

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA BALAI BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN	Nomor POS	1629/B/G5.18/OT.02.00/2026
	Tgl. Pembuatan	19 September 2026
	Tgl. Revisi	
	Tgl. Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Balai Bahasa Provinsi NTB,  Dr. Arie Andrasyah Isa, S.S., M.Hum
	Nama POS	Penanganan Keberatan
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebahasaan. 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 6. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Cara Penyelesaian Sengketa Informasi 7. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. 8. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80). 9. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 126). 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. 11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2017 tentang Satuan Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa. 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.		1. Memahami OTK lembaga, 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi, 3. Memahami jenis informasi terbuka dan informasi dikecualikan, 4. Mampu menjalin kerja sama dengan instansi terkait, 5. Mampu berkoordinasi dalam penyelesaian pelaksanaan tugas atau kegiatan, dan 6. Mampu mempratikkan budaya kerja RAMAH.

14. Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi NTB Nomor 1620/G5.18/KS.01.00/2026 tentang Perubahan Surat Keputusan Nomor 0212/G5.18/KS.01.00/2026 Tim Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Balai Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2026.	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. POS Permintaan Informasi Publik 2. POS Penetapan dan Pemuktahiran Daftar Informasi Publik	1. Data Publikasi 2. Instrumen 3. ATK 4. APK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan. 2. Apabila laporan pelaksanaan kegiatan terlambat, kinerja lembaga akan terdampak. 3. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu, atau <i>output</i> dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.	POS disimpan sebagai data laporan pelaksanaan kegiatan lembaga. POS disimpan sebagai data referensi pelaksanaan tugas berikutnya.

POS Penanganan Keberatan

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pemohon Informasi	Bagian Registrasi	PPID	PPID Pelaksana	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon Informasi menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan						Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik, salinan atau pindaian identitas diri (NIK) dari pemohon	1 jam	Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diisi lengkap dan dilampiri data identitas	
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi kepada Atasan PPID						Semua data – data pemohon informasi disimpan dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>	2 jam	Daftar pengajuan keberatan pelayanan informasi bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>	
3	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari Para Pemohon Informasi dan memerintahkan PPID dan PPID Pelaksana untuk menjawab permohonan informasi						Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	2 hari kerja	Daftar surat yang harus diberikan kepada PPID dan PPID Pelaksana	
4	Memerintahkan kepada PPID dan PPID Pelaksana untuk memenuhi permintaan informasi dan Pemohon Informasi						Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	2 hari kerja	Surat Perintah tertulis kepada PPID dan PPID Pelaksana	
5	Memberikan informasi yang diminta oleh pemohon informasi kepada Atasan PPID						Data Informasi Publik yang telah diumumkan yang dimaksud oleh Pemohon Informasi atau rekomendasi surat penolakan dari PPID atau PPID Pelaksana karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan	3 jam	Informasi publik yang diminta oleh Pemohon Informasi atau surat penolakan kepada Pemohon Informasi	Jika informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan, maka diberikan surat penolakan kepada Pemohon Informasi.