



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERA DAYA MANUSIA
KOTA SAMARINDA**

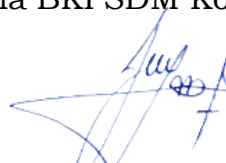


PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

Jl. Kesuma Bangsa No. 82 Samarinda Telp (0541) 737060 Fax. 737060

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
BIDANG SEKRETARIAT
BKPSDM KOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SUB BIDANG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Nomor SOP	:	800.1.2/5275/300.04/2026
Tanggal Pembuatan	:	18 Agustus 2026
Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2026
Tanggal Pengesahan	:	
Disahkan Oleh	Kepala BKPSDM Kota Samarinda  PIONA CITRAYANI, SSTP, M.M. NIP. 198008261999122001	
Nama SOP	PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK	

Dasar Hukum

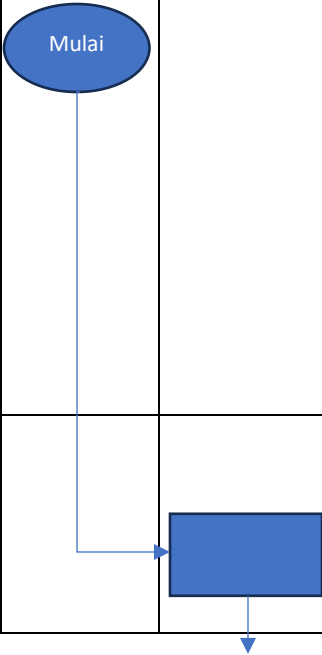
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
5. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik.
6. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik.

Kualifikasi Pelaksana

Memahami peraturan keterbukaan informasi publik, tugas dan fungsi PPID, mekanisme penanganan keberatan, mampu melakukan verifikasi dan pemeriksaan dokumen, memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik, serta bersikap profesional, objektif, responsif, teliti, dan bertanggung jawab.

Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik; 2. SOP Permintaan Informasi Publik; 3. SOP Pengujian Konsekuensi Informasi Publik; 4. SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik; 5. SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. SOP Pengelolaan Arsip dan Dokumentasi.	Komputer/laptop, jaringan internet, formulir keberatan, register keberatan, dokumen permohonan informasi, dokumen tanggapan/keputusan PPID, aplikasi PPID, printer/scanner, ATK, dan sarana pengarsipan.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Setiap keberatan atas pelayanan informasi publik wajib diterima, dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dan batas waktu yang telah ditetapkan. Keterlambatan atau tidak ditanganinya keberatan dapat menimbulkan sengketa informasi publik.	Setiap pengajuan keberatan dicatat dalam register keberatan informasi publik yang memuat identitas pemohon, alasan keberatan, tanggal pengajuan, informasi yang dimohonkan, proses penanganan, keputusan/tanggapan PPID, serta tindak lanjutnya. Seluruh dokumen keberatan diarsipkan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan.

SOP : PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	PELAKSANA				PENDUKUNG			Keterangan
		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					1. Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau di tampilkan di website dan dapat di download 2. Fotocopy atau scan identitas diri dari pemohon yang mengajukan	Setiap saat, tetapi ditarget mana informasi yang harus di selesaikan terlebih dahulu	Formulir 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 dan file khusus dalam bentuk softcopy tentang registrasi pengajuan kebertan pelayanan informasi	Satu minggu sekali	Dokumentasi 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	Dokumentasi 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					Dokumentasi/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	Informasi publik yang diminta oleh pemohon atau surat penolakan kepada pemohon.	

	diumumkan (karena informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan), maka diberikan surat penolakan kepada pemohon						dalam register		
--	--	--	--	--	--	--	----------------	--	--



Kepala BKPSDM Kota Samarinda

FIONA CITRAYANI, SSTP, M.M.
NIP. 198008261999122001