



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KANTOR KOMUNIKASI, INFORMASI DAN
PELAYANAN PUBLIK (KKIPP)**

Nomor POB	B-288/UN40.I6/HM.03.00/2025
Tgl. Pembuatan	11 Agustus 2025
Tgl. Revisi	18 September 2025
Tgl. Efektif	22 September 2025
Disahkan oleh	Kepala KKIPP,  Vidi Sukmayadi, S.S., M.Si., Ph.D. NIP. 198210222014041001
Nama POB	Layanan Keberatan Atas Permohonan Informasi Publik PPID UPI

DASAR HUKUM

Prosedur Operasional Baku (POB) ini disusun berdasarkan serangkaian peraturan perundang-undangan yang menjadi pijakan utama dalam menjamin keterbukaan informasi publik dan pelayanan yang prima. Landasan hukum ini mencakup:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjadi payung hukum utama bagi hak masyarakat untuk memperoleh informasi.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas dan transparan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik, sebagai turunan dari undang-undang terkait.
4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan, yang mengatur mekanisme penyelesaian jika terjadi perselisihan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, yang menjadi panduan dalam penyusunan prosedur internal.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian

KUALIFIKASI PELAKSANA

Pelaksana layanan keberatan harus memenuhi kualifikasi sebagai berikut untuk menjamin profesionalisme dan kualitas layanan:

1. Memahami secara mendalam tugas dan fungsi terkait sistem serta prosedur layanan informasi.
2. Memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang struktur organisasi UPI.
3. Menguasai informasi di bidang pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi.
4. Mampu membedakan jenis informasi terbuka dan informasi yang dikecualikan.
5. Memahami dan menerapkan prosedur operasional standar yang berlaku.
6. Menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang relevan.
7. Memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dan mampu memberikan solusi.
8. Terampil dalam mendokumentasikan informasi secara akurat dan benar.

Pendidikan dan Kebudayaan, yang mengkhususkan aturan di sektor pendidikan. 7. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang menetapkan standar minimum pelayanan. 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, yang mengatur struktur organisasi terkait.	9. Menerapkan budaya 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) dalam setiap interaksi.
HUBUNGAN DENGAN PROSEDUR LAIN	SARANA DAN PRASARANA
POB ini memiliki keterkaitan erat dengan Prosedur Operasional Standar (POS) Layanan Permohonan Informasi Publik. Keduanya merupakan bagian tak terpisahkan dari sistem pelayanan informasi yang komprehensif, memastikan bahwa setiap permohonan, termasuk keberatan, dapat ditangani secara sistematis.	Untuk mendukung kelancaran layanan, PPID UPI dilengkapi dengan sarana dan prasarana sebagai berikut: 1. Ruang Layanan yang nyaman dan ber-AC. 2. Perangkat Komputer/Laptop dan Printer yang memadai. 3. Jaringan Internet yang stabil. 4. Sistem Informasi yang terintegrasi. 5. Media Penyimpanan data yang aman. 6. Pesawat Telepon untuk komunikasi. 7. Mesin Fotokopi untuk penggandaan dokumen. 8. Meja, Kursi, dan Alat Tulis Kantor yang lengkap.
CATATAN PENTING	DOKUMENTASI DAN ARSIP
Penting untuk dipahami bahwa keberhasilan pelaksanaan POB ini sangat vital bagi kelancaran seluruh proses pelayanan informasi di PPID UPI. Jika prosedur ini tidak dijalankan dengan baik, maka akan berdampak negatif pada pelaksanaan POS lain yang saling berhubungan, mengganggu efektivitas pelayanan secara keseluruhan.	Seluruh data dan informasi yang terkait dengan layanan keberatan didokumentasikan dan diarsipkan secara sistematis, baik dalam format elektronik (softcopy) maupun manual (hardcopy), untuk keperluan audit dan referensi di masa mendatang.

1. SASARAN

Prosedur ini dirancang sebagai panduan operasional yang jelas dan terstruktur bagi seluruh pihak yang terlibat dalam layanan keberatan atas permohonan informasi publik di PPID UPI. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penanganan setiap keberatan yang diajukan oleh masyarakat.

2. CAKUPAN

Dokumen ini secara spesifik mengatur seluruh alur dan mekanisme yang berkaitan dengan layanan keberatan atas permohonan informasi publik yang dikelola oleh PPID UPI, memastikan setiap tahapan ditangani sesuai standar yang berlaku.

3. PENJELASAN ISTILAH

Untuk memastikan pemahaman yang seragam, berikut adalah definisi dari istilah-istilah kunci yang digunakan dalam POB ini:

- a. **Data:** Representasi dari suatu keadaan, objek, atau konsep dalam bentuk gambar, suara, huruf, angka, atau simbol lainnya yang dapat diolah menjadi informasi.
- b. **Informasi:** Kumpulan data yang telah diolah dan memiliki makna, disampaikan dalam berbagai format (visual, audio, teks) sesuai perkembangan teknologi.
- c. **Informasi Publik:** Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, atau diterima oleh badan publik, yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan kepentingan umum.
- d. **Informasi yang Dikecualikan:** Informasi yang berdasarkan peraturan perundang-undangan, keputusan, atau kepentingan umum, tidak dapat diakses oleh publik.
- e. **Dokumen:** Catatan atau keterangan yang dibuat atau diterima oleh PPID, baik dalam bentuk tertulis maupun terekam, yang dapat diakses.
- f. **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID):** Pejabat yang bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan, penyimpanan, dan penyediaan informasi publik.
- g. **Koordinator PPID:** Pimpinan unit kerja di lingkungan UPI yang memiliki tugas dan fungsi kehumasan.
- h. **Atasan PPID:** Pejabat yang menjadi atasan langsung PPID, bertanggung jawab memberikan tanggapan tertulis terhadap keberatan permohonan informasi.
- i. **Pengujian Konsekuensi:** Sebuah sistem terintegrasi untuk menyimpan dan mengelola data serta informasi, memungkinkan akses dan pemrosesan ulang.
- j. **Tim Pelaksana PPID:** Personel fungsional (seperti pranata humas, arsiparis, analis hukum) yang mendukung tugas PPID dalam tata kelola informasi publik.

