



# PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DESA DESA TANJUNG MAS MAKMUR KECAMATAN MESUJI TIMUR



0853-6869-8777



Desa Tanjung Mas Makmur



<https://tanjungmasmakmur-mesuji.berdesa.id/ppid>

---

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

### Penanganan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik

PPID Desa Tanjung Mas Makmur – Kecamatan Mesuji Timur – Kabupaten Mesuji Tahun 2025

#### 1. Tujuan

Memberikan pedoman yang jelas dan terstandar bagi masyarakat yang ingin mengajukan keberatan apabila merasa **tidak puas terhadap pelayanan informasi publik**, sehingga proses penanganan keberatan berjalan **tertib, cepat, dan sesuai peraturan**.

#### 2. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Desa/SK Kepala Desa tentang Pembentukan PPID Desa Tanjung Mas Makmur.

#### 3. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk **seluruh proses pengajuan dan penanganan keberatan**, baik secara lisan maupun tertulis, yang diajukan pemohon informasi kepada **Atasan PPID (Kepala Desa)**.

#### 4. Pihak yang Terlibat

- **Pemohon Informasi/Keberatan** : Warga masyarakat, kelompok, atau lembaga yang mengajukan keberatan.
- **PPID Desa** : Petugas yang menerima, mencatat, dan menindaklanjuti keberatan.
- **Atasan PPID (Kepala Desa)** : Pihak yang memeriksa, memutuskan, dan memberikan jawaban atas keberatan.

## 5. Alasan Keberatan yang Dapat Diajukan

Pemohon dapat mengajukan keberatan apabila:

1. Permintaan informasi **ditolak** tanpa alasan yang jelas.
2. Informasi **tidak disediakan** dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
3. Biaya yang dikenakan **tidak wajar**.
4. Informasi yang diberikan **tidak sesuai permintaan**.
5. Permintaan informasi **tidak ditanggapi** sama sekali.

## 6. Prosedur Penanganan Keberatan

Tahap	Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Penyelesaian
1	Pemohon mengajukan keberatan secara tertulis/lisan dengan mengisi <b>Formulir Keberatan</b> atau menyampaikan surat resmi kepada PPID/Atasan PPID.	Pemohon	Maks. <b>30 hari kerja</b> setelah diterimanya jawaban atau berakhirnya jangka waktu pemberian informasi
2	PPID menerima dan mencatat pengajuan keberatan dalam <b>Register Keberatan</b> serta memberikan <b>Tanda Terima</b> kepada pemohon.	PPID	Saat pengajuan
3	Atasan PPID (Kepala Desa) memeriksa dokumen dan melakukan <b>klarifikasi</b> kepada PPID terkait permintaan informasi.	Atasan PPID	Maks. <b>3 hari kerja</b>
4	Atasan PPID mengambil keputusan berupa:		

- **Menerima keberatan** dan memerintahkan pemberian informasi.
- **Menolak keberatan** dengan alasan tertulis. | Atasan PPID | Maks. **7 hari kerja** setelah pengajuan |  
| 5 | Hasil keputusan disampaikan secara tertulis kepada pemohon dan dicatat dalam **Register Keberatan**. | PPID/Atasan PPID | Paling lambat 7 hari kerja sejak keputusan |  
| 6 | Jika pemohon masih tidak puas, dapat melanjutkan sengketa informasi ke **Komisi Informasi** sesuai ketentuan peraturan perundangan. | Pemohon | Maks. **14 hari kerja** setelah menerima keputusan keberatan |

## 7. Biaya

Proses pengajuan keberatan **tidak dipungut biaya**.

## 8. Standar Pelayanan Minimal

- Keputusan atas keberatan diberikan **maksimal 7 hari kerja** sejak pengajuan diterima.
- Keputusan disampaikan secara tertulis, jelas, dan disertai alasan hukum.
- Proses dicatat dalam **Register Keberatan** sebagai arsip resmi desa.

## 9. Penutup

SOP ini menjadi acuan resmi dalam menangani keberatan atas pelayanan informasi publik di Desa Tanjung Mas Makmur, guna memastikan **hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang transparan dan akuntabel** terlindungi dengan baik.



Kepala Desa Tanjung Mas Makmur

AGUNG PRIHADI