



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KEBERATAN**

**OLEH
PUBLIK PEJABAT PENGELOLA INFORMASI
DAN DOKUMENTASI (PPID) PELAKSANA
PROVINSI JAMBI**

**PPID PELAKSANA DINAS KEBUDAYAAN DAN
PARIWISATA PROVINSI JAMBI**

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH PROVINSI JAMBI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA PROVINSI JAMBI</p>	Nomor SOP	
	Tanggal pembuatan	Maret 2025
	Tanggal revisi	
	Tanggal pengesahan	
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi
Judul SOP	Penanganan Keberatan	

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Perki No 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 4. Perda Provinsi Jambi Nomor 45 Tahun 2018 tentang Kedudukan ,Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jambi 5. Keputusan Gubernur Jambi Nomor 763 / KEP.GUB/DISKOMFO 3.1/2022 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jambi 6. Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jambi Nomor 05/DLH 1-1/2025 Tentang Pejabat Pengelola Informais dfan Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Minimal Sarjana 2 Menguasai Tata Pembukuan 3 Memiliki pengetahuan mengenai Pelayanan Prima 4 Memiliki Tata Krama
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan masyarakat yang membutuhkan informasi dari pemerintah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir isian 2. komputer 3. Pesawat Telepon 4 Jaringan Internet 5 ATK
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bila Prosedur ini ada yang terlewat maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan Baik 2. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai 3. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Image Positif Pemerintah Daerah terhadap masyarakat menjadi Negatif 	<p style="text-align: center;">Dicatat pada buku register Permintaan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publik 2. Dokumen Kegiatan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KEBERATAN

No	Kegiatan	Pelaksana			Pendukung			Ketara	
		Pemohon	Bagian Registrasi di PPID/PPID Pelaksana	Atasan PPID	PPID/PPID Pelaksana	Kelengkapan	waktu		Output
1.	Pemohon menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan melalui 1 Datang langsung dan mengisi formulir permohonan pengajuan keberatan informasi publik dengan melengkapi fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspor) 2 Melalui website dengan mengisi formulir yang telah didownload dan menyertakan scan identitas diri (KTP/SIM/Paspor) kemudian dikirim ke alamat email PPID yang tertera di website 3 Mengirim fax formulir permohonan informasi yang telah diisi lengkap disertai dengan fax identitas diri (KTP/SIM/Paspor) ke nomor fax PPID (yang telah dicantumkan di website maupun brosur/poster PPID)	■				1 Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau ditampilkan di website dan dapat di download 2 Fotocopy atau scan identitas diri dari pemohon yang mengajukan	Setiap saat, tetapi ditarget mana informasi yang harus selesai lebih dahulu	Format isian yang telah diverifikasi kebenarannya oleh Kepala SKPD yang bersangkutan	
2.	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID (Sekretaris Daerah)		■			Buku Register dan file khusus dalam bentuk softcopy tentang registrasi pengajuan keberatan pelayanan informasi	Satu minggu sekali	Dokumen Informasi Publik	
3.	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari para pemohon dan memerintahkan PPID dan PPID Pembantu untuk menjawab permintaan			■		Berkas Pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	Satu minggu sekali	Dokumen Informasi Publik	
4.	Memerintahkan kepada PPID dan PPID Pembantu untuk memenuhi permintaan informasi dari pemohon				■	1 Berkas Pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap 2 Daftar Informasi yang telah diumumkan	Setelah Daftar Informasi Publik selesai dikerjakan, jika ada tambahan baru dibuat SK baru untuk ditetapkan	Surat Perintah tertulis kepada PPID dan PPIDP untuk memenuhi permintaan pemohon yang mengajukan	
5.	Memberikan informasi yang diminta oleh pemohon kepada Atasan PPID jika informasi yang dimaksud telah masuk Daftar Informasi Publik Atasan PPID akan menjawab pengajuan keberatan kepada pemohon Jika Informasi yang diinginkan pemohon tidak termasuk dalam Daftar Informasi Publik yang telah diumumkan (karena informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan), maka diberikan surat penolakan kepada pemohon	■			■	Dokumen / informasi yang dimaksud oleh pemohon atau rekomendasi surat penolakan dari PPID atau PPIDP karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan	Setiap hari maksimal harus ditanggapi 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam register	Informasi publik yang diminta oleh pemohon atau surat penolakan kepada pemohon	

KEPALA DINAS,

IMRON ROSYADI, S.Sos, MSI
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19710510 199703 1 008