

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK**

Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang, Jawa Tengah, Kodepos 50243
Telepon (024) 8319140, Faksimile (024) 8319328
Laman <https://diskomdigi.jatengprov.go.id>, Pos-el diskomidigi@jatengprov.go.id



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL

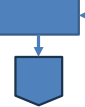
Nomor Standar Operasional Prosedur	DN_KOMDIGI/SEKRE/UMPEG/11
Tanggal pembuatan	28 Juli 2026
Tanggal revisi	
Tanggal pengesahan	18 Agustus 2026
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital
Nama Standar Operasional Prosedur	PELAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

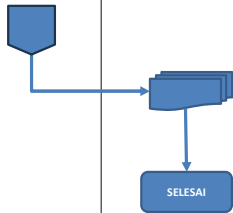
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
1	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1	Memiliki pengetahuan mengenai Pelayanan Prima
2	Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	2	Memiliki pengetahuan mengenai PPID
3	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik	3	Memiliki komitmen bekerja sama dalam tim
4	Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah	4	Memiliki pengetahuan tentang keamanan informasi
5	Pergub Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah	5	Memiliki pengetahuan tentang kearsipan dan pendokumentasian data dan informasi
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
1	SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	1.	Formulir Keberatan Informasi
2	SOP Pendokumentasian Informasi Publik	2.	Komputer minimal RAM 8GB, SDD 500 GB
3	SOP Pengecekan Akurasi Informasi	3.	Pesawat Telepon
4	SOP Pengumuman Informasi Publik	4	Infrastruktur intranet, serta server penyimpanan database
5	SOP Pengujian Konsekuensi	5	alat tulis kantor
6	SOP Pendokumentasian Informasi yang Dikecualikan	6	Berkas dokumen permintaan informasi publik yang bersangkutan
7	SOP Penyusunan dan Publikasi Maklumat Pelayanan		
8	SOP Pelayanan Permintaan Informasi Publik		
9	SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik		
Peringatan		Pencatatan dan pendataan	
1	Bila prosedur ini terlewati maka mekanisme keterbukaan informasi publik terhambat	1.	Dicatat dalam laporan kegiatan, manual dan elektronik
2	Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai		
3	Bila Prosedur ini tidak berjalan maka citra positif Pemerintah Daerah terhadap masyarakat menjadi negatif		

