



**PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK**  
**DINAS PARIWISATA**

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**Penanganan Keberatan Informasi Publik**

**2026**

 <b>PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK</b> <b>DINAS PARIWISATA</b>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	Maret 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan oleh	 KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK  Dra. ENDAH CAHYA RINI, M.M. Pembina Utama Muda NIP. 196809031993022001 /
Judul SOP	<b>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>	

<b>Dasar Hukum</b>		<b>Kualifikasi pelaksana</b>	
1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1	Memiliki kemampuan mengkoordinasikan hal berkaitan pengajuan keberatan
2	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	2	Mengetahui prosedur penanganan keberatan informasi
3	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata		
4	Perda Provinsi Jawa Tengah No. 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah		
5	Pergub No. 43 Tahun 2023 atau Pergub No. 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 6 Tahun 2012		
6	Regulasi ini mengatur mekanisme dan standar operasional prosedur pelayanan informasi publik di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Perda Kab. Demak No. 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak		
<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan/perlengkapan</b>	
1. Pemutakhiran data informasi publik 2. SOP Pelayanan permohonan informasi publik 3. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik		1 Lembar Kerja/Rencana Kerja Anggaran 2 KAK 3 Komputer/Printer/Scanner; 4. Jaringan Internet	
<b>Peringatan</b>		<b>Pencatatan dan pendataan</b>	
Apabila penanganan keberatan ini tidak dilaksanakan secara tepat akan memperlambat proses penyelesaian terhadap keberatan		Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy	

SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Pendukung			Keterangan	
		Pemohon Informasi	Bagian Front Office	PPID Pelaksana	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	<p>Pemohon informasi menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan melalui:</p> <p>(1) Datang langsung dan mengisi formulir permohonan pengajuan keberatan informasi publik dengan melengkapi fotocopy identitas diri (KTP)</p> <p>(2) Melalui website dengan mengisi formulir keberatan yang telah diunduh dan menyertakan scan identitas diri (KTP) kemudian dikirim ke alamat email PPID yang tertera di website</p>					<p>1) Formulir pengajuan keberatan informasi publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau ditampilkan di website dan dapat diunduh</p> <p>2) Fotocopy atau scan identitas diri (KTP) dari pemohon yang mengajukan keberatan</p>	<p>Pada hari dan jam kerja</p>	<p>Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy/scan identitas diri (KTP)</p>	<p>Menggunakan Bahasa Indonesia dengan baik dan benar serta mudah dipahami</p>
2	<p>Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan pengajuan keberatan kepada atasan PPID Kabupaten</p>					<p>Semua data-data pemohon informasi disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy</p>	<p>Pada hari dan jam kerja (15 menit)</p>	<p>Daftar pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah di file dalam bentuk hardcopy dan softcopy</p>	
3	<p>Memeriksa dan mempelajari berkas formulir/surat pengajuan keberatan dari pemohon informasi dan memerintahkan PPID pelaksana untuk menjawab permohonan informasi</p>					<p>Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap</p>	<p>Pada hari dan jam kerja (15 menit)</p>	<p>daftar surat yang harus diberikan kepada PPID dan PPID pelaksana</p>	
4	<p>PPID Pelaksana melaksanakan perintah atasan PPID untuk menjawab keberatan atau memenuhi permintaan informasi dan pemohon informasi, untuk kemudian dikembalikan ke atasan PPID untuk ditandatangani</p>					<p>(1) Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap</p> <p>(2) DIP yang telah diumumkan</p>	<p>Pada hari dan jam kerja (15 menit)</p>	<p>Surat perintah tertulis kepada PPID dan PPID pelaksana untuk memenuhi permintaan pemohon informasi yang mengajukan keberatan pelayanan informasi publik</p>	
5	<p>Atasan PPID menandatangani jawaban atas permohonan pengajuan keberatan dari pemohon informasi, kemudian disampaikan kepada PPID pelaksana untuk diserahkan ke pemohon informasi</p>					<p>Surat jawaban dan PPID Kabupaten dan PPID Pelaksana ada atau pemohon yang sudah ditandatangani atasan PPID Kabupaten</p>		<p>Informasi publik yang diminta oleh pemohon informasi atau surat penolakan kepada pemohon informasi</p>	
6	<p>PPID menyampaikan surat jawaban dari Atasan PPID kepada pemohon pengajuan keberatan atas permohonan informasi</p>					<p>Surat jawaban dari PPID dan PPID Pelaksana dan ata berkas informasi untuk pemohon yang sudah ditandatangani atasan PPID</p>	<p>30 hari dari permohonan keberatan</p>	<p>Informasi publik yang diminta oleh pemohon informasi atau surat penolakan kepada pemohon informasi</p>	