



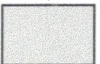
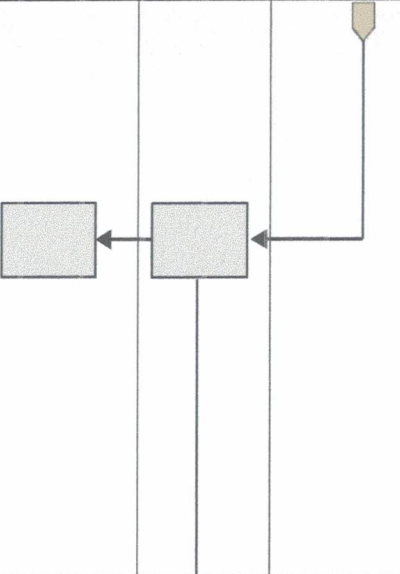
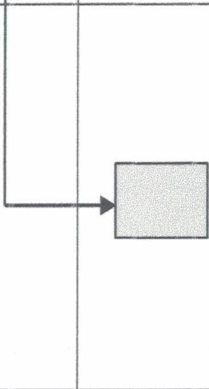




PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP)
KOTA PEKALONGAN

NOMOR SOP	: B/0017/500.16/2026
TGL. PEMBUATAN	: 19 Januari 2026
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 20 Januari 2026
DISAHKAN OLEH	:  KEPALA DINAS, ADE SUANGKAT, S.E NIP. 19700616 198903 1 001
NAMA SOP	: PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1026).5. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;6. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan (Berita Daerah Kota Pekalongan Tahun 2013 Nomor 69);	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan dibidang standar pelayanan publik dan pelayanan informasi publik2. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik3. Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan4. Mampu berkoordinasi dengan pihak lain dengan efektif dan efisien5. Mampu bekerja sama dengan tim6. Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik7. Berpenampilan rapi, santun serta berjiwa melayani
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Penanganan Keberatan dan Sengketa Informasi Publik;2. SOP Penanganan Pengaduan Informasi Publik.	<ol style="list-style-type: none">1. Lembar kerja/Rencana Kerja dan Anggaran2. Term Of Reference3. Komputer4. Telpn dan jaringan internet
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan pelayanan informasi publik akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum bila pelayanan menjadi terhambat	- Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon Informasi	Bagian Registrasi PPID	PPID	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon informasi menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung					1) Formulir pengajuan keberatan informasi publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau yang ditampilkan di website 2) Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dari pemohon yang mengajukan keberatan	Pada hari dan jam kerja untuk pengajuan keberatan pelayanan informasi secara langsung dan setiap saat untuk secara tidak langsung	Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy/scan identitas diri (NIK)	
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada atasan PPID					Semua data-data pemohon informasi disimpan dalam hardcopy dan softcopy	Pada hari dan jam kerja untuk pengajuan keberatan pelayanan informasi secara langsung dan setiap saat untuk secara tidak langsung.	Daftar pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah di-file dalam bentuk hardcopy dan softcopy	
3	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari para pemohon informasi dan memerintahkan kepada PPID untuk menjawab permohonan informasi					Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	Pada hari dan jam kerja	Daftar surat yang harus diberikan kepada PPID	

4	Memerintahkan kepada PPID untuk memenuhi permintaan informasi dari pemohon informasi				<ol style="list-style-type: none"> 1) Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap. 2) DIP yang telah diumumkan 	Pada hari dan jam kerja	Surat perintah tertulis kepada PPID untuk memenuhi permintaan pemohon informasi yang mengajukan keberatan pelayanan informasi publik	
5	Memberikan informasi yang diminta oleh pemohon informasi kepada Atasan PPID untuk menjawab pengajuan keberatan kepada pemohon informasi				Dokumentasi/informasi yang dimaksud oleh pemohon informasi atau rekomendasi surat penolakan dari PPID karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan	Pada hari dan jam kerja	Informasi publik yang diminta oleh pemohon informasi atau surat penolakan kepada pemohon informasi	