SOP PELAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Bidang Pelayanan Informasi dan Kontributor Konten PPID Pelaksana	Bidang Pengelolaan Informasi, Arsip dan Dokumentasi PPID Pelaksana	Tim Pertimbangan PPID Pelaksana	Sekretaris Dinas selaku Ketua PPID Pelaksana	Kepala Dinas selaku Atasan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Pengajuan keberatan dapat dilakukan oleh Pemohon Informasi Publik apabila memenuhi alasan dan kondisi sebagai berikut : a. Penolakan pemenuhan permintaan informasi publik oleh PPID Pelaksana Dinas Komdigi Prov. Jateng tanpa adanya alasan Pengecualian Informasi Publik; b. Tidak disediakannya Informasi Berkala c. Permintaan Informasi Publik tidak ditanggapi oleh PPID Pelaksana Dinas Komdigi Prov. Jateng; d. Permintaan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta e. Permintaan Informasi Publik tidak dikabulkan; f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau g. Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang terdapat di dalam Perki Nomor 1 Tahun 2021, tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya kepada Pemohon									
	Pemohon mengajukan keberatan yang ditujukan kepada Atasan PPID, dengan cara a. Datang langsung ke Desk Layanan PPID Dinas Komdigi Prov. Jateng, Jl. Menteri Supeno I No, 2 Semarang, lalu mengisi formulir keberatan, atau mengisi Formulir Keberatan di https://ppid.diskominfo.jatengprov.go.id/layanan/keberatan-informasi/ b. Mengirimkan surat elektronik ke alamat diskomdigi@jatengprov.go.id									
	Petugas memberikan bantuan pendampingan kepada Pemohon yang berkebutuhan khusus/penyandang disabilitas dalam pengisian formulir keberatan Informasi, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.									
1	Menerima surat atau formulir permohonan keberatan informasi publik lalu menginstruksikan Ketua PPID Pelaksana untuk mendaftarkannya.					MULAI a. Formulir Keberatan Informasi Publik (cetak dan digital) yang telah diisi atau surat elektronik dari Pemohon; b. Surat Pemberitahuan Tertulis dari PPID Pelaksana atas Permintaan Informasi Publik; c. surat kuasa khusus dengan dibubuhi meterai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang-undangan apabila permohonan dikuasakan.	1 hari kerja	Disposisi untuk memberikan tanggapan atas Keberatan Informasi Publik	a. Formulir Keberatan Informasi Publik, sekurang-kurangnya memuat: ➤ nomor pendaftaran pengajuan keberatan (diisi oleh petugas Bidang Pelayanan Informasi dan Kontributor Konten PPID Pelaksana); ➤ nomor pendaftaran Permintaan Informasi Publik; ➤ tujuan penggunaan Informasi Publik; ➤ identitas lengkap Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; ➤ alasan pengajuan keberatan; ➤ waktu pemberian tanggapan atas keberatan yang diisi oleh Petugas Pelayanan Informasi; ➤ nama dan tanda tangan Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; ➤ nama dan tanda tangan petugas Pelayanan Informasi yang menerima pengajuan keberatan. b. surat elektronik Pengajuan Keberatan Informasi Publik mencakup paling sedikit: ➤ nomor pendaftaran Permintaan Informasi Publik; ➤ tujuan penggunaan Informasi Publik; ➤ identitas lengkap Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; ➤ alasan pengajuan keberatan; ➤ nama dan tanda tangan Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya.	
2	Menginstruksikan Koordinator Bidang Pelayanan Informasi dan Kontributor Konten PPID Pelaksana untuk;					a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Disposisi untuk memberikan tanggapan atas Keberatan Informasi Publik	1 hari kerja	Disposisi untuk mengecek kelengkapan dan kesesuaian dokumen pengajuan Keberatan Informasi Publik, mendaftarkannya, serta mengklarifikasi substansi Keberatan Informasi kepada Pemohon.		

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Bidang Pelayanan Informasi dan Kontributor Konten PPID Pelaksana	Bidang Pengelolaan Informasi, Arsip dan Dokumentasi PPID Pelaksana	Tim Pertimbangan PPID Pelaksana	Sekretaris Dinas selaku Ketua PPID Pelaksana	Kepala Dinas selaku Atasan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
3	a. mengisi waktu pemberian tanggapan atas keberatan serta membubuhkan nama dan tanda tangan di formulir keberatan; b. mendaftarkan dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; c. mengecek seluruh dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; c. mengklarifikasi substansi di dalam dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik kepada Pemohon dan memberikan nomor registrasi Keberatan kepada Pemohon; d. melaporkan hasilnya kepada Ketua PPID Pelaksana						a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Disposisi untuk mengecek kelengkapan dan kesesuaian dokumen pengajuan Keberatan Informasi Publik, mendaftarkannya, serta mengklarifikasi substansi Keberatan Informasi kepada Pemohon.	1 hari kerja	Laporan hasil pengecekan dokumen, pengiriman nomor registrasi dan hasil klarifikasi substansi dari Pemohon	Nomor registrasi Keberatan Informasi Publik disampaikan kepada Pemohon
4	Menelaah laporan hasil klarifikasi keberatan informasi publik tersebut bersama dengan Tim Pertimbangan, lalu menginstruksikan Bidang Pelayanan Informasi dan Kontributor Konten membuat konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik						a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Laporan hasil pengecekan dokumen, pengiriman nomor registrasi dan hasil klarifikasi substansi dari Pemohon c. DIP dan DIK Dinas Komdigi Prov. Jateng	1 hari kerja	Disposisi pembuatan konsep tanggapan tertulis atas Keberatan Informasi Publik	
5	Membuat konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik, lalu Mengajukan konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik kepada Ketua PPID Pelaksana untuk diteruskan kepada Kepala Dinas Komdigi Prov. Jateng selaku Atasan PPID Pelaksana						a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Laporan hasil pengecekan dokumen, pengiriman nomor registrasi dan hasil klarifikasi substansi dari Pemohon c. DIP dan DIK Dinas Komdigi Prov. Jateng; d. Disposisi pembuatan konsep tanggapan tertulis atas Pengajuan Keberatan Informasi Publik;	3 hari kerja	Konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik yang dilampiri dengan: a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Laporan hasil pengecekan dokumen, pengiriman nomor registrasi dan hasil klarifikasi substansi dari Pemohon c. DIP dan DIK Dinas Komdigi Prov. Jateng;	Konsep surat tanggapan atas keberatan informasi publik, sekurang-kurangnya berisi: a. Tanggal pembuatan surat tanggapan atas keberatan; b. Nomor surat tanggapan atas keberatan; dan c. Uraian mengenai bantahan atas alasan pengajuan keberatan.

