



DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI NTB
UNIT PEMBANTU PPID

Nomor SOP	: No. 3 Tahun 2021
Tanggal SOP	: 8 Januari 2021
Disahkan oleh	Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi NTB (Drs. H. Wirajaya Kusuma, MH) NIP. 19721218 199301 1 002
Nama SOP	PROSEDUR PENGELOLAAN PENANGANAN KEBERATAN

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Koperasi
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Stabdar Layanan Informasi Publik
6. Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2013 tentang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
7. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2015 Nomor 10; Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 121)
8. Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
9. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor :201 Tahun 2012 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Nusa Tenggara Barat

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Minimal DIII
2. Penguasaan tata pembukuan
3. Memiliki pengetahuan mengenai administrasi pelayanan publik
4. Memiliki tata krama

KETERANGAN

- 1.
- 2.

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja
2. Term of reference
3. Alat Tulis Kantor
4. Jaringan Internet











PERINGATAN

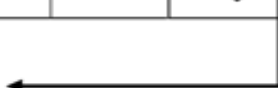
1. Bila prosedur ini ada yang terlewatkan maka permohonan informasi tidak akan terlayani dengan baik
2. Bila prosedur ini tidak berjalan maka pelayanan prima tidak akan tercapai
3. Bila prosedur ini tidak berjalan maka image positif PPID Daerah terhadap penerimaan tamu menjadi negatif


PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan dalam bentuk Hardcopy dan Softcopy

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TENTANG PROSEDUR PENGELOLAAN PENANGANAN KEBERATAN

KEGIATAN	PELAKSANAAN				PENDUKUNG			KETERANGAN
	Pemohon Informasi	Petugas Informasi	PPID BPPT	Atasan PPID	Kelengkapan	Waku	Output	
Menyampaikan Keberatan kepada Atasan PPID					Surat/Formulir Keberatan			
Penerimaan Keberatan atas Jawaban Permintaan Informasi					Surat/Formulir Keberatan	5 Menit		
Mencatat penerimaan keberatan dalam Buku Register Layanan Informasi Publik					Tanggal diterimanya keberatan	3 Menit		
Memberikan tanda bukti penerimaan Surat Keberatan					Tanda terima keberatan	3 Menit		
Menyampaikan dan mengkrdinasikan tanggapan atas Keberatan					Dispo dalam membuat draf tanggapan atas keberatan	30 Menit	Nota Dinas	
Membuat tanggapan Atas Keberatan					Draf tanggapan atas keberatan	60 Menit	Draf Tanggapan Atas keberatan	
Menyampaikan tanggapan atas keberatan					Tanggapan atas keberatan	1 Hari	Tanggapan atas keberatan	



Mencatat penyampaian tanggapan atas keberatan dalam Bukur Register Layanan Informasi Publik					Tanda terima tanggapan atas keberatan dan tanggal penerimaan	5 Menit	Tanda terima tanggapan atas keberatan	
---	--	---	--	--	--	------------	---	--