

 PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGAJUAN KEBERATAN PADA PPID PELAKSANA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA		Nomor	3274/Diskominfo/PLIP/900/12/2022		
		Tanggal Pembuatan	30 Desember 2022		
		Tanggal Revisi	-		
		Tanggal Efektif	31 Desember 2022		
		Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Kukar		
					
DASAR HUKUM			KUALIFIKASI		
1	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik		1	Pemohon	
2	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik		2	Petugas Layanan Informasi	
3	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik		3	Atasan Langsung PPID	
4	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik				
PENJELASAN TEHNIS			PERALATAN/PERENGKAPAN		
Standar operasional prosedur Pengajuan Keberatan ini mencakup proses permohonan yang disampaikan oleh pemohon informasi sampai pada penyerahan Surat Tanggapan Atasan PPID kepada Pemohon			1	Formulir Keberatan	
			2	Buku Register	
			3	Komputer, Printer	
TUJUAN			PENCATATAN DAN PENGARSIPAN		
1	Standar bagi Pengajuan Keberatan apabila tidak puas dengan pelayanan informasi PPID		Sesuai dengan tata kelola kearsipan yang berlaku		
2	Standar bagi PPID dan PLID Pelaksana Diskominfo				
PERINGATAN			WAKTU BAKU		
1	Pelaksana bertanggung jawab atas penyelenggaraan proses layanan yang dibakukan		1 hari + 1 Jam + 25 menit		
2	Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggung jawabkan pelaksana				

PROSEDUR OPERASIONAL

- 1. Pemohon
 - 1.1. Pemohon mendatangi petugas layanan untuk menyampaikan pengajuan keberatan
 - 1.2. Mengisi pengajuan keberatan
 - 1.3. Menyerahkan data/identitas pribadi sebagai syarat pengajuan keberatan
 - 1.4. Menerima surat penolakan apabila tidak memenuhi persyaratan
- 2. Petugas Layanan
 - 2.1. Menerima pemohon dan menanyakan tujuan dari pemohon
 - 2.2. Memberikan formulir pengajuan keberatan untuk diisi pemohon pengajuan keberatan
 - 2.3. Meminta dokumen persyaratan pengajuan permohonan
 - 2.4. Mencatat permohonan kedalam buku registrasi
 - 2.5. Menyerahkan surat tanggapan kepada pemohon
- 3. Atasan Langsung PPID
 - 3.1. Menganalisa keberatan yang disampaikan pengajuan keberatan
 - 3.2. Membuat surat tanggapan.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGAJUAN KEBERATAN DI PELAYANAN DESK PPID**

No	Uraian	Pelaksana			Baku Mutu			Keterangan
		Pemohon Keberatan	Petugas Desk Layanan	Atasan PPID	Syarat	Waktu	Output	
1	Pemohon menyampaikan permohonan keberatan				Identitas pemohon	5 Menit	Permohonan Keberatan	Permohonan langsung tatap muka di Desk PPID atau melalui surat, email, POS
2	Petugas menerima permohonan keberatan dan meminta identitas pemohon				Identitas pemohon Formulir keberatan	5 Menit	Nomor Register Keberatan	Nomor pendaftaran diberikan setelah formulir keberatan diisi dan diserahkan pemohon.
3	Petugas memberikan formulir keberatan untuk diisi pemohon dan memberikan nomor pendaftaran				Data pemohon lengkap	15 Menit	Arsip Formulir Keberatan	Salinan formulir keberatan sebagai tanda bukti pengajuan
4	Petugas layanan menyimpan salinan formulir keberatan yang telah diberi nomor nomor pendaftaran dan mencatat dalam buku register keberatan				Data pemohon lengkap	15 menit	Buku Register Keberatan	Tanda bukti pengajuan diberikan kepada pemohon keberatan Petugas mencatat pengajuan keberatan dalam register keberatan
5	Petugas layanan menyerahkan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID				Surat Pengajuan keberatan	15 menit	Surat pengajuan diserahkan ke Atasan PPID	Atasan PPID menerima surat pengajuan keberatan denagn beberapa alasan
6	Atasan PPID menerima pengajuan keberatan dan membuat surat balasan (klarifikasi/penjelasan)				Surat Pengajuan keberatan	1 hari	Surat Tanggapan	Atasan PPID mempelajari surat pengajuan dan membuat surat balasan
7	Atasan PPID menyerahkan surat balasan kepada Petugas layanan untuk disampaikan kepada pemohon				Surat Tanggapan	15 menit	Surat Tanggapan	Surat balasan paling lambat 30 hari sejak dicatat di register keberatan
8	Petugas Layanan menyerahkan surat balasan kepada Pemohon				Surat Tanggapan	15 menit	Penyerahan surat Tanggapan	Surat Balasan diterima pemohon