan informasi publik dapat dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

## K. BIAYA / TARIF

Penanganan keberatan informasi publik dan penyediaan data dan informasi publik atas jawaban keberatan diberikan secara gratis / tanpa tarif (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan dengan fotocopy sendiri (biaya sendiri), atau menyediakan CD/ DVD kosong atau flashdisk sendiri untuk perekaman data dan informasinya, atau dapat dikirim ke alamat e-mail pemohon.


## L. PRODUK PELAYANAN

Tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis atas keberatan yang diajukan serta semua Informasi dan Dokumen sebagai jawaban yang diberikan atas keberatan yang terjadi. Penyampaian tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik kepada pemohon keberatan informasi publik dapat dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

Dalam rangka memenuhi permintaan pemohon, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi dapat memberikan Informasi publik dalam format hardcopy ataupun softcopy sesuai dengan ketersediaan dari bahan informasi yang diminta.

Untuk mendapatkan produk layanan (informasi publik) dari pihak PPID dapat dilakukan melalui :

- Melalui Website atau email;  
Dapat men-download informasi publik yang tersedia pada website resmi <https://ppid.kaltimprov.go.id>, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia; atau melalui email dengan alamat: [ppidkaltim1@gmail.com](mailto:ppidkaltim1@gmail.com)
- Melalui Telepon/fax;  
Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor Telp / Fax : 0541 – 731963.
- Melalui Jasa Pos;  
Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Kantor Dinas Kominfo Prov. Kaltim, Jl. Basuki Rahmat No. 41 Samarinda 75112 Kalimantan Timur.
- Melalui Permohonan Informasi Online PION Kaltim Alamat : <https://pion.kaltimprov.go.id/>
- Langsung;  
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Kantor Dinas Kominfo Prov. Kaltim, Jl. Basuki Rahmat No. 41 Samarinda 75112 Kalimantan Timur.

	<b>PPID PROV. KALTIM</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>		<b>No Dok : SOP-PPID-04</b>	
			<b>23/02/2022</b>	<b>REV.02</b>

#### **M. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN**

Masa berlaku tanggapan atas keberatan dimulai sejak tanggapan tertulis ditetapkan hingga masa yang dibutuhkan pemohon, sedangkan data dan informasi yang diberikan berlaku sesuai dengan perodesasi data yang dapat disesuaikan dengan maksud dan tujuan penggunaan data dan informasi.

#### **N. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS**

- |                                       |  |                            |
|---------------------------------------|--|----------------------------|
| - Lapangan Parkir                     | - Komputer (unit PC)                               | - Printer & Foto Copy      |
| - Ruang & Meja Layanan                | - Touchscreen Informasi                            | - Meja, Kursi & ATK        |
| - Ruang kerja & Lemari Arsip          | - Jaringan internet                                | - Formulir layanan terkait |
| - Ruang Rapat                         | - Telepon dan faximile                             | - Petunjuk Pengisian Form  |
| - AC / Pendingin Ruang                | - Sistem Teknologi Informasi                       | - Televisi                 |
| - Fasilitas Toilet                    | - Website DINAS KOMINFO                            | - Mushalla                 |
| -Braile Formulir Permohonan Informasi | - Kursi Roda, walker/ alat bantu jalan dan tongkat | - Papan Audio Bisindo      |

#### **O. PELAKSANA**


Petugas Pelayanan Keberatan Informasi Publik, Pranata Komputer, Petugas Humas dan Arsiparis terkait dengan Informasi Publik.

#### **P. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA**

- Pendidikan minimal Diploma III / S1.
- Memahami berbagai informasi terkait hak, kewajiban dan tanggung jawab layanan informasi publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan terkait.
- Memahami prosedur dan Standar Operasional Prosedur di Dinas Kominfo Prov. Kaltim yang berlaku terutama yang terkait dengan pelayanan keberatan informasi publik.
- Telah mengikuti pelatihan / pengarahannya terkait pemahaman dan wawasan pelayanan prima, IT (searching, browsing), pengklasifikasian/katalogisasi/indeksing, pengolahan / processing data, verifikasi dan evaluasi.
- Integritas dan berakhlak ramah, sopan, jujur, teliti, disiplin, empaty dan ulet.
- Terampil mengoperasikan program komputer (word, excel dan powerpoint)
- Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi yang baik dan pengendalian emosi
- Sehat jasmani dan rohani.

