



**PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Provinsi KM.09 Nipah-nipah ☎ Telepon : +628 575156 7514

**SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik**

Nomor SOP	:	964 /SOP/DISDUKCAPIL/VII/2025
Tanggal Pembuatan	:	01 Juli 2025
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	01 Juli 2025
Disahkan oleh	:	Kepala Disdukcapil

  
WALUYO, S.Sos.  
NIP. 19681204 198901 1 001

**Dasar Hukum**

- 1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 4 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 8 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah

**Keterkaitan SOP**

- SOP Pelayanan

**Peringatan**

Bila tidak dilaksanakan akan berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi pelayanan

**Kualifikasi Pelaksana**

- 1 Pendidikan Minimal SMA/ Sederajat
- 2 Memiliki pengetahuan mengenai pelayanan prima
- 3 Memiliki tata krama

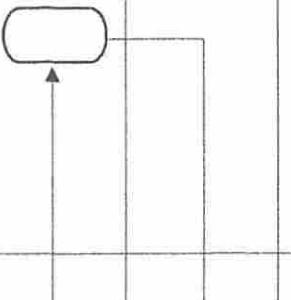
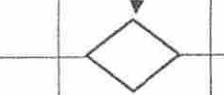
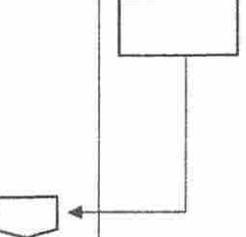
**Peralatan/Perlengkapan**

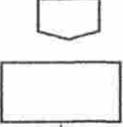
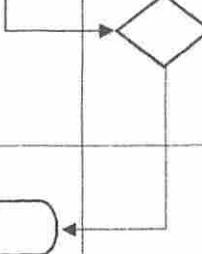
- 1 ATK
- 2 Materi informasi yang dibutuhkan
- 3 Jaringan Internet

**Pencatatan dan Pendataan**

Disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy

Prosedur : Penanganan Keberatan Informasi Publik

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pemohon Informasi	PPID Pembantu	Kepala Dinas Dukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayaninya permohonan informasi yang dibutuhkan					15 menit	(1) Formulir pengajuan keberatan informasi publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau yang ditampilkan di website dan bisa diunduh, (2) Fotocopy atau scan identitas diri (KTP) dari pemohon yang mengajukan keberatan	
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat apabila data pemohon informasi sudah lengkap, apabila belum lengkap maka dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi				(1) Formulir pengajuan keberatan informasi publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau yang ditampilkan di website dan bisa diunduh, (2) Fotocopy atau scan identitas diri (KTP) dari pemohon yang mengajukan keberatan (3) Dokumen pendukung jika ada dan diperlukan	15 menit	Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy / scan identitas diri	
3	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari pemohon informasi dan memerintahkan PPID Pembantu untuk menjawab permohonan informasi				Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	30 menit	Disposisi (perintah untuk mengadakan rapat PPD Pembantu)	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pemohon Informasi	PPID Pembantu	Kepala Dinas Dukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Mengadakan rapat bersama untuk menjawab keberatan informasi dari pemohon informasi dan menyampaikan hasilnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat. Jika informasi yang diinginkan pemohon informasi tidak termasuk dalam DIP yang tetah diumumkan, karena informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan, maka diberikan surat penolakan kepada pemohon informasi				(1) Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap, (2) Undangan rapat, (3) Dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan	2 hari	(1) Notulen rapat, (2) Jawaban keberatan atas informasi	SOP Pelaksanaan Rapat
5	Menerima dan mengoreksi laporan hasil rapat dan menandatangani jawaban atas pengajuan keberatan pemohon informasi apabila sudah sesuai, jika belum sesuai maka dikembalikan untuk disesuaikan				(1) Notulen rapat, (2) Jawaban keberatan atas informasi	30 menit	Jawaban keberatan atas informasi yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas	
6	Menyampaikan jawaban keberatan atas informasi kepada pemohon informasi				Jawaban keberatan atas informasi yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas	30 menit	Jawaban keberatan atas informasi sudah diterima oleh pemohon informasi	