



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Guna Baru Trans Rangkang, Kompleks Perkantoran Bupati Bengkayang
Website: dinsosppa.bengkayangkab.go.id | Email: dinassosialppabky@gmail.com | Telp.:
081229235501

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK	
Nomor SOP	02/SOP-PPID/DINSOSPPPA-BKY/IV/2026
Tanggal Penetapan	10 April 2026
Tanggal Efektif	10 April 2026
Revisi	0 (nol)
Unit Kerja	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang
Klasifikasi SOP	Pelayanan Informasi Publik / PPID / Keberatan Informasi Publik

Dokumen ini menjadi pedoman resmi dalam penanganan keberatan informasi publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang, mulai dari penerimaan keberatan, pemeriksaan kelengkapan, pencatatan register, penelaahan keberatan, penyusunan tanggapan tertulis oleh Atasan PPID, penyampaian keputusan, sampai dengan pengarsipan layanan.

HALAMAN PENGESAHAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keberatan Informasi Publik ini disahkan untuk dipergunakan sebagai acuan pelaksanaan penanganan keberatan informasi publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang.

Nama Dokumen	SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik
Nomor Dokumen	02/SOP-PPID/DINSOSPPPA-BKY/IV/2026
Status Dokumen	Berlaku
Tanggal Penetapan	10 April 2026
Tanggal Berlaku	10 April 2026
Keterangan	Dokumen resmi siap digunakan dan ditinjau kembali apabila terjadi perubahan regulasi atau kebutuhan organisasi.

Ditetapkan di : Bengkayang
Pada tanggal : 10 April 2026

**KEPALA DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN
PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BENGKAYANG,**



Dr. I Made Putra Negara, M.M

NIP. 196611161999031002

A. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

B. TUJUAN

SOP ini bertujuan menjadi pedoman baku bagi petugas layanan, PPID, Atasan PPID, dan unit terkait dalam menerima, mencatat, memverifikasi, menelaah, memutuskan, serta menyampaikan tanggapan atas keberatan informasi publik secara cepat, tertib, transparan, dan akuntabel.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup SOP ini meliputi seluruh proses penanganan keberatan informasi publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang, baik yang diajukan secara langsung, tertulis, maupun melalui media elektronik yang disediakan badan publik.

D. DEFINISI

Istilah	Uraian
Informasi Publik	Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan kepentingan publik.
Keberatan Informasi Publik	Upaya administratif yang diajukan pemohon informasi atau kuasanya kepada Atasan PPID atas pelayanan informasi publik yang dianggap tidak sesuai ketentuan.
PPID	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang bertanggung jawab dalam pelayanan, pendokumentasian, dan koordinasi informasi publik.
Atasan PPID	Pejabat yang berwenang memberikan tanggapan tertulis dan keputusan atas keberatan informasi publik.

E. PERSYARATAN DAN ALASAN PENGAJUAN KEBERATAN

- Pemohon atau kuasanya mengisi formulir/surat keberatan secara tertulis dan melampirkan identitas diri yang sah.
- Pemohon mencantumkan nomor pendaftaran permintaan informasi publik yang menjadi dasar keberatan.
- Pemohon menjelaskan informasi yang dimohon, tujuan penggunaan informasi, dan alasan pengajuan keberatan.
- Dalam hal diajukan oleh kuasa, wajib dilampiri surat kuasa yang sah.
- Alasan keberatan dapat berupa: penolakan atas permintaan informasi, tidak ditanggapinya permintaan, tanggapan tidak sesuai, tidak dipenuhinya permintaan, biaya tidak wajar, atau penyampaian informasi melebihi waktu yang diatur.

F. KETENTUAN PENANGANAN KEBERATAN

- Keberatan diajukan secara tertulis kepada Atasan PPID paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak ditemukannya alasan keberatan.
- Petugas layanan/PPID wajib menerima, memeriksa kelengkapan administrasi, dan mencatat keberatan ke dalam register keberatan.
- PPID wajib memberikan nomor registrasi dan tanda bukti penerimaan keberatan kepada pemohon atau kuasanya.
- Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan dicatat dalam register keberatan.
- Dalam hal keberatan ditolak dengan alasan pengecualian informasi, tanggapan wajib disertai dasar penolakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Apabila pemohon tidak puas atas keputusan Atasan PPID, pemohon dapat menempuh penyelesaian sengketa informasi ke Komisi Informasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- Seluruh dokumen keberatan, tanggapan, dan bukti penyampaian wajib didokumentasikan secara tertib untuk kebutuhan pengawasan dan audit layanan.

