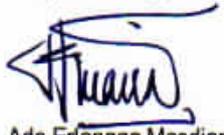




KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN MASYARAKAT  
 UNIT LAYANAN TERPADU

NOMOR SOP	PROULT-12
TGL. PEMBUATAN	14 September 2019
TGL. REVISI	-
TGL EFEKTIF	27 September 2019
DISAHKAN OLEH	Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat  Ade Erlangga Masdiana NIP 196503181993031001
NAMA SOP	Prosedur Operasional Standar Keberatan Layanan Informasi

DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang pedoman Standar Layanan Informasi
4. Peraturan Menteri PAN RB 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Standar Layanan Informasi
6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
7. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 244 Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID
8. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 19 Tahun 2018 tentang penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2018 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan j.o. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
11. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 154/P/2018 tentang peta proses bisnis Kemendikbud
12. Keputusan Menteri Nomor 001/K-PPID/2019 tentang Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi;
2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan informasi;
3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Kemendikbud;
4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;
5. Memahami secara umum jenis informasi yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan;
6. Memahami secara teknis jenis informasi di unit kerjanya;
7. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku;
8. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI)
9. Komunikatif dan sopan;
10. Memberikan informasi yang akurat dan benar

KETERKAITAN:

SOP layanan informasi

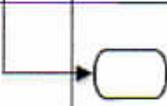
PERALATAN/KELENGKAPAN

1. Formulir Pernyataan Keberatan Pelayanan Informasi
2. Formulir Permohonan Informasi
3. Tanda terima dokumen
4. Buku Register Keberatan
5. Surat jawaban keberatan

PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika ada pemohon informasi yang sudah memenuhi syarat untuk mengajukan keberatan, bagian persuratan/pengadministrasi harus segera menyampaikannya kepada Atasan PPID untuk menindaklanjuti.</li> <li>2. Petugas bagian persuratan/pengadministrasi perlu memahami bahwa keberatan pemohon informasi sifatnya sangat segera untuk diketahui Atasan PPID dan PPID.</li> <li>3. Atasan PPID Kementerian atau Atasan PPID UPT memberikan keputusan tertulis paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak keberatan diterima.</li> <li>4. Pemohon informasi publik yang tidak puas dengan keputusan Atasan PPID berhak mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi publik kepada Komisi Informasi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keputusan.</li> <li>5. Dalam hal terjadi sengketa informasi, PPID Kementerian atau PPID UPT bersama dengan biro/bagian yang menangani hukum pada Kementerian atau UPT melakukan penelahaan untuk menentukan penyelesaian sengketa informasi melalui Komisi Informasi, Pengadilan Tata Usaha Negara, atau penyelesaian secara damai.</li> <li>6. PPID Kementerian bersama dengan biro/bagian yang menangani hukum dapat melakukan pendampingan dalam penyelesaian sengketa informasi publik yang diinformasikan PPID Kementerian atau PPID UPT dan diajukan kepada Komisi Informasi Pusat/Daerah, Pengadilan Tata Usaha Negara, atau Mahkamah Agung.</li> <li>7. PPID Kementerian melaporkan kepada atasan PPID Kementerian dan Komisi Informasi Pusat mengenai sengketa informasi.</li> <li>8. Biaya pengelolaan informasi publik, uji konsekuensi, sengketa informasi, dan penggandaan informasi dibebankan pada masing-masing daftar isian pelaksanaan anggaran Kementerian dan UPT.</li> </ol>	<p>Dilakukan oleh PPID kementerian/UPT dan disimpan sebagai data elektronik dan manual</p>

## Prosedur Keberatan Layanan Informasi

No	Langkah Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pranata Humas Pelaksana/ Terampil	PPID	Tim Pertimbangan PPID	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima formulir pernyataan keberatan pelayanan informasi publik					Formulir Keberatan	0,5 menit	Formulir yang sudah diisi
2	Memeriksa kelengkapan dokumen keberatan layanan publik					1. Identitas pemohon keberatan 2. Berkas permohonan informasi publik 3. Formulir keberatan yang sudah diisi	5 menit	Berkas keberatan layanan informasi
3	Menandatangani tanda bukti penerimaan dokumen, mencatat dalam buku register keberatan dan mengarsipkan salinan formulir pernyataan keberatan					1. Tanda terima dokumen 2. Buku Register Keberatan	0,5 menit	1. Tanda terima dokumen yang sudah ditandatangani pelaksana dan dicap 2. Hasil input buku register keberatan
4	Menyerahkan tanda bukti penerima pengajuan keberatan pelayanan informasi publik kepada pemohon					Tanda terima dokumen yang sudah ditandatangani pelaksana dan dicap menggunakan stempel basah	0,5 menit	
5	Menyiapkan bahan tanggapan yang terkait dengan keberatan layanan informasi untuk selanjutnya dilaporkan kepada PPID					1. Identitas pemohon keberatan 2. Berkas permohonan informasi publik 3. Berkas keberatan layanan informasi	2 hari	
6	Menyusun tanggapan atas keberatan layanan informasi ke dalam bentuk draf surat jawaban keberatan yang akan ditandatangani Atasan PPID					Draf surat jawaban keberatan	180 menit	
7	Memeriksa draf surat jawaban keberatan					Draf surat jawaban keberatan	5 hari	
8	Menandatangani surat jawaban keberatan					Draf surat jawaban keberatan	0,5 menit	Surat jawaban keberatan (keputusan tertulis)
9	Mengarsipkan berkas keberatan layanan informasi					1. Identitas pemohon keberatan 2. Berkas permohonan informasi publik 3. Berkas keberatan layanan informasi 4. Surat jawaban keberatan	30 menit	Berkas keberatan layanan informasi
10	Menyampaikan surat jawaban keberatan kepada pemohon					1. Surat jawaban keberatan 2. Tanda terima dokumen	1 hari	1. Salinan surat jawaban keberatan 2. Tanda terima dokumen yang sudah ditandatangani dan dicap

11	Mengarsipkan salinan jawaban keberatan untuk dicatat dalam buku register keberatan					<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salinan surat jawaban keberatan</li> <li>2. Tanda terima dokumen yang sudah ditandatangani dan dicap</li> <li>3. Buku Register Keberatan</li> </ol>	30 menit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas keberatan layanan informasi</li> <li>2. Hasil input buku register keberatan</li> </ol>
12	Menyusun laporan keberatan layanan informasi untuk disampaikan kepada Atasan PPID					Berkas keberatan layanan informasi	2 hari	Laporan keberatan layanan informasi