#### **Q. PENGAWASAN INTERNAL**

1. Dilakukan secara silang (cross check) oleh sesama pelaksana layanan.
2. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku →

	<b>PPID PROV. KALTIM</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>		<b>No Dok : SOP-PPID-04</b>	
			<b>23/02/2022</b>	<b>REV.02</b>

- Koordinator / penanggung jawab tugas / Kepala seksi / Kepala Bidang terkait / Sekretaris.
3. Dilakukan oleh Kepala Dinas Kominfo Prov. Kalimantan Timur.
  4. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui pengendalian proses dengan melalui mekanisme pelaporan secara mingguan (staf pelaksana) dan bulanan (Kepala Bidang) serta secara berkala kepada Pembina PPID (Gubernur Prov. Kaltim).
  5. Laporan bulanan dipastikan telah memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi agar sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

## **R. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

- Melalui pengisian lembar keberatan / pengaduan & masukan pelayanan di kotak saran yang telah disediakan.
- Melalui media SMS, WEB, Telp atau pengaduan keberatan / keluhan langsung kepada Petugas Penanganan Pengaduan (Help Desk).
- Penanganan Pengaduan/ Keberatan/ keluhan/ saran dilakukan sesuai SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik dan/atau SOP Penanganan Keluhan.

## **S. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- Data dan informasi publik terkait diambil dari sumber resmi dan terpercaya (kesamaan informasi dan data sesuai dengan sumbernya yang dapat ditelusuri kecukupan, kelengkapan dan kebenaran isi informasi) sehingga terjamin validitasnya bagi pengguna.
- Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV (dikantor).
- Fasilitas keamanan dan keselamatan lainnya yang disiapkan oleh Kantor Dinas Kominfo Prov. Kaltim seperti Jalan khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet (dikantor).


## **T. PERINGATAN**

Jika SOP ini tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakterbukaan informasi, ketidakpuasan pihak-pihak terkait / pelanggan / masyarakat yang dapat mengakibatkan keberatan berlanjut dan sengketa informasi dan terhambatnya penyebaran informasi publik di Provinsi Kalimantan Timur, hal ini juga akan berdampak negatif terhadap imej keterbukaan informasi publik, kemudahan akses dan dapat mengganggu implikasi ketiadaannya informasi bagi pihak pengguna yang dapat saja berkontribusi dalam kemajuan / perkembangan dan percepatan pembangunan di wilayah Kalimantan Timur.

## **U. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan informasi publik.



	<b>PPID PROV. KALTIM</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>		<b>No Dok : SOP-PPID-04</b>	
			<b>23/02/2022</b>	<b>REV.02</b>

- Secara internal dilakukan penilaian (audit internal) Dinas Diskominfo Prov. Kaltim sesuai kriteria persyaratan internasional Sistem Manajemen Mutu dan dilakukan minimal sekali dalam setahun.
- Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (minimal sekali dalam setahun).

## **V. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN**

Disimpan sebagai data elektronik / softcopy (sistem) dan/atau secara manual / hardcopy dalam arsip antara lain dalam bentuk :

1. Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik.
2. Formulir Bukti Tanda Terima Keberatan Informasi Publik
3. Formulir Tanda Bukti Penyerahan Tanggapan Keberatan Informasi Publik
4. Catatan / Register Keberatan Pemohon



## PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA					MUTU BAKU / PENDUKUNG			KETERANGAN
	PEMOHON INFORMASI	PETUGAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK	SEKRETARIS PPID / PETUGAS PENANGANAN KEBERATAN	PPID ATAU PPID PEMBANTU	ATASAN PPID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
<p>1. Mengajukan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan ke PPID Diskominfo Provinsi Kaltim secara :</p> <p>a. Langsung, dengan mendatangi Desk Layanan dengan mengisi Form Permohonan pengajuan keberatan informasi publik dan menyerahkan Salinan identitas diri pemohon</p> <p>b. Tidak langsung, dapat melalui <i>website</i>, surat, atau e-mail resmi PPID Prov. Kaltim</p>						<ul style="list-style-type: none"><li>- Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik dalam lembaran maupun yg ditampilkan di website.</li><li>- Salinan Identitas Diri Pemohon (KTP/SIM/dll) yang berlaku &amp; sesuai</li></ul>	<p>Hari H</p> <p>Selama jam kerja/ pelayanan kantor untuk langsung</p> <p>Setiap saat untuk tidak langsung</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Permohonan Keberatan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri</li></ul>	<p>Jam Layanan Kantor : <u>Senin s.d. Kamis</u> Layanan --&gt; 09.00 – 15.00 WITA Istirahat 12.00 – 13.00 WITA</p> <p><u>Jum'at</u> Layanan --&gt; 09.00 – 11.00 WITA</p>
<p>2. Menerima dan memeriksa kelengkapan dan kejelasan permohonan pengajuan keberatan atas pelayanan permintaan informasi publik, jika ada yang belum lengkap maka meminta pemohon untuk melengkapi/ memperbaiki terlebih dahulu.</p> <p>Melakukan registrasi &amp; membuat bukti tanda terima pengajuan keberatan informasi publik dan menjelaskan info layanan keberatan serta komitmen waktu penyelesaian.</p> <p>Menyampaikan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID, PPID Utama dan PPID Pembantu</p>						<ul style="list-style-type: none"><li>- Permohonan Pengajuan keberatan informasi publik yang telah diisi dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri</li><li>- Buku/Lembar Registrasi</li><li>- Bukti Tanda Terima Berkas Permohonan</li></ul>	<p>Hari H</p> <p>Selama jam pelayanan kantor untuk langsung</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Permohonan dinyatakan lengkap dan benar</li><li>- Pengisian buku registrasi</li><li>- Penyerahan bukti tanda terima dgn tanda tangan petugas &amp; waktu</li><li>- Daftar pengajuan keberatan yang telah di file dalam bentuk hardcopy &amp; softcopy.</li></ul>	<p>Staf pelayanan memastikan kelengkapan &amp; kebenaran data pemohon keberatan informasi publik, jika ada ketidaklengkapan/ketidaksesuaian maka dapat meminta utk dilengkapi/ disesuaikan.</p> <p>Permohonan harus disertai dengan fotocopy KTP/identitas lainnya.</p>
<p>3. Menerima dan melakukan verifikasi/ tinjauan terhadap keberatan informasi pemohon :</p> <p>a. Jika keberatan informasi yang diajukan sesuai, maka meminta untuk ditindaklanjuti oleh PPID Utama dan PPID Pembantu untuk menyiapkan dan menjawab pengajuan keberatan tersebut.</p> <p>b. Jika data dan informasi yang diminta bersifat tertutup / dikecualikan, maka meminta PPID Utama / Pembantu untuk menyiapkan jawaban penolakan atas permohonan keberatan tsb.</p> <p>Menetapkan Surat perintah tertulis kepada PPID dan PPID Pembantu untuk memenuhi permintaan pemohon informasi yg mengajukan keberatan pelayanan informasi publik.</p>						<ul style="list-style-type: none"><li>- Permohonan Permintaan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri</li><li>- Daftar informasi Publik yang telah diumumkan</li><li>- Data &amp; Informasi yg dikecualikan / bersifat tertutup</li></ul>	<p>Hari H s.d H+7</p> <p>Selama jam pelayanan kantor untuk langsung</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hasil tinjauan terhadap Permohonan dan rekomendasi tindak lanjut yang akan dilakukan</li><li>- Daftar surat yang harus diberikan kepada PPID dan PPID Pembantu</li></ul>	
<p>4. Menyiapkan data &amp; informasi yang dibutuhkan</p>						<ul style="list-style-type: none"><li>- Data &amp; informasi</li></ul>	<p>H+7 s.d H+14</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemeriksaan</li></ul>	<p>Atasan PPID mengupayakan untuk</p>



## PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

SOP-PPID-04

LAMPIRAN : PROSES, PROSEDUR &amp; MEKANISME

13/02/2022

REV : 02

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA					MUTU BAKU / PENDUKUNG			KETERANGAN
	PEMOHON INFORMASI	PETUGAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK	SEKRETARIS PPID / PETUGAS PENANGANAN KEBERATAN	PPID ATAU PPID PEMBANTU	ATASAN PPID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
sesuai dengan perintah/instruksi Atasan PPID & permintaan keberatan informasi pemohon.  Melakukan pemeriksaan akhir kelengkapan dan kebenaran data dan informasi yang akan diberikan dan menyerahkan kepada Desk Layanan untuk diserahkan ke pemohon.  Menyiapkan Surat penolakan, jika informasi yg diinginkan pemohon keberatan tidak termasuk dlm DIP yg telah diumumkan, karena informasi blm tersedia/termasuk informasi yg dikecualikan						yang dibutuhkan sesuai permintaan pemohon.	Selama jam pelayanan kantor	akhir data dan informasi yang akan diserahkan kepada pihak pemohon	membuat tanggapan tertulis paling lambat selama 25 hari kerja sejak diterima pengajuan keberatan.
5. Menerima berkas data dan informasi yg sudah disiapkan dari Bidang Layanan Dokumentasi Informasi PPID.  Menyampaikan informasi / Surat penolakan pemberian data dan informasi (jika data yang diminta bersifat tertutup / dikecualikan).  Menyerahkan data dan informasi kepada pemohon melalui media yang sesuai /diinginkan Untuk penyerahan secara langsung, dibuat bukti tanda terima data dan informasi.						- Data dan informasi yang akan diserahkan kepada pemohon  - Bukti Penyerahan Informasi Publik	H+8 s.d H+25  Selama jam pelayanan kantor	- Diterimanya data dan informasi oleh pemohon sesuai janji waktu penyelesaian dan jawaban atas keberatan yg diajukan  - Bukti penyerahan informasi publik yang disign oleh pemohon keberatan	
6. Mengarsip & memelihara semua berkas terkait dalam proses pelayanan permohonan informasi publik sesuai dgn Prosedur Pengendalian Arsip.						- Surat permohonan permintaan data dan informasi - Berkas terkait lainnya	Setiap selesainya satu kegiatan permohonan permintaan data	- Kelengkapan & pemeliharaan arsip	Lihat Prosedur / SOP Pengendalian Arsip / Rekaman

