

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
KEBERATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**BADAN PELAKSANA
BADAN PENGEMBANGAN WILAYAH
SURABAYA - MADURA**

TAHUN 2016



**BADAN PELAKSANA
BADAN PENGEMBANGAN WILAYAH SURAMADU
Jl. Tambak Wedi No. 1 Kenjeran, Surabaya
Telpon/Fax : 031-51503070**



**BADAN PELAKSANA
BADAN
PENGEMBANGAN
WILAYAH SURAMADU**

| | |
|--------------------|-----------------------------------|
| Nomor SOP | 207 /SOP / BP - BPWS / III / 2016 |
| Tanggal Pembuatan | 01 Maret 2016 |
| Tanggal Pengesahan | 03 Maret 2016 |
| Tanggal Efektif | 03 Maret 2016 |
| Disahkan oleh | Pt Kepala Badan Pelaksana BPWS |
| Nama SOP | SOP Keberatan Pelayanan Publik |

Dasar Hukum :

1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU no. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik

Kualifikasi Pelaksana:

1. Pemohonan Informasi Publik
2. Petugas Front Office BPWS
3. Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi PPID Pembantu
4. Atasan PPID Pembantu

Kelengkapan:

Peralatan/Perlengkapan:

1. Petunjuk teknis pelayanan informasi publik
2. Formulir pernyataan keberatan/bukti pengajuan
3. Register keberatan
4. Komputer
5. Format Laporan

Pengingatan

Pencatatan dan Pendataan:

Diagram Alir

Alur Keberatan Pelayanan Informasi Publik

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | | Waktu | Output | Keterangan |
|----|---|-----------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------|---|--------|------------|
| | | Kegiatan | Petugas Front Office | Bidang Pelayanan & Dokumentasi | Kelengkapan | | | | |
| 1 | Permohon mengisi formulir pernyataan keberatan pelayanan informasi publik sesuai dengan format yang ditentukan | mulai | | | Formulir Keberatan | 15 menit | | | |
| 2 | Petugas Front Office mencatat pengajuan keberatan pelayanan informasi publik ke dalam buku register keberatan | | | | Buku register keberatan, komputer | 15 menit | Nomor Formulir keberatan | | |
| 3 | Petugas front Office menandatangani dan menyerahkan tanda bukti penerimaan pengajuan keberatan pelayanan informasi publik pada bidang penyelesaian sengketa informasi | | | | Tanda bukti penerimaan keberatan | 15 menit | Tanda bukti penerimaan keberatan pelayanan informasi publik | | |
| 4 | Bidang sengketa informasi menyiapkan bahan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dan memberikan ke atasan PPID | | | | Surat permohonan keberatan | 30 menit | | | |
| 5 | Atasan PPID membuat keputusan/jawaban atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dan menyerahkan kembali pada front office | | | | | 30 menit | Jawaban keberatan | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--------------------------|----------|--------------------------|--|
| 6 | Petugas front office akan menyerahkan keputusan tanggapan sebagai jawaban atas pengajuan Keberatan pelayanan informasi publik | | | | | 30 menit | Jawaban atas keberatan | |
| 7 | Petugas front office mencatat surat keputusan ke dalam buku register Keberatan | | | | Buku register permohonan | 15 menit | | |
| 8 | Bidang penyelesaian sengketa informasi akan menyimpan berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik sebagai arsip | | | | Buku register keberatan | 15 menit | Nomor register keberatan | |
| 9 | Petugas front office menyusun laporan pengajuan keberatan pelayanan informasi publik sebagai arsip | | | | Laporan Keberatan | 15 menit | | |
| 10 | Pelayanan Keberatan selesai | | | | | | | |

BADAN PENGEMBANGAN WILAYAH SURABAYA-MADURA
BADAN PELAKSANA
BADAN PELAKSANA
DR. H. Hidayat, SH, MM