



**KEMENTERIAN AGAMA RI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MEDAN**

Jl. Sei Batuggingg No. 12 Medan Baru Medan - 20154

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	7 Maret 2025
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	7 Maret 2025
Disahkan Oleh	:	Kepala Sub Bag Tata Usaha
		 H. Untung Nasution, M.HI NIP. 197205082000031002

SOP PENGELOLAAN KEBERATAN

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Administrasi Pemerintahan
6. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik
7. KMA Nomor 92 tahun 2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik
8. KMA Nomor 461 Tahun 2020 tentang PPID Kementerian Agama
9. Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2012 tentang Keterbukaan Informasi Publik
10. Keputusan Presiden No. 27 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Keterkaitan :

1. SOP Pengelolaan Keberatan terkait dengan proses penerimaan dan pengolahan informasi yang diterima dari masyarakat.
2. SOP Pengelolaan Keberatan terkait dengan proses penyampaian informasi yang diperlukan oleh masyarakat.
3. SOP Pengelolaan Keberatan terkait dengan proses pengaduan dan penyelesaian masalah yang diterima dari masyarakat.

Peringatan :

1. Pastikan semua keberatan yang diterima telah tercatat dan terdokumentasi dengan baik.
2. Pastikan semua keberatan yang diterima telah diproses dan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
3. Pastikan semua informasi yang diberikan kepada masyarakat akurat dan terkini.
4. Pastikan semua keberatan yang diterima telah dianalisis dan dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pendidikan minimal S1 di bidang Administrasi, Hukum, atau bidang terkait lainnya.
2. Pengalaman kerja minimal 2 tahun di bidang administrasi, hukum, atau bidang terkait lainnya.
3. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola keberatan dan menyediakan pelayanan publik.
4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan dapat berinteraksi dengan masyarakat
5. Mampu mengoperasikan komputer
6. Memahami konsep surat menyurat dan menyusun arsip

Peralatan/Perlengkapan :

1. Komputer dan laptop
2. Printer dan scanner
3. Formulir pengajuan keberatan
4. Buku register/catatan keberatan
5. ATK

Pencatatan dan Pendataan :

1. Buku register/catatan keberatan
2. Formulir Pengajuan Keberatan
3. Dokumen pendukung

Prosedur :

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		PEMOHON INFORMASI	STAF PPID	PPID UNIT	PPID UTAMA	PERSYARATAN / PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pemohon menyampaikan permohonan informasi.	Mulai				1. Formulir Pengajuan Keberatan 2. Fotokopi atau scan identitas diri (NIK) dari pemohon informasi	Pada hari dan jam kerja	1. Formulir Permohonan Informasi yang telah diisi lengkap 2. fotokopi/scan identitas diri (NIK)	
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan layanan informasi					Buku Register Pengajuan Keberatan	1 Hari Kerja	1. Formulir Permohonan Informasi yang telah diisi lengkap 2. Fotokopi atau scan identitas diri (NIK) dari pemohon informasi 3. Buku Register Permohonan Informasi Publik	
3	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari para pemohon.					Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap	5 Hari Kerja	1. Formulir permohonan informasi 2. Draf jawaban atas permohonan informasi	
4	Memerintahkan kepada PPID untuk memenuhi permintaan informasi dari pemohon					1. Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap 2. Daftar Informasi publik yang telah diumumkan	3 Hari Kerja	Pemberitahuan tertulis	
5	Memberikan informasi yang diminta oleh pemohon kepada atasan PPID.					1. Informasi disalin / difotokopi 2. Informasi hanya boleh dilihat dan diketahui 3. Uji konsekuensi dan uji kepentingan publik	3 Hari Kerja	Keputusan PPID tentang penolakan permohonan	
6	Pemohon menerima keberatan layanan informasi publik						2 Hari Kerja	Informasi Terbuka: • Pemberitahuan tertulis Informasi Dikecualikan • Keputusan PPID tentang Penolakan Permohonan	
7	Arsip	Selesai					5 Menit	Disimpan sebagai arsip PPID	