

PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

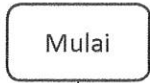
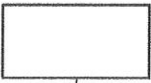
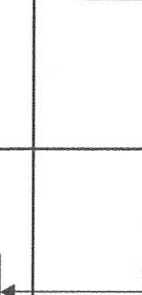
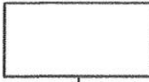
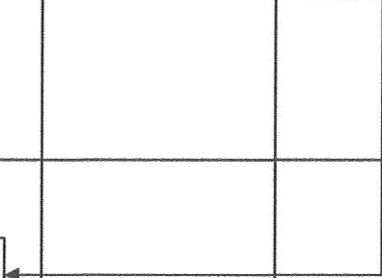
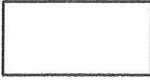
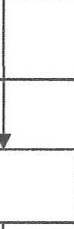
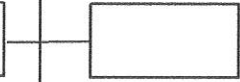
PENANGANAN KEBERATAN

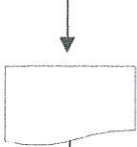
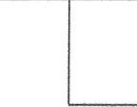



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA  
DAN STATISTIK PROVINSI RIAU

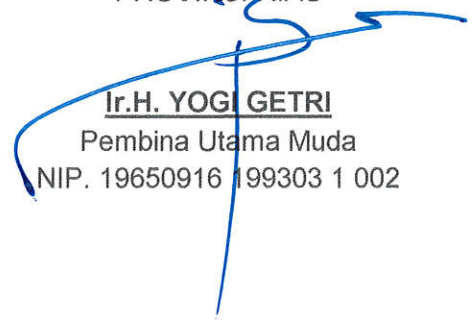
|                   |  |
|-------------------|--|
| Nomor SOP         | 065/Diskominfotik/04   |
| Tanggal Pembuatan | 12 Agustus 2019  |
| Tanggal Revisi    | 14 Agustus 2019  |
| Tanggal Efektif   | 19 Agustus 2019  |
| Disahkan oleh     | Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau |
| Judul SOP         | <b>PENANGANAN KEBERATAN</b>                                      |

|   |  |
|---|--|
| <b>Dasar Hukum</b>  | <b>Kualifikasi pelaksana</b>   |
| 1 UU 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3 UU 43 Tahun 2009 tentang kearsipan<br>4 UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah<br>5 PP 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>6 PP 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah<br>7 Permendagri No 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah<br>8 Perda 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau<br>9 Perki 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik<br>10 Perki 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik | S1   |
| <b>Keterkaitan</b>  | <b>Peralatan/perlengkapan</b>  |
| 1. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik<br>2. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik Secara Elektronik<br>3. SOP Daftar Informasi Publik<br>4. SOP Uji Konsekuensi<br>5. SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik   | 1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja<br>2. Lembar isian Daftar Informasi Publik.<br>3. Dokumen dan Data informasi publik<br>4. Alat Tulis Kantor<br>5. Komputer/Printer/Scanner<br>6. Jaringan Internet |
| <b>Peringatan</b>   | <b>Pencatatan dan pendataan</b>  |
| Penanganan Keberatan ini penting untuk memastikan   | Disimpan dalam bentuk softcopy dan Hardcopy serta di publikasikan secara berkala.  |

| No. | Uraian Prosedur  | Pelaksana   |   |  |   |   | Mutu Baku  |  |   | Ket |
|-----|--|---|---|--|---|---|--|--|---|-----|
|     |  | ATASAN PPID   | PPID UTAMA DAN PPID PEMBANTU  | TIM PERTIMBANGAN   | DESK LAYANAN INFORMASI  | PEMOHON INFORMASI   | Kelengkapan  | Waktu  | Output  |     |
| 1   | Pemohon informasi mengajukan keberatan yang ditujukan kepada atasan PPID Utama secara tertulis dilengkapi dengan alasan keberatan melalui desk layanan informasi publik                |   |   |  |   |  | Surat Keberatan, Tanda terima permohonan informasi, Foto copy Identitas Diri (KTP)   | 30 menit   | Diterimanya Surat Keberatan Pemohon informasi                             |     |
| 2   | Petugas layanan informasi menerima pengajuan keberatan pemohon informasi publik dan meneruskan ke PPID Utama   |   |   |  |  |  | Buku register keberatan, Formulir keberatan, Form ceklis persyaratan pengajuan keberatan, Tanda terima pengajuan keberatan | 10 Menit   | Surat keberatan pemohon informasi tergister dan disampaikan ke PPID Utama |     |
| 3   | PPID Utama menerima surat tertulis Pemohon Keberatan untuk selanjutnya menyampaikannya kepada Sekda Provinsi Riau selaku atasan PPID   |   |   |  |   |  | Surat Pengajuan keberatan dari pemohon   | 1 Hari kerja   | Diterimanya keberatan tertulis pemohon informasi oleh Atasan PPID         |     |
| 4   | Atasan PPID membahas dan mengkaji keberatan pemohon informasi bersama PPID Utama, PPID Pembantu dan Tim Pertimbangan untuk memberikan jawaban atas keberatan pemohon informasi publik. |  |  |  |   |   | Berkas pengajuan keberatan pemohon informasi, Daftar Informasi Publik yang telah ditetapkan, Nota Dinas, Disposisi         | Kondisional, tidak melebihi 30 Hari Kerja setelah pengajuan keberatan diajukan | Tanggapan atas Keberatan Pelayanan Informasi Publik                       |     |

|   |   |  |   |  |   |  |  |  |   |  |
|---|---|--|---|--|---|--|--|--|---|--|
| 5 | PPID Utama dan PPID Pembantu menyiapkan seluruh informasi dan dokumen yang diminta pemohon informasi sesuai keputusan Atasan PPID |  |  |  |   |  | Nota Dinas, Keputusan Atasan PPID, Komputer, Surat Pemohonan Informasi Pemohon | Kondisional, tidak melebihi 30 Hari Kerja setelah pengajuan keberatan diajukan | Terbitnya Tanggapan tertulis                        |  |
| 6 | Petugas Layanan Informasi menindak lanjuti sesuai perintah PPID Utama kepada pemohon informasi                                    |  |  |  |  |  | Surat Tanggapan PPID, Dokumen dan Informasi yang akan diberikan ke Pemohon     | 1 Hari Kerja   | Tanggapan atas keberatan diterima pemohon informasi |  |

KEPALA DINAS KOMINFO DAN STATISTIK  
PROVINSI RIAU

  
**Ir.H. YOGI GETRI**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19650916 199303 1 002