G. ALUR PROSEDUR PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

No.	Kegiatan	Pelaksana	Persyaratan/Media	Waktu	Output
1	Pemohon/kuasa menyampaikan formulir atau surat keberatan secara langsung atau melalui media elektronik.	Pemohon / Kuasa	Formulir/surat keberatan, identitas, nomor permintaan informasi	± 10 menit	Keberatan diterima
2	Petugas layanan/PPID memeriksa kelengkapan administrasi dan alasan keberatan.	Petugas Layanan / PPID	Formulir, identitas, alasan keberatan, surat kuasa bila ada	± 15 menit	Lengkap / tidak lengkap
3	Apabila lengkap, petugas memberikan nomor registrasi dan tanda bukti penerimaan keberatan.	Petugas Layanan / PPID	Buku register / aplikasi layanan	± 10 menit	Nomor registrasi dan bukti terima
4	Petugas mencatat keberatan ke dalam register dan meneruskan berkas kepada PPID.	Petugas Layanan / PPID	Register keberatan, berkas permohonan sebelumnya	± 15 menit	Berkas teregister
5	PPID melakukan telaah awal atas substansi keberatan dan kelengkapan dokumen pendukung.	PPID	Berkas keberatan, tanggapan sebelumnya, data dukung	Maks. 2 hari kerja	Telaah awal
6	Apabila diperlukan, PPID meminta klarifikasi dan/atau data tambahan dari unit kerja terkait.	PPID / Unit Terkait	Nota dinas, data/informasi pendukung	Maks. 5 hari kerja	Bahan klarifikasi
7	PPID menyusun bahan pertimbangan	PPID	Bahan telaah dan	Maks. 5 hari	Konsep

No.	Kegiatan	Pelaksana	Persyaratan/Media	Waktu	Output
	dan konsep tanggapan tertulis untuk Atasan PPID.		klarifikasi	kerja	tanggapan
8	Atasan PPID menelaah, memutuskan, dan menandatangani tanggapan tertulis atas keberatan.	Atasan PPID	Konsep tanggapan, dasar hukum, dokumen pendukung	Maks. 30 hari kerja	Keputusan tertulis
9	PPID menyampaikan tanggapan tertulis kepada pemohon/kuasa sesuai media yang dipilih.	PPID / Petugas Layanan	Surat tanggapan tertulis	1 hari kerja	Tanggapan dikirim
10	Apabila keberatan dikabulkan seluruhnya/sebagian, PPID menindaklanjuti pemenuhan informasi sesuai keputusan.	PPID / Unit Terkait	Keputusan Atasan PPID	Sesuai putusan	Informasi dipenuhi
11	Petugas mengarsipkan register, formulir, tanggapan, dan bukti penyampaian sebagai dokumentasi layanan.	PPID / Arsiparis / Petugas Layanan	Map berkas / arsip digital	± 10 menit	Arsip layanan lengkap

Catatan penting:

- Keberatan diajukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan keberatan.
- Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan keberatan dicatat dalam register.
- Apabila tidak puas terhadap keputusan Atasan PPID, pemohon dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak keputusan diterima.

H. FORMAT SINGKAT FORMULIR KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

Nomor Registrasi Keberatan
Nomor Pendaftaran Permintaan Informasi
Tanggal Pengajuan Keberatan
Nama Pemohon / Kuasa
Nomor Identitas
Alamat dan Nomor Kontak
Informasi yang Dimohon
Tujuan Penggunaan Informasi
Alasan Pengajuan Keberatan

Pemohon/Kuasa,

(.....)

I. PENUTUP

SOP ini menjadi acuan resmi dalam penyelenggaraan penanganan keberatan informasi publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang. Apabila di kemudian hari terdapat perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan atau kebutuhan organisasi, dokumen ini dapat ditinjau kembali dan disempurnakan sesuai ketentuan yang berlaku.

