

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>PEMERINTAH PROVINSI JAMBI<br/>DINAS PEKERJAAN UMUM DAN<br/>TATA RUANG</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nomor SOP         | S-1784/DPUTR-1.1/VII/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tanggal Pembuatan | 7 JULI 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tanggal Revisi    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tanggal efektif   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Disusun Oleh      | Subbag Umum & Keuangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nama SOP          | Penanganan Keberatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Disahkan Oleh     | <p>Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Jambi,</p>  <p><b>Muzakir, M.Si., M.M.</b><br/>NIP 19730302 200604 1 003</p>                                                                                                   |
| <b>Dasar Hukum:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>7. Keputusan Gubernur Jambi Nomor 763/KEP.GUB/DISKOMINFO-3.1/2022 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jambi.</li> </ol> |                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat</li> <li>2. Bidang Bina Konstruksi</li> <li>3. Bidang Tata Ruang</li> <li>4. Bidang Sumber Daya Air</li> <li>5. Bidang Bina Marga</li> <li>6. Bidang Cipta Karya</li> <li>7. UPTD Workshop dan Peralatan</li> <li>8. UPTD Laboratorium Bahan Konstruksi</li> </ol> |
| <b>Keterkaitan:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   | <b>Peralatan/Perlengkapan:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Masyarakat yang membutuhkan informasi publik dari pemerintah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lembar Kerja dan Rencana Kerja</li> <li>- <i>Term of Reference</i></li> <li>- Komputer</li> <li>- ATK</li> <li>- Jaringan Internet</li> </ul>                                                                                                                                   |
| <b>Peringatan:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   | <b>Pencatatan dan Pendataan:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Apabila SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan keberatan informasi yang tidak tepat.</li> <li>2. Tidak ada proses perbaikan dalam memberikan pelayanan publik.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   | Akan mempermudah didalam penanganan keluhan                                                                                                                                                                                                                                                                              |

SOP Penanganan Keberatan

| No | Aktivitas                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pelaksana                                                                         |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                    | Mutu Baku                                                                                             |                |                                                                                                              | Keterangan                                                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                            | Atasan PPID                                                                       | PPID                                                                              | Petugas PPID                                                                       | PPID Pelaksana                                                                     | Perlengkapan                                                                                          | Waktu          | Output                                                                                                       |                                                                                                                                           |
| 1  | Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau pihak yang menerima kuasa yang tidak puas dengan tanggapan PPID berhak mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi Publik kepada Komisi Informasi                                                        |                                                                                   |                                                                                   |   |   | 1. Formulir Pengajuan keberatan informasi publik yang tersedia.<br>2. Foto copy/ scan identitas diri. | Pada jam kerja | Formulir pengajuan keberatan informasi publikasi yang telah di isi lengkap dan di foto copy / scan identitas | Pemohon Informasi Publik Memiliki kebutuhan khusus maka dapat dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi dalam pengisian formulir keberatan |
| 2  | Menyampaikan pengajuan keberatan kepada PPID                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |  |   |                                                                                    | Berkas dan kelengkapan pengajuan keberatan                                                            | 1 Hari kerja   |                                                                                                              |                                                                                                                                           |
| 3  | Menyampaikan pengajuan kepada Atasan PPID dan menelaah alasan pengajuan keberatan dari pemohon informasi dan memberikan pertimbangan hukum                                                                                                                                 |  |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                    | Berkas dan kelengkapan pengajuan keberatan                                                            | Pada jam kerja | Pertimbangan hukum dan hasil rekomendasi atasan PPID atas keberatan yang di ajukan                           |                                                                                                                                           |
| 4  | Menerima hasil telaah dari atasan PPID berupa dokumen formulir keberatan informasi                                                                                                                                                                                         |                                                                                   |  |                                                                                    |                                                                                    | Hasil telaah Atasan PPID                                                                              | Pada jam kerja | Keputusan tertulis dari Atasan PPID                                                                          |                                                                                                                                           |
| 5  | Jika Informasi yang diminta termasuk dalam DIP maka PPID Pembantu segera menyerahkan daftar informasi yang diminta oleh pemohon informasi. Jika informasi yang diminta termasuk dalam informasi yang dikecualikan maka di berikan surat penolakan kepada pemohon informasi |                                                                                   |                                                                                   |  |  | Daftar informasi Publik yang di butuhkan oleh pemohon                                                 | 30 Hari kerja  |                                                                                                              |                                                                                                                                           |