



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SUMATERA BARAT**

Nomor SOP	MORA.14.03.03
Tanggal pembuatan	01 Desember 2025
Tanggal revisi	03 Januari 2026
Tanggal efektif	
Disahkan oleh	Kepala Bagian Tata Usaha  H. Edison, M.Ag NIP. 197603051997031003
Judul SOP	Pengelolaan Keberatan Atas Informasi

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. KMA Nomor 92 tahun 2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik bagi PPID Kementerian Agama dan Atasan PPID Kementerian Agama 5. KMA Nomor 461 Tahun 2020 tentang PPID Kementerian Agama dan Atasan PPID Kementerian Agama	1. Memahami SOP Permohonan Informasi Publik 2. Memahami SOP Penanganan Sengketa Informasi 3. Memahami Jenis Informasi terbuka dan dikecualikan 4. memahami pengujian konsekuensi
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1. SOP Penanganan Sengketa Informasi 2. SOP Permohonan Informasi Publik 3. SOP Pengujian Konsekuensi	1. Formulir isian 2. Disposisi Surat 3. Komputer 4. Jaringan Internet 5. ATK
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Bila Prosedur ini ada yang terlewat maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baik 2. Bila ada ketidakpuasan pemohon maka pemohon dapat membawa keberatan informasi menjadi sengketa di komisi informasi	1. Dicatat pada buku rekap informasi 2. Arsip

SOP Pengelolaan Keberatan Atas Informasi

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi	Petugas Pelayanan Informasi	PPID	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengajuan keberatan kepada Kepala Bagian Tata Usaha selaku atasan PPID atas tidak terlayannya permohonan informasi oleh PPID dengan mengisi formulir identitas diri (KTP/SIM/Paspor/ (tanda pengenal lainnya yang berlaku)	mulai				Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitas diri. Apabila diwakilkan maka wajib membawa Surat Kuasa	10 menit	Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitas diri	Pemohon berhak mengajukan keberatan kepada Kepala Bagian Tata Usaha selaku Atasan PPID karena tidak terlayannya sebagian atau sepenuhnya permohonan informasi oleh PPID
2	Petugas pelayanan memeriksa dan mencatat formulir pengajuan keberatan ke dalam buku register					Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi, fotokopi identitas diri	10 menit	registrasi pengajuan keberatan	
3	Petugas menyampaikan formulir pengajuan keberatan kepada Kepala Bagian Tata Usaha selaku atasan PPID					Formulir pengajuan keberatan yang telah diisi, fotokopi identitas diri	15 menit	Formulir pengajuan keberatan, fotokopi identitas diri	
4	Kepala Bagian Tata Usaha 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
5	PPID mempersiapkan informasi/ keterangan/ jawaban yang diminta Pemohon atau konsep Surat Penolakan Permohonan untuk ditandatangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha selaku Atasan PPID					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 Yang Dikecualikan

6	Atasan PPID memberi persetujuan atas informasi/ keterangan/jawaban yang telah disiapkan oleh PPID atau konsep Surat Penolakan Permohonan, kemudian mendatangkan surat jawaban dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan Informasi untuk untuk diserahkan ke Pemohon					informasi/keterangan/ jawaban yang diminta pemohon/konsep surat penolakan pemohon	15 menit	informasi/keterangan/ja waban yang diminta pemohon/konsep surat penolakan pemohon	Konsep surat penolakan berikut Keputusan PPID tentang Informasi Yang Dikecualikan
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/ja waban 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/ja waban atau Surat penolakan pemohon	surat jawaban
9	Selesai								Arsip