



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DONGGALA

Nomor SOP	B-4013 /KK.22.02/OT.01.3/3/2025
Tanggal Pembuatan	03 Maret 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	01 Maret 2025
Disahkan Oleh	Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Donggala Dr. H. Haeribah Muh. Arief, S.Ag., M.Hi. NIP. 197810042005011005
Nama SOP	Pengelolaan Keberatan Atas Informasi

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;</li> <li>PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;</li> <li>KMA Nomor 92 tahun 2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik bagi PPID Kementerian Agama dan Atasan PPID Kementerian Agama ;</li> <li>KMA Nomor 461 tahun 2020 tentang PPID Kementerian Agama dan Atasan PPID Kementerian Agama</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami tentang Prosedur Pengelolaan Keberatan atas Informasi</li> <li>Memahami tentang Standar Pelayanan Informasi Publik</li> </ol>
<b>Keterkaitan</b> SOP PENANGANAN SENGKETA INFORMASI SOP PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK SOP PENGUJIAN KONSEKUENSI	<b>Peralatan/Perlengkapan</b> ATK, Komputer, Printer, Jaringan Internet
<b>Peringatan</b> Jika SOP ini ada yang terlewati maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baik. Jika ada ketidakpuasan pemohon maka pemohon dapat membawa keberatan informasi menjadi sengketa informasi di Komisi Informasi	<b>Pencatatan/Pendataan</b> Dicatat pada buku rekap informasi dan arsip

No.	Aktifitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon Informasi	Petugas Pelayanan Informasi	PPID (Kabag)	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengajuan keberatan kepada Sekretaris Jenderal selaku atasan PPID atas tidak terlayaninya permohonan informasi oleh PPID dengan mengisi formulir identitas diri (KTP/SIM/Paspor/(tanda pengenal lainnya yang berlaku)					Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitasdiri. Apabila diwakilkan maka wajib membawa Surat Kuasa	10 menit	Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitasdiri	
2	Petugas pelayanan memeriksa dan mencatat formulir pengajuan keberatan ke dalam buku register					Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi, fotokopi identitasdiri	10 menit	registrasi pengajuan keberatan	pemeriksaan berkas
3	Petugas menyampaikan formulir pengajuan keberatan kepada Sekretaris Jenderal selaku atasan PPID Kementerian Agama					Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi, fotokopi identitasdiri	15 menit	Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitasdiri	
4	Sekretaris Jenderal selaku Atasan PPID memeriksa formulir pengajuan keberatan dari Pemohon dan memutuskan apakah keberatan Pemohon dapat diterima atau tidak. Apabila pengajuan keberatan Pemohon diterima, maka Atasan PPID memerintahkan PPID untuk mempersiapkan informasi/ keterangan/ jawaban yang diminta Pemohon. Apabila pengajuan keberatan Pemohon ditolak, maka Atasan PPID memerintahkan PPID untuk menyusun konsep Surat Penolakan Permohonan.					draft surat jawaban	30 menit	keputusan menerima atau menolak	tanggapan atas pengajuan keberatan

	PPID mempersiapkan informasi/ keterangan/ jawaban yang diminta Pemohon atau konsep Surat Penolakan Permohonan untuk ditandatangi oleh Sekretaris Jenderal selaku Atasan PPID Kemenag				draft surat jawaban	Pemenuhan jawaban maksimal 30 hari kerja	informasi/keterangan/jawaban yang diminta pemohon/ konsep surat penolakan pemohon	Konsep surat penolakan berikut Keputusan PPID tentang Informasi YangDikeluarkan
6	Atasan PPID memberi persetujuan atas informasi/ keterangan/jawaban yang telah disiapkan oleh PPID atau konsep Surat Penolakan Permohonan, kemudian mendatangkan surat jawaban dan menyerahkannya kepada Petugas Pelayanan Informasi untuk untuk diserahkan ke Pemohon				informasi/keterangan/jawaban yang diminta pemohon/ konsep surat penolakan pemohon	15 menit	informasi/keterangan/jawaban yang diminta pemohon/konsep surat penolakan pemohon	Konsep surat penolakan berikut Keputusan PPID tentang Informasi YangDikeluarkan
7	Petugas Pelayanan Informasi menyampaikan informasi/keterangan/jawaban yang diminta atau Surat Penolakan Permohonan kepada Pemohon melalui fax, pos, ataupun email				surat pengantar berikut informasi/ keterangan/jawaban yang diminta pemohon/surat penolakan kepada Pemohon	15 menit	informasi/keterangan/jawaban yang diminta pemohon/konsep surat penolakan pemohon	surat jawaban
8	Menerima informasi/keterangan/jawaban yang diminta beserta tanda bukti penerimaan informasi/keterangan/jawaban atas pengajuan keberatan atau Surat Penolakan Permohonan				informasi/keterangan/jawaban yang diminta pemohon/surat penolakan pemohon	10 menit	Tanda Bukti Penerimaan informasi/keterangan/jawaban atau Surat penolakan pemohon	surat jawaban
9	Selesai							