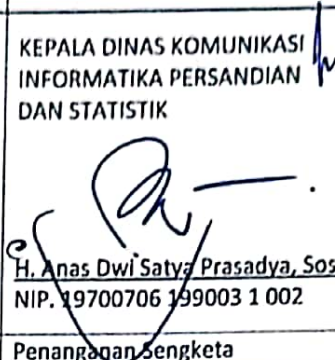
 <p>PEMERINTAH KABUPATEN SERANG DINAS KOMINIKASI INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK</p> <p>PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)</p>	No SOP	04/SOP-PPID/Diskominfo+statik / 20 20
	Tanggal Pembuatan	01 September 2018
	Tanggal Revisi Tanggal	05 Maret 2020
	Pengesahan	September 2020
	Disahkan oleh	<p>KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK</p>  <p>H. Anas Dwi Satya Prasadya, Sos., M.Si NIP. 19700706 199003 1 002</p>
	Judul SOP	Penanganan Sengketa

<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 25 tahun 2019 tentang pelayanan publik; 2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. PP Nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan; 5. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar layanan informasi publik; 6. Peraturan Bupati Nomor 24 tahun 2019 tentang pedoman Pengelolaan Pelayanan informasi Publik dan dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang. 	<p>Kualifikasi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan public dan Pelayanan Informasi Publik; 2. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan; 4. Mampu berkoordinasi dengan pihak lain dengan efektif dan efisien; 5. Memiliki kemampuan kerjasama dalam tim; 6. Mampu mengoperasikan perangkat computer dengan baik; 7. Berpenampilan rapih santun dan berjiwa melayani.
<p>Ketertarikan</p>	<p>Peralatan / Perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor 4. Buku catatan 5. Jaringan internet 6. Lemari rak dokumen / buku 7. File organizer
<p>Peringatan</p> <p>Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan Pelayanan Informasi Publik akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum apabila pelayanan menjadi terhambat.</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p> <p>Disimpan dalam bentuk data manual dan data elektronik.</p>

No.	Uraian Prosedur	Petugas Pelayanan	PPID	Bidang penyelesaian sengketa/aduan	Bidang Pengkelolaan Teknologi Informasi	TT21	SXPD Terkait	Atasan PPID	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6				12		
1.	Permohonan Masuk	Mulai							10 menit	Isian formulir keberatan informasi	Penyedia layanan informasi mengisi formulir pernyataan keberatan dan permohonan informasi rangkap dua dengan melampirkan foto copy KTP pemohon / pengguna informasi.
2.	Mencatat dalam buku register keberatan								10 menit	Tanda buku permohonan keberatan Informasi	Pemohon JPD dapat mengisi formulir keberatan melalui SIM, Fax, email/ website dengan melampirkan scan tanda pengenal / KTP
3.	PPID menerima form, mempelajari substansi sengketa								60 menit	Diketahui/nya Permarakab, atau SXPD yang terkait	Memberikan formulir keberatan informasi yang sudah dicantumkan nomor register sebagai tanda buku permohonan dan permohonan keberatan informasi kepada pemohon
4.	PPID bersama Bidang Penyelesaian Sengketa / aduan serta bidang Pengolahan TI Memberikan pertimbangan /informasi / masukan pada atasan PPID								30 hari kerja	Keputusan Tanggapan Keberatan dari atasan PPID	Atasan PPID selambat-lambatnya dalam waktu 30 hari kerja sejak diterimanya permohonan keberatan dalam buku register, wajib memberikan tanggapan kepada pemohon.

5.	PPID Memberikan keputusan/tanggapan keberatan melalui petugas pelayanan		5 menit	Form tanggapan	
6.	Melakukan pencatatan dan pembukuan		5 menit	Dokumentasi pelayanan	
7.	Memberikan tanggapan keberatan kepada pemohon		5 menit	Tanggapan tertulis atas keberatan Informasi	Apabila pemohon keberatan Informasi tidak puas dg tanggapan standar PPID maka selambat-lambatnya 14 hr sejak diterimanya tanggapan, berhak mengajukan keberatan kepada Komisi Informasi Provinsi DIY.