



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
SEKRETARIAT KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

SEKSI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PUBLIK

Nomor SOP 29.8 /KEC.TIMUR/TAHUN 2025

Tanggal Pembuatan 2025

Tanggal Revisi -

Tanggal Efektif 2025

Disahkan Oleh

CAMAT
PONTIANAK TIMUR

M. Akif, SH
Pembina
NIP. 19720103 200701 1 028

Nama SOP

PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika
3. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak
4. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 49 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
4. Peraturan Walikota Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

Kualifikasi Pelaksanaan

1. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika
2. Menguasai penggunaan aplikasi dan website PPID
3. Dapat berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan
4. Dapat berkoordinasi dengan pihak lain secara efektif dan efisien
5. Memiliki kemampuan kerja sama dalam tim yang baik
6. Memiliki sikap dan perilaku yang baik dan berorientasi pada pelayanan

Keterkaitan

1. SOP Pembuatan Surat Perintah Tugas
2. SOP pada OPD-OPD

Peralatan/perlengkapan

1. Peraturan tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat
2. Alat Tulis Kantor
3. Komputer/Smartphone yang dilengkapi dengan program aplikasi khusus
4. Internet
5. Printer

Peringatan

Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak menghambat terlaksananya kegiatan Pelayanan Permohonan Informasi Publik

Pencatatan dan pendataan

Pencatatan dan pendataan disimpan dalam bentuk data manual dan elektronik

PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pemohon Informasi	PPID/PPID Pembantu	Atasan PPID	Komisi Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Setiap Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi teregistrasi dan diberikan. Perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi					1) Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau ditampilkan di website dan dapat diunduh, 2) Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dari Pemohon Informasi yang mengajukan keberatan	10 (sepuluh) hari kerja	Berkas permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy/scan identitas diri (NIK)
2	Atasan PPID menetapkan Tim fasilitasi sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi, yang dibentuk oleh PPID Utama.					Dokumen yang di sengkatakan dan Peraturan yang berkenaan	10 (sepuluh) hari kerja	Tanggapan tertulis dari atasan PPID perihal informasi yang disengkatakan
3	Tim fasilitasi sengketa informasi di ketuai oleh PPID Utama dan beranggotakan PPID Pembantu terkait, pejabat yang menangani bidang hukum, pejabat fungsional, serta JFU yang sesuai dengan kebutuhan					Dokumen yang di sengkatakan dan Peraturan yang berkenaan	14 (empat belas) hari kerja	Tanggapan tertulis dari atasan PPID perihal informasi yang disengkatakan
4	Tim fasilitasi sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID					Dokumen yang di sengkatakan dan Peraturan yang berkenaan	14 (empat belas) hari kerja	Tanggapan tertulis dari atasan PPID perihal informasi yang disengkatakan
5	Upaya penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan kepada Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, Komisi Informasi Kabupaten /Kota sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi.					Dokumen yang di sengkatakan dan Peraturan yang berkenaan	14 (empat belas) hari kerja	Tanggapan tertulis dari atasan PPID perihal informasi yang disengkatakan