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Bidang Pelayanan Informasi dan Kontributor Konten PPID Pelaksana	Bidang Pengelolaan Informasi, Arsip dan Dokumentasi PPID Pelaksana	Tim Pertimbangan PPID Pelaksana	Sekretaris Dinas selaku Ketua PPID Pelaksana	Kepala Dinas selaku Atasan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Mengajukan konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik kepada Kepala Dinas Komdigi Prov. Jateng selaku Atasan PPID Pelaksana						Konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik yang dilampiri dengan: a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Laporan hasil pengecekan dokumen, pengiriman nomor registrasi dan hasil klarifikasi substansi dari Pemohon c. DIP dan DIK Dinas Komdigi Prov. Jateng;	1 hari kerja	Konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik yang dilampiri dengan: a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Laporan hasil pengecekan dokumen, pengiriman nomor registrasi dan hasil klarifikasi substansi dari Pemohon.	Konsep surat tanggapan atas keberatan informasi publik, sekurang-kurangnya berisi: a. Tanggal pembuatan surat tanggapan atas keberatan; b. Nomor surat tanggapan atas keberatan; dan c. Uraian mengenai bantahan atas alasan pengajuan keberatan.
7	Menyetujui dan mengesahkan konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik, lalu menginstruksikan PPID Pelaksana untuk mengirimkannya kepada Pemohon						Konsep tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik yang dilampiri dengan: a. Dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik; b. Laporan hasil pengecekan dokumen, pengiriman nomor registrasi dan hasil klarifikasi substansi dari Pemohon.	1 hari kerja	Tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik yang telah ditandatangani dan disposisi untuk mengirimkannya kepada Pemohon.	Surat tanggapan atas keberatan informasi publik, sekurang-kurangnya berisi: a. Tanggal pembuatan surat tanggapan atas keberatan; b. Nomor surat tanggapan atas keberatan; dan c. Uraian mengenai bantahan atas alasan pengajuan keberatan.
8	Mengirimkan tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik kepada Pemohon						Tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas Komdigi selaku Atasan PPID Pelaksana	1 hari kerja	Tanda bukti pengiriman Tanggapan Tertulis atas Keberatan Informasi Publik.	Tanggapan Tertulis atas keberatan informasi disampaikan maksimal 30 hari kerja setelah permohonan keberatan teregistrasi

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Bidang Pelayanan Informasi dan Kontributor Konten PPID Pelaksana	Bidang Pengelolaan Informasi, Arsip dan Dokumentasi PPID Pelaksana	Tim Pertimbangan PPID Pelaksana	Sekretaris Dinas selaku Ketua PPID Pelaksana	Kepala Dinas selaku Atasan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	
9	Mengarsipkan seluruh dokumen pengajuan Keberatan Informasi Publik.					Seluruh dokumen Pengajuan Keberatan Informasi Publik dari Pemohon; Seluruh disposisi pelayanan Keberatan Informasi Publik; Laporan hasil klarifikasi; Telaah terhadap Keberatan Informasi Publik; Tanggapan Tertulis atas Keberatan Informasi Publik dan tanda bukti pengirimannya.	1 hari kerja	Laporan pengarsipan	Pendokumentasian dilakukan sesuai dengan ketentuan kearsipan terbaru.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH**



LILIK HENRY RISTANTO