

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KEBERATAN PELAYANAN INFORMASI

KEGIATAN	PELAKSANA					PENDUKUNG			KET.
	ATASAN PPID PELAKSANA	PPID PELAKSANA	TIM PERTIMBANGAN	DESK LAYANAN INFORMASI	PEMOHON INFORMASI	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1. Pemohon Informasi mengajukan keberatan yang ditujukan kepada PPID Pelaksana secara tertulis dilengkapi dengan alasan keberatan melalui desk layanan informasi.					Mulai	- Surat keberatan, tanda terima pemohonan informasi, foto copy identitas diri (KTP)	30 Menit	Diterimanya surat keberatan pemohon informasi	
2. Petugas Layanan Informasi menerima pengajuan keberatan pemohon informasi publik dan meneruskan ke PPID Pelaksana.						- Buku register keberatan, formulir keberatan, form ceklist, persyaratan pengajuan keberatan, tanda terima keberatan	10 Menit	Surat pemohon informasi teregister dan disampaikan ke PPID Pelaksana	
3. PPID Pelaksana menerima surat tertulis pemohon keberatan untuk selanjutnya menyampaikan kepada Atasan PPID Pelaksana.						- Surat pengajuan keberatan dari pemohon	1 Hari di jam kerja	Diterimanya permohonan keberatan tertulis pemohon informasi oleh PPID Pelaksana	
4. Atasan PPID Pelaksana membahas dan mengkaji keberatan pemohon informasi bersama PPID Pelaksana dan TIM pertimbangan untuk memberikan jawaban atas keberatan pemohon informasi publik.						- Berkas pengajuan keberatan pemohon informasi, daftar informasi publik yang telah ditetapkan, nota dinas, disposisi	Tidak melebihi 30 hari kerja dari waktu pengajuan keberatan diajukan	Tanggapan atas pelayanan keberatan informasi publik	
5. PPID Pelaksana menyiapkan seluruh informasi dan dokumen yang diminta pemohon informasi sesuai keputusan Atasan PPID Pelaksana.						- Nota Dinas, Keputusan atasan PPID, Komputer, Surat permohonan informasi pemohon	Tidak melebihi 30 hari kerja dari waktu pengajuan keberatan diajukan	Terbitnya tanggapan tertulis	
6. Petugas Layanan Informasi menindaklanjuti sesuai perintah Atasan PPID Pelaksana kepada pemohon informasi.					Selesai	- Surat tanggapan PPID, Dokumentasi dari informasi yang akan diberikan pemohon	1 Hari di jam kerja	Tanggapan atas diterimanya pemohon informasi	

KEPALA DINAS
PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN KOTA BEKASI



WIDAYAT SUBROTO HARDI, S.T, M.T
NIP. 19750320 200212 1 006