



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
DIREKTORAT KOMUNIKASI DAN  
BIMBINGAN PENGGUNA JASA**

Standar Operasional Prosedur  
Penanganan Keberatan yang Diterima  
Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
(Atasan PPID) Tingkat I

Nomor SOP:  
/KBPJ/2024

Tanggal Penetapan:

Tanggal Revisi:  
-

Revisi ke: -

## 1. Deskripsi

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini menjelaskan tentang proses penanganan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik, yang dimulai sejak PPID Tingkat I DJBC menerima keberatan dari Pemohon Informasi Publik dan/atau melalui disposisi Direktur Jenderal Bea dan Cukai sampai dengan Pelaksana atau Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama/Asisten Pemeriksa Bea dan Cukai Mahir/Terampil/Pemula pada Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanan Informasi mendistribusikan naskah dinas tanggapan atas keberatan kepada Pemohon Informasi Publik.
- b. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Kementerian Keuangan yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- c. Informasi Publik yang Dikecualikan adalah Informasi Publik yang Dikecualikan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik.
- d. Pemohon Informasi Publik yang selanjutnya disebut Pemohon adalah warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan Informasi Publik.
- e. Pengajuan keberatan dilakukan dalam hal:
  - f. penolakan atas permohonan informasi publik berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi Publik;
  - g. tidak tersedianya informasi berkala;
  - h. tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik;
  - i. permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
  - j. tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik;
  - k. permohonan Informasi Publik dikenakan biaya; dan/atau
  - l. penyampaian Informasi Publik melebihi waktu yang telah ditentukan.
- m. Sistem Informasi PPID adalah sistem berbasis jaringan yang berfungsi sebagai media informasi dalam pelayanan, pengelolaan, dan pendokumentasian Informasi Publik.
- n. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan (PPID Kementerian Keuangan) adalah pejabat yang bertanggung jawab di

bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik di Kementerian Keuangan.

- o. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Kementerian Keuangan (PPID Pelaksana) adalah PPID Tingkat I, PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III.
- p. Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana (Atasan PPID Tingkat I DJBC) adalah Direktur Jenderal Bea dan Cukai.
- q. PPID Tingkat I di lingkungan DJBC (PPID Tingkat I DJBC) adalah Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa.
- r. PPID Tingkat II di lingkungan DJBC (PPID Tingkat II DJBC) adalah Kepala Kantor Wilayah DJBC, Kepala Kantor Wilayah DJBC Khusus dan Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.
- s. PPID Tingkat III di lingkungan DJBC (PPID Tingkat III DJBC) adalah Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai dan Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai.
- t. Unit Teknis Terkait adalah unit di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang memiliki tugas memberikan advokasi hukum, pendapat hukum, dan pertimbangan hukum yang berkaitan dengan penanganan keberatan dan penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
- u. Unit pelaksana SOP ini adalah Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanan Informasi, Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi, pada Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa (Direktorat KBPJ).

## **2. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.
- c. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 351/KMK.01/2022 tentang Penunjukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

## **3. Ketertautan**

SOP ini memiliki ketertautan dengan prosedur:

- a. Layanan Permintaan Informasi Publik PPID.
- b. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik yang diterima Atasan PPID Tingkat I DJBC.

## **4. Pihak-Pihak yang Terlibat**

- a. Pemohon Informasi Publik (Pemohon);
- b. Direktur Jenderal Bea dan Cukai (Direktur Jenderal);
- c. Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa/PPID Tingkat I DJBC/PPID I (Direktur KBPJ);
- d. Kepala Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi (Kasubdit BPJMLI);

- e. Kepala Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanan Informasi (Kasi BPJPLI);
- f. Pelaksana atau Pemeriksa Bea dan Cukai Mahir/Terampil/Pemula pada Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanan Informasi (Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/Terampil/Pemula);
- g. Unit Teknis Terkait; dan/atau
- h. PPID Tingkat II DJBC/PPID Tingkat III DJBC (PPID II/PPID III).

#### **5. Persyaratan dan Perlengkapan**

- a. Surat pengajuan keberatan dan/atau formulir keberatan;
- b. Salinan KTP, untuk Pemohon perorangan atau kelompok orang;
- c. salinan Surat Pengesahan sebagai Badan Hukum Indonesia dari Kementerian Hukum dan HAM, untuk Pemohon Badan Hukum Indonesia;
- d. Surat Kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia;
- e. Sistem Informasi PPID (SIPPID);
- f. Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan; dan
- g. Dokumen terkait, antara lain permohonan Informasi Publik, Pemberitahuan Tertulis, Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan dan/atau naskah dinas tanggapan PPID Tingkat II DJBC/PPID Tingkat III DJBC.

#### **6. Keluaran (Output)**

Naskah dinas tanggapan atas keberatan.

#### **7. Jangka Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu penyelesaian SOP ini adalah paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/Terampil/Pemula melakukan register keberatan sampai dengan Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/Terampil/Pemula menyampaikan naskah dinas tanggapan atas keberatan kepada Pemohon.

#### **8. Perhatian**

SOP ini bermanfaat bagi kinerja Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanan Informasi dalam menangani keberatan atas pemberian layanan Informasi Publik. Dalam hal SOP ini tidak terlaksana dengan baik, maka berpotensi pada penanganan keberatan yang tidak optimal.

