

LAMPIRAN XLI
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 286 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Mengisi formulir pengajuan keberatan atas informasi publik. 3. Melampirkan fotokopi identitas pemohon (KTP/SIM/Paspor atau identitas lain yang sah). 4. Melampirkan salinan permohonan informasi publik yang pernah diajukan. 5. Melampirkan salinan tanggapan atau pemberitahuan tertulis dari PPID, apabila ada. 6. Menjelaskan alasan pengajuan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 7. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 8. Dalam hal diajukan oleh kuasa, melampirkan surat kuasa yang sah.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas keberatan pada PTSP] --> B{Petugas PTSP memeriksa Kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Atasan PPID melakukan pemeriksaan terhadap keberatan dan dokumen pendukung]; D --> E[Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis]; E --> F[Penyampaian hasil kepada pemohon];</pre> KETERANGAN: 1. Pemohon menyampaikan pengajuan keberatan atas informasi publik melalui PTSP dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi pengajuan keberatan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP memberikan tanda terima pengajuan keberatan kepada pemohon. 5. Pengajuan keberatan diteruskan kepada PPID dan Atasan PPID untuk dilakukan pemeriksaan dan penelaahan. 6. Atasan PPID melakukan pemeriksaan terhadap alasan keberatan dan dokumen pendukung. 7. Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis atas keberatan yang diajukan pemohon. 8. Hasil penanganan keberatan disampaikan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tanggapan atas keberatan diberikan oleh Atasan PPID paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya pengajuan keberatan secara tertulis.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Tanda terima pengajuan keberatan atas informasi publik. 2. Tanggapan tertulis Atasan PPID atas pengajuan keberatan. 3. Berita acara atau dokumen pendukung penanganan keberatan sesuai ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: a. WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; b. Website: https://labura.kemenag.go.id; c. Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; d. Instagram: @kemenaglabura; dan e. Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 11. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara tentang Penetapan PPID dan PPID Pelaksana (apabila telah ditetapkan).
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan; 2. Jaringan Internet; 3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan <i>Front Office</i>; 4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer; 6. Toilet;
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik. 3. SDM memahami mekanisme penanganan keberatan atas informasi publik. 4. SDM mampu melakukan verifikasi, pengelolaan dokumen, dan penyusunan tanggapan. 5. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 6. SDM memahami tugas dan fungsi PPID serta Atasan PPID.
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. 2. Dilaksanakan melalui sistem pengendalian internal serta pengawasan oleh pimpinan untuk memastikan pelayanan penerimaan surat masuk berjalan sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3. Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan permohonan data dan informasi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses dan hasil penanganan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, dan informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan. 2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.



KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA


H. SUKRI M. LIMBONG