## Keterangan :

AA: Memulai / Mengakhiri Proses

: Aktivitas / Proses

: Proses dengan

AA: Alur Proses

: Penyambung Proses



AA: Formulir

: Formulir rangkap / multi distribusi

Dibuat Oleh :

Andi Abd Razaq, S.SH, M.H

Kepala Seksi PIP dan Penguatan Kapasitas Sumberdaya Komunikasi Publik

Diperiksa Oleh :

Irene Yuriantini, S.Hut, M.P

Kepala Bidang IKP dan Kehumasan

Disetujui Oleh :

Muhammad Faisal, S.Sos, M.Si

Kepala Dinas Kominfo Prov. Kaltim



## PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA					MUTU BAKU / PENDUKUNG			KETERANGAN
	PEMOHON INFORMASI	PETUGAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK	SEKRETARIS PPID / PETUGAS PENANGANAN KEBERATAN	PPID ATAU PPID PELAKSANA	ATASAN PPID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
<p>1. Mengajukan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan ke PPID Diskominfo Provinsi Kaltim secara :</p> <p>a. Langsung, dengan mendatangi Desk Layanan dengan mengisi Form Permohonan pengajuan keberatan informasi publik dan menyerahkan Salinan identitas diri pemohon</p> <p>b. Tidak langsung, dapat melalui <i>website</i>, surat, atau e-mail resmi PPID Prov. Kaltim</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik dalam lembaran maupun yg ditampilkan di website.</li> <li>- Salinan Identitas Diri Pemohon (KTP/SIM/dll) yang berlaku &amp; sesuai</li> </ul>	<p>Hari H</p> <p>Selama jam kerja/ pelayanan kantor untuk langsung</p> <p>Setiap saat untuk tidak langsung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Keberatan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri</li> </ul>	<p>Jam Layanan Kantor : <u>Senin s.d. Kamis</u> Layanan --&gt; 09.00 – 15.00 WITA Istirahat 12.00 – 13.00 WITA</p> <p><u>Jum'at</u> Layanan --&gt; 09.00 – 11.00 WITA</p>
<p>2. Menerima dan memeriksa kelengkapan dan kejelasan permohonan pengajuan keberatan atas pelayanan permintaan informasi publik, jika ada yang belum lengkap maka meminta pemohon untuk melengkapi/ memperbaiki terlebih dahulu.</p> <p>Melakukan registrasi &amp; membuat bukti tanda terima pengajuan keberatan informasi publik dan menjelaskan info layanan keberatan serta komitmen waktu penyelesaian.</p> <p>Menyampaikan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID, PPID Kaltim dan PPID Pelaksana</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Pengajuan keberatan informasi publik yang telah diisi dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri</li> <li>- Buku/Lembar Registrasi</li> <li>- Bukti Tanda Terima Berkas Permohonan</li> </ul>	<p>Hari H</p> <p>Selama jam pelayanan kantor untuk langsung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan dinyatakan lengkap dan benar</li> <li>- Pengisian buku registrasi</li> <li>- Penyerahan bukti tanda terima dgn tanda tangan petugas &amp; waktu</li> <li>- Daftar pengajuan keberatan yang telah di file dalam bentuk hardcopy &amp; softcopy.</li> </ul>	<p>Staf pelayanan memastikan kelengkapan &amp; kebenaran data pemohon keberatan informasi publik, jika ada ketidaklengkapan/ketidaksesuaian maka dapat meminta utk dilengkapi/ disesuaikan.</p> <p>Permohonan harus disertai dengan fotocopy KTP/identitas lainnya.</p>
<p>3. Menerima dan melakukan verifikasi/ tinjauan terhadap keberatan informasi pemohon :</p> <p>a. Jika keberatan informasi yang diajukan sesuai, maka meminta untuk ditindaklanjuti oleh PPID Utama dan PPID Pelaksana untuk menyiapkan dan menjawab pengajuan keberatan tersebut.</p> <p>b. Jika data dan informasi yang diminta bersifat tertutup / dikecualikan, maka meminta PPID Utama / Pembantu untuk menyiapkan jawaban penolakan atas permohonan keberatan tsb.</p> <p>Menetapkan Surat perintah tertulis kepada PPID dan PPID Pelaksana untuk memenuhi permintaan pemohon informasi yg mengajukan keberatan pelayanan informasi publik.</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Permintaan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri</li> <li>- Daftar informasi Publik yang telah diumumkan</li> <li>- Data &amp; Informasi yg dikecualikan / bersifat tertutup</li> </ul>	<p>Hari H s.d H+7</p> <p>Selama jam pelayanan kantor untuk langsung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil tinjauan terhadap Permohonan dan rekomendasi tindak lanjut yang akan dilakukan</li> <li>- Daftar surat yang harus diberikan kepada PPID dan PPID Pelaksana</li> </ul>	
4. Menyiapkan data & informasi yang dibutuhkan						- Data & informasi	H+7 s.d H+14	- Pemeriksaan	Atasan PPID mengupayakan untuk





## PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA					MUTU BAKU / PENDUKUNG			KETERANGAN
	PEMOHON INFORMASI	PETUGAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK	SEKRETARIS PPID / PETUGAS PENANGANAN KEBERATAN	PPID ATAU PPID PELAKSANA	ATASAN PPID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
<p>sesuai dengan perintah/instruksi Atasan PPID &amp; permintaan keberatan informasi pemohon.</p> <p>Melakukan pemeriksaan akhir kelengkapan dan kebenaran data dan informasi yang akan diberikan dan menyerahkan kepada Desk Layanan untuk diserahkan ke pemohon.</p> <p>Menyiapkan Surat penolakan, jika informasi yg diinginkan pemohon keberatan tidak termasuk dlm DIP yg telah diumumkan, karena informasi blm tersedia/termasuk informasi yg dikecualikan</p>						yang dibutuhkan sesuai permintaan pemohon.	Selama jam pelayanan kantor	akhir data dan informasi yang akan diserahkan kepada pihak pemohon	membuat tanggapan tertulis paling lambat selama 25 hari kerja sejak diterima pengajuan keberatan.
<p>5. Menerima berkas data dan informasi yg sudah disiapkan dari Bidang Layanan Dokumentasi Informasi PPID.</p> <p>Menyampaikan informasi / Surat penolakan pemberian data dan informasi (jika data yang diminta bersifat tertutup / dikecualikan).</p> <p>Menyerahkan data dan informasi kepada pemohon melalui media yang sesuai /diinginkan Untuk penyerahan secara langsung, dibuat bukti tanda terima data dan informasi.</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data dan informasi yang akan diserahkan kepada pemohon</li> <li>- Bukti Penyerahan Informasi Publik</li> </ul>	H+8 s.d H+25 Selama jam pelayanan kantor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diterimanya data dan informasi oleh pemohon sesuai janji waktu penyelesaian dan jawaban atas keberatan yg diajukan</li> <li>- Bukti penyerahan informasi publik yang design oleh pemohon keberatan</li> </ul>	
<p>6. Mengarsip &amp; memelihara semua berkas terkait dalam proses pelayanan permohonan informasi publik sesuai dgn Prosedur Pengendalian Arsip.</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat permohonan permintaan data dan informasi</li> <li>- Berkas terkait lainnya</li> </ul>	Setiap selesainya satu kegiatan permohonan permintaan data	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kelengkapan &amp; pemeliharaan arsip</li> </ul>	Lihat Prosedur / SOP Pengendalian Arsip / Rekaman

## Keterangan :

□ AA: Memulai / Mengakhiri Proses

□ : Aktivitas / Proses

○ : Proses dengan

→ AA: Alur Proses

○ : Penyambung Proses



□ AA: Formulir

□ : Formulir rangkap / multi distribusi

Dibuat Oleh :

Andi Abd Razag, S.SH, M.H

Kepala Seksi PIP dan Penguatan Kapasitas Sumberdaya Komunikasi Publik

Diperiksa Oleh :

Irene Yuriantini, S.Hut, M.P

Kepala Bidang IKP dan Kehumasan

Disetujui Oleh :

Muhammadiyah Falsai, S.Sos, M.Si

Kepala Dinas Kominfo Prov. Kaltim