

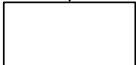
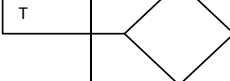
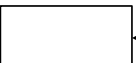
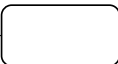
 DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU	Nomor SOP	SOP/04/DINKES/II/2026
	Tanggal Pembuatan	2 Januari 2026
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	5 Januari 2026
	Disahkan Oleh	 Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau  Dr. Moh. Bisri, SKM., M.Kes NIP 197101091995011001
Nama SOP	Penanganan Keberatan Informasi Publik	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik; 11. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 76 Tahun 2017 tentang Tata Kerja Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau; 12. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 396 Tahun 2025 tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.	1. Memahami alasan dan tata cara pengajuan keberatan informasi publik. 2. Memahami tugas dan fungsi PPID serta Atasan PPID Pembantu. 3. Menguasai registrasi, tata naskah, dan kearsipan. 4. Mampu menganalisis permohonan, tanggapan, dan dasar pengecualian informasi. 5. Mampu memberikan pelayanan secara objektif dan akuntabel.

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
SOP Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik	1. Formulir pengajuan keberatan 2. Register keberatan 3. Berkas permohonan dan tanggapan sebelumnya 4. Komputer, printer, dan media penyimpanan 5. Daftar Informasi Publik dan hasil uji konsekuensi

Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Keberatan wajib dicatat dan diteruskan kepada Atasan PPID Pembantu. 2. Keterlambatan atau tanggapan yang tidak memadai berpotensi menimbulkan sengketa informasi publik.	1. Formulir dan register keberatan 2. Berkas permohonan informasi sebelumnya 3. Bahan analisis keberatan 4. Tanggapan tertulis Atasan PPID Pembantu 5. Bukti penyampaian tanggapan

PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pemohon Informasi	Petugas Pelayanan Informasi	Tim Pengelola Data / Informasi Publik	Atasan PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan keberatan secara tertulis atas pelayanan informasi publik sesuai alasan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.					Formulir keberatan, identitas pemohon, nomor registrasi permohonan, serta bukti/tanggapan pelayanan sebelumnya.	Paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak ditemukannya alasan pengajuan keberatan.	Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi lengkap.	
2	Memeriksa kelengkapan, meregistrasi keberatan, memberikan bukti registrasi, dan meneruskan berkas kepada Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.					Formulir dan dokumen pendukung keberatan.	Pada hari dan jam kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.	Keberatan teregistrasi dan berkas diteruskan untuk ditelaah.	
3	Memeriksa berkas, menyiapkan kronologi, meminta penjelasan unit kerja, dan menyusun bahan telaahan untuk Atasan PPID Pembantu.					Berkas keberatan, dokumen permohonan, tanggapan sebelumnya, dan informasi/dokumen terkait.	Segera setelah berkas keberatan diterima.	Telaahan dan rekomendasi penyelesaian keberatan.	
4	Menganalisis keberatan dan memberikan tanggapan tertulis yang memuat keputusan menerima seluruhnya, menerima sebagian, atau menolak keberatan beserta alasannya.					Telaahan, rekomendasi, Daftar Informasi Publik, dan hasil uji konsekuensi jika ada.	Paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan tertulis diterima.	Tanggapan tertulis Atasan PPID Pembantu atas keberatan.	
5	Menindaklanjuti tanggapan Atasan PPID Pembantu dengan menyiapkan informasi yang akan diberikan atau surat penolakan sesuai keputusan.					Tanggapan tertulis Atasan PPID Pembantu dan dokumen informasi terkait.	Segera setelah tanggapan ditetapkan.	Informasi/dokumen yang siap diserahkan atau surat penolakan.	
6	Menyampaikan tanggapan serta informasi/dokumen atau surat penolakan kepada pemohon dan mengarsipkan seluruh bukti penyampaian.					Tanggapan tertulis, informasi/dokumen atau surat penolakan, dan tanda bukti penerimaan.	Setelah tindak lanjut selesai disiapkan.	Tanggapan diterima pemohon dan seluruh dokumen keberatan terarsip.	Pemohon yang tidak puas dapat mengajukan sengketa kepada Komisi Informasi sesuai ketentuan.