LAMPIRAN I
FORMULIR KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

Diisi oleh Pemohon Informasi atau Kuasanya dengan huruf cetak yang jelas.

A. IDENTITAS PEMOHON / KUASA PEMOHON	
1. Nama lengkap
2. Nomor identitas (KTP/SIM/Paspor)
3. Pekerjaan
4. Alamat lengkap
5. Nomor telepon/HP
6. Surat elektronik (bila ada)
B. DATA PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK	
1. Nomor pendaftaran permintaan informasi
2. Tanggal permintaan informasi
3. Informasi publik yang dimohon
4. Tujuan penggunaan informasi
C. ALASAN PENGAJUAN KEBERATAN	
Pilih salah satu atau lebih	<input type="checkbox"/> Permintaan informasi ditolak. <input type="checkbox"/> Permintaan informasi tidak ditanggapi. <input type="checkbox"/> Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta. <input type="checkbox"/> Permintaan informasi tidak dipenuhi. <input type="checkbox"/> Biaya yang dikenakan tidak wajar. <input type="checkbox"/> Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan.
Uraian singkat alasan keberatan
Lampiran yang disertakan	<input type="checkbox"/> Fotokopi identitas diri <input type="checkbox"/> Nomor pendaftaran permintaan informasi <input type="checkbox"/> Surat kuasa (bila dikuasakan) <input type="checkbox"/> Dokumen pendukung lainnya:

Pemohon / Kuasa Pemohon	Diterima oleh Petugas Layanan / PPID
Bengkulu, 20..... (.....) Nama jelas	Tanggal diterima : Nomor registrasi : (.....) Nama dan tanda tangan

LAMPIRAN II
REGISTER KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

Format ini digunakan untuk mencatat seluruh keberatan informasi publik yang diterima oleh PPID/Atasan PPID secara tertib, berurutan, dan akuntabel.

No.	Tgl Terima	Nama Pemohon / Kuasa	No. Reg. Keberatan	No. Permintaan	Alasan Keberatan / Pokok Masalah	Tgl Tanggapan Atasan PPID	Ket.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Keterangan pengisian register:

- Kolom “No. Reg. Keberatan” diisi sesuai nomor registrasi yang diberikan kepada pemohon/kuasa.
- Kolom “No. Permintaan” diisi dengan nomor pendaftaran permintaan informasi publik yang menjadi dasar keberatan.
- Kolom “Ket.” digunakan untuk menuliskan status akhir, misalnya: diproses, selesai ditanggapi, atau diteruskan ke sengketa informasi.

LAMPIRAN III
FORMAT SURAT TANGGAPAN ATASAN PPID

Template ini digunakan oleh Atasan PPID untuk memberikan tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik.



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Gusti Basri Hasan Rangkang, Komplek Perkantoran Bupati Bengkayang
Website: dinsospppa.bengkayangkab.go.id | Email: dinsospppa.bengkayangkab@gmail.com |
Telp: 081222935501

Nomor :
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Tanggapan Atas Keberatan Informasi Publik

Bengkayang, 20....

Kepada Yth.
Sdr./Sdri.
di
Tempat

Berdasarkan keberatan informasi publik yang Saudara ajukan pada tanggal dengan nomor registrasi keberatan, setelah dilakukan pemeriksaan terhadap dokumen permintaan informasi publik, alasan keberatan, serta bahan pendukung lainnya, bersama ini disampaikan tanggapan Atasan PPID sebagai berikut:

1. Nama Pemohon / Kuasa
2. Informasi yang dimohon
3. Alasan keberatan
4. Hasil pemeriksaan
5. Keputusan / tanggapan	<input type="checkbox"/> Keberatan diterima seluruhnya <input type="checkbox"/> Keberatan diterima sebagian <input type="checkbox"/> Keberatan ditolak Uraian keputusan:

Demikian tanggapan ini disampaikan. Apabila Saudara masih belum puas terhadap tanggapan Atasan PPID ini, Saudara dapat menempuh penyelesaian sengketa informasi publik kepada Komisi Informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

ATASAN PPID,

(.....)

Nama jelas