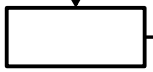
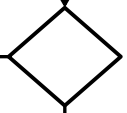
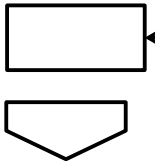
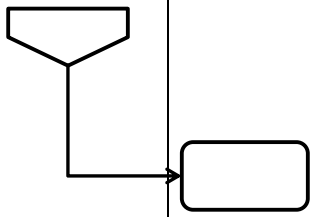
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN **PROVINSI KEPULAUAN RIAU**	Nomor SOP	: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan/SOP/
	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektive	:
	Disahkan Oleh	: **Kepala** Dinas Perpustakaan dan Kearsipan **Provinsi Kepulauan Riau** Dr. MOH. BISRI, SKM, M.Kes. NIP 197101091995011001
	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. 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 Keberatan Informasi Publik Fotocopy / scan identitas diri

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi	Petugas Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	Tim Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	Atasan PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayaninya pemohonan 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	Pada hari dan jam kerj	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 pengajuankeberatan pelayanan informasidan menyampaikan pengajuankeberatan 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					Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	Pada hari dan jam kerja	Daftar surat yang harus diberikan kepada PPID dan PPID Pembantu	Panah balikan Menandakan Laporan Perlu Perbaikan
5	Memenuhi permintaan informasi dan Pemohon Informasi					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 pemohonan informsai 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 penolakankepada 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	