1. ALUR PROSEDUR DAN DIAGRAM ALIR

a. Rincian Prosedur

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku	Keterangan
		Pemohon	Pranata Humas / Petugas Layanan Informasi	PPID/ Koordinator PPID
1.	Mengajukan keberatan atas permohonan informasi publik kepada Atasan PPID beserta alasannya.	√		
2.	Menerima keberatan atas permohonan informasi publik dari pemohon kepada Atasan PPID beserta alasannya.		√	
3.	Melakukan verifikasi kelengkapan dokumen persyaratan keberatan atas permohonan informasi publik dari pemohon dan mendaftarkannya serta menyampaikan keberatan atas permohonan informasi publik dari pemohon kepada PPID atau Koordinator PPID.		√	
4.	Menerima, menganalisa, dan memeriksa pengajuan keberatan atas permohonan informasi publik dari pemohon serta menghimpun informasi atau dokumen sebagai bahan tanggapan keberatan atas permohonan informasi publik tersebut yang selanjutnya disampaikan kepada Atasan PPID.			√
5.	Menerima bahan tanggapan keberatan atas permohonan informasi publik dari pemohon kemudian memberikan pertimbangan keberatan atas permohonan informasi publik tersebut dan hasilnya disampaikan kepada PPID atau Koordinator PPID untuk disusun menjadi surat jawaban keberatan atas permohonan informasi publik.			
6.	Mengirimkan surat jawaban keberatan atas permohonan informasi publik kepada pemohon.		√	

Keterangan: Pejabat fungsional (Pranata Humas/Arsiparis/Pranata Komputer/Analisis Hukum/Pustakawan) dapat diisi pejabat fungsional umum di bidang informasi dan hubungan masyarakat yang termasuk dalam tim pelaksana PPID.

b. Flowchart Layanan Keberatan Atas Permohonan Informasi Publik PPID UPI

graph TD

```
A[Mulai] --> B(Pemohon Mengajukan Keberatan);
B --> C{Kelengkapan Dokumen?};
C -- Tidak Lengkap --> D[Mengembalikan untuk Dilengkapi];
D --> B;
C -- Lengkap --> E[Verifikasi & Registrasi Keberatan];
E --> F[Pemeriksaan & Analisa Keberatan oleh PPID/Koordinator PPID];
F --> G[Himpun Bahan Tanggapan];
G --> H[Sampaikan Bahan Tanggapan ke Atasan PPID];
H --> I[Atasan PPID Memberikan Pertimbangan];
I --> J[PPID/Koordinator PPID Menyusun Surat Jawaban];
J --> K[Kirim Surat Jawaban Keberatan ke Pemohon];
K --> L[Selesai];
```

Penjelasan Flowchart:

- **Mulai:** Titik awal dimulainya seluruh proses penanganan keberatan.
- **Pemohon Mengajukan Keberatan:** Tahap di mana pemohon secara resmi menyampaikan surat dan formulir keberatan kepada Atasan PPID.
- **Kelengkapan Dokumen?:** Petugas layanan informasi melakukan evaluasi awal untuk memastikan semua dokumen persyaratan telah terpenuhi.
 - **Tidak Lengkap:** Jika ada kekurangan, dokumen akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, memastikan tidak ada hambatan administratif.
 - **Lengkap:** Apabila semua dokumen telah lengkap dan sesuai, proses akan dilanjutkan ke tahap verifikasi dan registrasi.
- **Verifikasi & Registrasi Keberatan:** Petugas layanan informasi memverifikasi keabsahan dokumen dan mencatat keberatan dalam sistem registrasi, kemudian meneruskannya kepada PPID atau Koordinator PPID.
- **Pemeriksaan & Analisa Keberatan oleh PPID/Koordinator PPID:** PPID atau Koordinator PPID menerima, menganalisis secara mendalam, dan memeriksa setiap aspek pengajuan keberatan.
- **Himpun Bahan Tanggapan:** PPID atau Koordinator PPID mengumpulkan semua informasi dan dokumen yang relevan untuk menyusun tanggapan atas keberatan.
- **Sampaikan Bahan Tanggapan ke Atasan PPID:** Bahan tanggapan yang telah dihimpun diserahkan kepada Atasan PPID untuk ditinjau.
- **Atasan PPID Memberikan Pertimbangan:** Atasan PPID meninjau bahan tanggapan dan memberikan pertimbangan atau keputusan terkait keberatan yang diajukan.

- **PPID/Koordinator PPID Menyusun Surat Jawaban:** Berdasarkan pertimbangan dari Atasan PPID, PPID atau Koordinator PPID menyusun surat jawaban resmi atas keberatan.
- **Kirim Surat Jawaban Keberatan ke Pemohon:** Surat jawaban keberatan yang telah final dikirimkan kepada pemohon, menandai penyelesaian penanganan keberatan.
- **Selesai:** Akhir dari proses penanganan keberatan.