



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

DINAS KETAHANAN PANGAN

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, Palima Kota Serang-Banten, Telp./Fax (0254) 8480015
Laman <https://disketapang.bantenprov.go.id>, Pos-el disketapangbanten@gmail.com Kodepos 42171

MENYEDIAKAN DAN MENGUMUMKAN STANDAR PENANGANAN PENGAJUAN KEBERATAN DI INTERNAL OPD PROVINSI

I. Pendahuluan

Standar Penanganan Pengajuan Keberatan Permohonan Informasi Publik disusun sebagai pedoman bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Atasan PPID dalam menangani keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik secara tertib, cepat, tepat, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar ini bertujuan untuk:

- memberikan kepastian pelayanan;
- meningkatkan akuntabilitas pelayanan informasi publik;
- meminimalisasi sengketa informasi publik;
- menciptakan tertib administrasi pengelolaan keberatan.

II. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi tentang Standar Layanan Informasi Publik;
4. Peraturan internal Badan Publik mengenai PPID dan pelayanan informasi publik.

III. Ruang Lingkup

Standar ini mengatur:

- penerimaan keberatan;
- registrasi keberatan;
- verifikasi administrasi;
- telaahan keberatan;
- penyampaian tanggapan Atasan PPID;
- pengarsipan dokumen keberatan.

IV. Pihak yang Terlibat

No Pihak	Tugas
1 Pemohon Informasi	Mengajukan keberatan
2 PPID/Petugas Informasi	Menerima dan mendaftarkan keberatan
3 Bidang/Unit terkait	Memberikan bahan klarifikasi
4 Atasan PPID	Memeriksa dan memberikan keputusan

V. Alasan Pengajuan Keberatan

Keberatan dapat diajukan apabila:

1. Permohonan informasi ditolak;
 2. Permohonan tidak ditanggapi;
 3. Informasi tidak diberikan sebagaimana diminta;
 4. Permohonan tidak dipenuhi;
 5. Pengenaan biaya tidak wajar;
 6. Informasi diberikan melebihi jangka waktu;
 7. Informasi berkala tidak disediakan.
-

VI. Standar Penanganan Keberatan**1. Penerimaan Keberatan****Ketentuan:**

- Keberatan diajukan secara tertulis;
- Disampaikan kepada Atasan PPID melalui PPID;
- Pemohon mengisi formulir keberatan;
- Melampirkan:
 - identitas pemohon;
 - salinan permohonan informasi;
 - salinan jawaban PPID (jika ada).

Output:

- Formulir keberatan;
 - Tanda terima keberatan.
-

2. Registrasi Keberatan**Ketentuan:**

- Petugas mencatat keberatan dalam Buku Register Keberatan;
- Memberikan nomor register keberatan;
- Menyampaikan bukti penerimaan kepada pemohon.

Output:

- Nomor register keberatan;
 - Buku register keberatan.
-

3. Verifikasi Administratif**Kegiatan:**

- Memeriksa kelengkapan dokumen;
- Memastikan alasan keberatan sesuai ketentuan;
- Memastikan keberatan diajukan dalam jangka waktu yang diperbolehkan.

Apabila Tidak Lengkap:

- Pemohon diminta melengkapi dokumen.

Output:

- Berita acara/verifikasi administrasi.
-

4. Telaahan dan Klarifikasi**Kegiatan:**

- PPID meminta penjelasan dari bidang terkait;
- Melakukan analisis terhadap substansi keberatan;
- Menelaah dasar hukum pemberian/penolakan informasi;
- Menyiapkan bahan tanggapan untuk Atasan PPID.

Output:

- Nota dinas/telaahan staf;
 - Berkas klarifikasi.
-

5. Tanggapan Atasan PPID**Ketentuan:**

Atasan PPID memberikan keputusan berupa:

- menerima keberatan;
- menolak keberatan;
- memerintahkan pemberian sebagian/seluruh informasi;
- memperbaiki pelayanan informasi.

Jangka Waktu:

Paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diregister.

Output:

- Surat Tanggapan Atasan PPID.
-

6. Penyampaian Keputusan**Media Penyampaian:**

- langsung;
- surat;
- email;
- aplikasi pelayanan informasi.

Output:

- Bukti penyampaian tanggapan.
-

7. Pengarsipan**Dokumen yang Diarsipkan:**

- permohonan informasi;
- jawaban PPID;
- formulir keberatan;

- register keberatan;
- surat tanggapan Atasan PPID;
- bukti penyampaian.

Sistem Arsip:

- fisik;
- digital.

VII. Standar Waktu Pelayanan

No Tahapan	Waktu
1 Penerimaan dan registrasi	1 hari kerja
2 Verifikasi administrasi	1–2 hari kerja
3 Telaahan dan klarifikasi	Maksimal 15 hari kerja
4 Penyusunan tanggapan	Maksimal 7 hari kerja
5 Penyampaian keputusan	Maksimal 30 hari kerja

VIII. Standar Dokumen

Dokumen yang wajib tersedia:

1. Formulir Pengajuan Keberatan;
2. Buku Register Keberatan;
3. Tanda Terima Keberatan;
4. Format Telaahan;
5. Surat Tanggapan Atasan PPID;
6. Berita Acara Penanganan Keberatan.

IX. Pengendalian dan Evaluasi

1. Dilakukan monitoring berkala terhadap jumlah keberatan;
2. Dilakukan evaluasi penyebab keberatan;
3. Menjadi bahan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik;
4. Hasil evaluasi dilaporkan kepada pimpinan badan publik.

Serang, 13 Januari 2026

Kepala



Dr.NASIR.,SP.,MBA.,MP
Pembina Tk.I/IV.b
NIP 197404102007011012