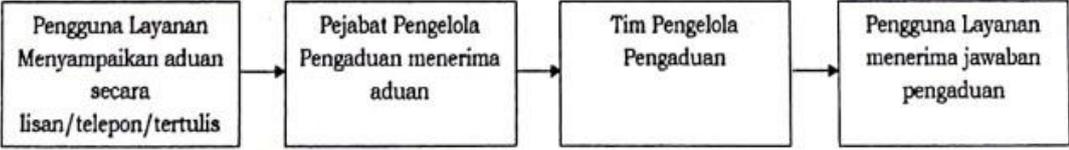


2. Standar Pengajuan Keberatan Informasi Publik

Service Delivery

1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Form Keberatan Informasi Publik b. Fotocopy KTP / Fotocopy KTP dan Surat Kuasa Bermaterai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pemohon Keberatan] --> B[Petugas PPID] B --> C[Atasan PPID] C --> D[Proses Penyelesaian] </pre>
	<p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan keberatan yang ditujukan kepada Atasan PPID secara langsung / melalui email / melalui <i>website</i> PPID; b. Petugas PPID yang menerima formulir keberatan, memberikan nomor pendaftaran keberatan, mengisi waktu pemberian tanggapan atas keberatan serta membubuhkan nama dan tanda tangan pada formulir keberatan; c. Petugas PPID memberikan tanda bukti pengajuan keberatan kepada pemohon; d. Petugas PPID mencatat pengajuan keberatan ke buku register; e. Petugas PPID menyampaikan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID; f. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan secara tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam register keberatan; g. Dalam hal Atasan PPID menolak memberikan Informasi berdasarkan alasan pengecualian Informasi Publik, wajib menyertakan surat keputusan pengecualian Informasi; h. Jika pemohon informasi puas atas tanggapan atasan PPID maka pelayanan selesai. i. Jika pemohon informasi tidak puas maka dapat mengajukan sengketa ke Komisi Informasi dalam waktu 14 hari setelah tanggapan diberikan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian : 30 Hari Kerja
4	Biaya (Tarif) : Gratis
5	Produk Pelayanan : Pengajuan Keberatan Informasi Publik Dinkominfo Purbalingga
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan 4) WA: 081326264191 (Ian) / 082216721797 (Tyas) 5) Telepon: (0281) 8902091 6) Email: ppidpurbalinggakab@gmail.com 7) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id) 8) Media sosial :

	<ul style="list-style-type: none"> - Instagram: @ppidpurbalingga, - Twitter: @ppidpurbalingga, - Facebook: Ppid Kabupaten Purbalingga.
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>
	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, Selambat-lambatnya 5 hari kerja; 2) Pengaduan bersifat normatif, Selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, Selambat-lambatnya 14 hari kerja.; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008; tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010; tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. c. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021; tentang Standar Layanan Informasi Publik d. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 31 Tahun 2022; tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga. e. Surat Keputusan Bupati Purbalingga Nomor 555/ 130 Tahun 2023; tentang Pembentukan PPID dan PPID Pelaksana Pada Badan Publik Di Lingkungan Pemkab Purbalingga.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan dan meja layanan informasi; b. Komputer, tv, internet, printer; c. Lembar permintaan informasi; d. Buku register permintaan informasi; e. Lembar pemberitahuan informasi;
3	Kompetensi Pelaksanaan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal : Pengawasan internal melekat dari atasan langsung

5	Jumlah Pelaksana : Pengajuan Keberatan Informasi Publik Dinkominfo Purbalingga
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Atasan PPID Pelaksana (Kepala Dinas), PPID Pelaksana (Sekretaris Dinas), dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.