#### **9. Matriks RASCI**

<b>Penanganan Keberatan yang Diterima Atasan PPID Tingkat I DJBC</b>	<b>Pemohon</b>	<b>Direktur Jenderal</b>	<b>Direktur KPBJ</b>	<b>Kasubdit BPJMLI</b>	<b>Kasi BPJPLI</b>	<b>Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/Terampil/Pemula</b>	<b>Unit Teknis Terkait</b>	<b>PPID II/PPID III</b>
Penerimaan dan verifikasi formulir dan/atau surat pengajuan keberatan		R/A	R	R	R	S		
Permintaan tanggapan keberatan kepada Unit Teknis Terkait, PPID Tingkat II DJBC dan/atau PPID Tingkat III DJBC			R/A	R	R	S	C	S
Penyusunan konsep naskah dinas tanggapan atas keberatan		R/A	R	R	R	S		
Penyampaian tanggapan atas keberatan kepada Pemohon	I					R		

#### 10. Prosedur Kerja

<b>Langkah Kerja</b>	<b>Satuan Produk</b>	<b>Peralatan</b>	<b>Norma Waktu (*) (dalam menit)</b>
a. Direktur KPBJ menerima disposisi dari Direktur Jenderal mengenai keberatan dari Pemohon, kemudian mendisposisikan kepada Kasubdit BPJMLI.	Frekuensi	Otomatis	5
b. Kasubdit BPJMLI menerima, meneliti dan mendisposisikan keberatan kepada Kasi BPJPLI.	Frekuensi	Otomatis	3
c. Kasi BPJPLI menerima, meneliti dan mendisposisikan keberatan kepada Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/Terampil/Pemula.	Frekuensi	Otomatis	2
d. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/Terampil/Pemula menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan keberatan, kemudian:	Frekuensi	Semi Otomatis	30
1) Dalam hal persyaratan pengajuan keberatan belum lengkap:			
a) memberitahukan kepada Pemohon melalui surat, surat elektronik, telepon, dan/atau Petugas Layanan Informasi untuk melengkapi kekurangan persyaratan.	Dokumen	Manual	15
b) menerima kekurangan persyaratan dari Pemohon.	Dokumen	Manual	5

2) Dalam hal hasil verifikasi formulir keberatan dan salinan identitas Pemohon sudah lengkap:			
a. Melakukan registrasi keberatan pada buku register keberatan.	Frekuensi	Manual	15
b. Menyalin data keberatan ke dalam formulir keberatan, dan menyampaikan formulir keberatan kepada Pemohon sebagai tanda terima keberatan.	Frekuensi	Manual	15
e. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/Terampil/Pemula melakukan identifikasi atas objek keberatan, berupa alasan keberatan dan kesesuaian atau kesamaan materi keberatan dengan materi dalam permohonan Informasi Publik.	Frekuensi	Manual	
1) Dalam hal objek keberatan merupakan layanan Informasi Publik yang diselenggarakan atau Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan diterbitkan oleh PPID II atau PPID III.			
a) Membuat konsep naskah dinas permintaan tanggapan atas keberatan kepada PPID II/PPID III.	Dokumen	Semi Otomatis	30
b) Kasi BPJPLI meneliti dan menyetujui.	Dokumen	Semi Otomatis	5
c) Kasubdit BPJMLI meneliti dan menyetujui.	Dokumen	Semi Otomatis	3
d) Direktur KBPJ meneliti dan menandatangani.	Dokumen	Semi Otomatis	2
e) Berdasarkan jawaban/tanggapan PPID II/PPID III atas keberatan, menganalisa tanggapan dan menyiapkan dokumen terkait penanganan keberatan.	Frekuensi	Semi Otomatis	
2) Dalam hal objek keberatan merupakan layanan Informasi Publik yang diselenggarakan atau Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan yang diterbitkan oleh PPID I.			
a) menyiapkan dokumen terkait penanganan keberatan, antara lain Formulir Permohonan	Dokumen	Semi Otomatis	60

Informasi Publik, Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan.			
3) Dalam hal diperlukan, membuat agenda dan melakukan rapat pembahasan penyusunan tanggapan keberatan dan/atau uji konsekuensi bersama dengan Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III.	Dokumen	Manual	
4) Berdasarkan dokumen terkait penanganan keberatan, analisa tanggapan dari PPID II/PPID III dan/atau hasil rapat pembahasan, kemudian:			
a) menyusun konsep naskah dinas penyampaian penanganan keberatan.	Dokumen	Semi Otomatis	60
(1) Kasi BPJPLI meneliti dan menyetujui.	Dokumen	Semi Otomatis	5
(2) Kasubdit BPJMLI meneliti dan menyetujui.	Dokumen	Semi Otomatis	3
(3) Direktur KBPJ meneliti dan menandatangani.	Dokumen	Semi Otomatis	2
b) menyusun konsep naskah dinas tanggapan atas keberatan.	Dokumen	Semi Otomatis	60
(1) Kasi BPJPLI meneliti dan menyetujui.	Dokumen	Semi Otomatis	5
(2) Kasubdit BPJMLI meneliti dan menyetujui.	Dokumen	Semi Otomatis	3
(3) Direktur KBPJ meneliti dan menandatangani.	Dokumen	Semi Otomatis	2
f. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/APBC Mahir/ Terampil/ Pemula mengadministrasikan dan mendistribusikan surat tanggapan atas keberatan kepada Pemohon.	Dokumen	Semi Otomatis	20

(\*) - Norma waktu yang tercantum dalam SOP ini merupakan norma waktu efektif.

## 11. Bagan Alir (*Flowchart*)



