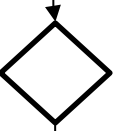


 BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI KEPULAUAN RIAU	Nomor SOP	000.8.3.3/5/SOP/BPSDM/2025
	Tanggal Pembuatan	30 Desember 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kepulauan Riau  Any Lindawaty, S.H., M.H Pembina Utama Madya (IV/d) NIP 197210051998032014
	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. Peraturan Pemerintah nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. PerKI nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 5. PerKI nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik 6. PerKI nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik. 7. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 76 Tahun 2017 tentang Tata Kerja Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. 8. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau nomor 396 Tahun 2025 tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	1. Menguasai pengoperasian Komputer 2. Menguasai Tata Kearsipan 3. Memiliki Pengetahuan mengenai Pelayanan Prima 4. Memiliki sopan santun dan tata krama
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
	Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik Alat Tulis Komputer & Printer
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Bila Prosedur ini ada yang terlewati maka permohonan informasi tidak akan terlayani dengan baik; 2. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai;	Formulir Permohonan Informasi Fotocopy / scan identitas diri

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pemohon Informasi	Petugas Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	Atasan PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan					Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang tersedia di meja pelayanan PPID atau ditampilkan di website dan dapat diunduh Fotocopy atau Scan identitas diri (NIK) dari pemohon yang	Pada hari dan jam kerja	Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / Scan ID (NIK)	
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi PPID Pembantu					Semua data-data pemohon informasi disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy	Pada hari dan jam kerja	Daftar pengajuan keberatan pelayanan yang telah di file dalam bentuk hardcopy dan softcopy	
3	Memeriksa formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID Pembantu					Semua data-data pemohon informasi disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy	Pada hari dan jam kerja	Daftar pengajuan keberatan pelayanan yang telah di file dalam bentuk hardcopy dan softcopy	
4	Menganalisa formulir pengajuan keberatan dari Para Pemohon Informasi dan memerintahkan Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi PPID Pembantu untuk menjawab permohonan informasi			tidak		Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	Pada hari dan jam kerja	Daftar surat yang harus diberikan kepada PPID dan PPID Pembantu	
5	Memenuhi permintaan informasi dan Pemohon Informasi			ya		Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap DIP yang telah diumumkan	Pada hari dan jam kerja	Surat perintah tertulis kepada PPID dan PPID Pembantu untuk memenuhi permintaan permohonan informasi yang mengajukan keberatan pelayanan	

6	Memberikan informasi yang diminta oleh pemohon informasi kepada Atasan PPID jika informasi yang dimaksud telah masuk DIP. Atasan PPID akan menjawab pengajuan keberatan kepada pemohon informasi. Jika informasi yang diinginkan pemohon informasi tidak termasuk dalam DIP yang telah diumumkan, karena informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan, maka diberikan surat penolakan kepada Pemohon Informasi					Dokumen / informasi yang dimaksud oleh Pemohon Informasi atau rekomendasi surat penolakan dari PPID atau PPID Pembantu karena informasi yan diminta merupakan informasi yang dikecualikan	Pada hari dan jam kerja	Informasi publik yang diminta oleh Pemohon Informasi atau surat penolakan kepada Pemohon Informasi	
---	--	--	--	--	-----------------------------------	---	-------------------------	--	--