

STANDAR PENANGANAN PENGAJUAN KEBERATAN INTERNAL

1. Penerimaan Pengajuan Keberatan

Pengajuan keberatan dilakukan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemohon mengisi formulir keberatan dan melampirkan alasan serta bukti yang relevan

2. Registrasi dan Verifikasi

PPID melakukan registrasi dan verifikasi pengajuan keberatan, memastikan kelengkapan formulir dan lampiran

Verifikasi dilakukan untuk memastikan keberatan diajukan dalam batas waktu yang ditetapkan

3. Peninjauan Keberatan

Tim Peninjauan Keberatan yang terdiri dari anggota independen dari berbagai unit terkait akan meninjau pengajuan keberatan Tim melakukan evaluasi terhadap alasan dan bukti yang diajukan pemohon

4. Klarifikasi dan Dialog

Jika diperlukan, tim dapat melakukan klarifikasi dengan pemohon untuk memahami lebih lanjut alasan dan kebutuhan keberatan

5. Keputusan dan Pemberitahuan

Tim Peninjauan Keberatan akan mengambil Keputusan berdasarkan hasil peninjauan Pemohon diberitahu secara tertulis mengenai Keputusan dan alasan yang mendasarinya

6. Pelaksanaan Tindakan Perbaikan (Jika Diperlukan)

Jika Keputusan memihak pemohon dan ada tindakan perbaikan yang perlu diambil, tindakan tersebut diimplementasikan oleh unit terkait

7. Evaluasi dan Pemantauan

Proses penanganan keberatan dievaluasi secara berkala oleh PPID dan disajikan dalam laporan ke pimpinan

Pengawasan terhadap implementasi tindakan perbaikan juga dilakukan jika diperlukan

8. Transparansi dan Pelaporan

Proses penanganan keberatan dan hasilnya dilaporkan kepada Kepala Daerah dan dipublikasikan melalui portal informasi publik dan media sosial.

9. Pelibatan Masyarakat

Masyarakat diundang untuk memberikan masukan dan saran terkait proses penanganan keberatan melalui forum konsultasi publik.

Dengan penerapan standar ini, PPID menjalankan tanggung jawabnya dalam mengelola keberatan Masyarakat terhadap pelayanan informasi publik dengan cara yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

