Kemendikdasmen

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH

DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI, PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN NONFORMAL DAN INFORMAL

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (POS AP)

Nomor POS	: 0964/B/C6.12/OT.02.00/2026
Tanggal Pembuatan	: 21 September 2026
Tanggal Revisi	: 21 September 2026
Tanggal Efektif	:23 September 2026
Disahkan Oleh	: **Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Bangka Belitung** **Nama : Dr. Cipto Suncoko, M.Pd**
Nama POS AP	: **Penanganan keberatan**

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminstrasi Pemerintah
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami tugas pokok dan fungsi unit kerja
2. Mampu menganalisis setiap permasalahan
3. Mampu mengoperasikan komputer
4. Memahami dan mampu melaksanakan tata cara dan etika pelayanan

Keterkaitan :

1. POS Pelayanan Permohonan Informasi Publik
2. POS Penyajian dan Penyebarluasan Data dan Informasi

Peralatan/Perlengkapan :

1. Lembar Disposisi
2. Komputer/Scanner/Printer
3. Jaringan internet

Peringatan :

1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana

Pencatatan dan Pendataan :

1. Dicatat dalam berkas Arsip satuan kerja secara elektronik dan/atau

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

Catatan :
1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 *"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."*
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE dan memiliki kekuatan hukum yang sah sesuai peraturan perundang-undangan, sehingga tidak perlu dicetak.

POS AP Penanganan Keberatan

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		User/ Pelapor	Unit Kerja PPID	Koordinator PPID	PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor/User Melakukan registrasi layanan keberatan					Form keberatan	15 Menit	Data pengajuan keberatan	
2	Menerima input keberatan					Data pengajuan keberatan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi keberatan apakah informasi terbuka atau bukan, jika hanya informasi terbuka dapat langsung dijawab kembali oleh Admin untuk diteruskan pada user jika informasi yang dikecualikan maka akan dikembalikan kepa pelapor/user kepada Bidang terkait		Tidak Ya			Data Keberatan	120 menit	Laporan keberatan	
4	Menerima keberatan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas keberatan yang diminta					Laporan keberatan	3 hari	Laporan Tanggapan keberatan	
5	Menerima Tanggapan atas keberatan yang diberikan					Laporan Tanggapan keberatan	10 Menit	Laporan Tanggapan keberatan	
6	Menginput tanggapan atas keberatan yang diminta					Laporan Tanggapan keberatan	30 Menit	Laporan Tanggapan keberatan	
7	Proses keberatan terjawab					Laporan Tanggapan keberatan	5 Menit	Laporan Tanggapan keberatan	

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 *"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."*
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE dan memiliki kekuatan hukum yang sah sesuai peraturan perundang-undangan, sehingga tidak perlu dicetak.