

	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT		
	Standar Operasional Prosedur Penyelesaian Keberatan Atas Layanan Informasi Publik		
No. SOP : KPI32-0010	Tanggal Penetapan : 24 November 2014	Tanggal Revisi : 18 September 2017	Revisi ke: 1

1. Deskripsi

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara dan proses dalam pelaksanaan penanganan keberatan atas layanan informasi publik di Direktorat P2Humas. Keberatan dapat diajukan oleh Pemohon Informasi dengan alasan:

- a. Tidak disediakannya Informasi Publik secara berkala;
- b. Tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik;
- c. Permohonan Informasi Publik tidak ditanggapi sebagaimana mestinya;
- d. Tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik; dan/atau
- e. Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang telah ditentukan.

Pengajuan keberatan paling lambat 30 hari kerja setelah diterimanya Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan PPID tentang Penolakan Permohonan Informasi dari PPID Pusat terhadap permohonan informasinya.

2. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2012 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 278/KMK.01/2012 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak; dan
- e. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-306/PJ/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.

3. Ketertautan

Tidak ada.

4. Pihak-Pihak yang Terlibat

- a. Direktur Jenderal Pajak selaku Atasan PPID;
- b. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat selaku PPID Pusat;
- c. Kepala Subdirektorat Pelayanan Perpajakan selaku Penyelia;
- d. Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi;
- e. Pelaksana Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi yang ditunjuk sebagai Petugas Informasi Publik;
- f. Pelaksana Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi; dan
- g. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

5. Persyaratan dan Perlengkapan

Formulir Pengajuan Keberatan;

6. Keluaran (Output)

- a. Register Keberatan;
- b. Nota Dinas Penjelasan Kasus Keberatan;
- c. Surat Tanggapan atas Kasus Keberatan; dan
- d. Dokumen atau informasi yang diminta oleh Pemohon Informasi.

7. Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 30 hari kerja sejak diterimanya pengajuan keberatan.

8. Perhatian

SOP ini bermanfaat bagi Direktorat P2humas sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan penyelesaian keberatan atas layanan informasi publik di Direktorat P2humas. Dalam hal SOP ini tidak terlaksana dengan baik, maka penyelesaian keberatan tidak dapat disampaikan sesuai jangka waktu yang ditentukan.

9. Matriks RASCI

Tata Cara Penyelesaian Keberatan Atas Layanan Informasi Publik di Direktorat P2Humas	Pemohon Informasi Publik	Petugas Informasi Publik	Pelaksana Seksi Dukungan Pelayanan dan Konsultasi	Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Konsultasi	Penyelia	PPID Pusat	Atasan PPID
Penerimaan Formulir Pengajuan Keberatan		R/S				A	
Pembuatan Surat Tanggapan Atas Keberatan			S	R	R	R	A
Penyampaian Surat Tanggapan atas Keberatan dan Pencatatan Register Keberatan	I	R		A			

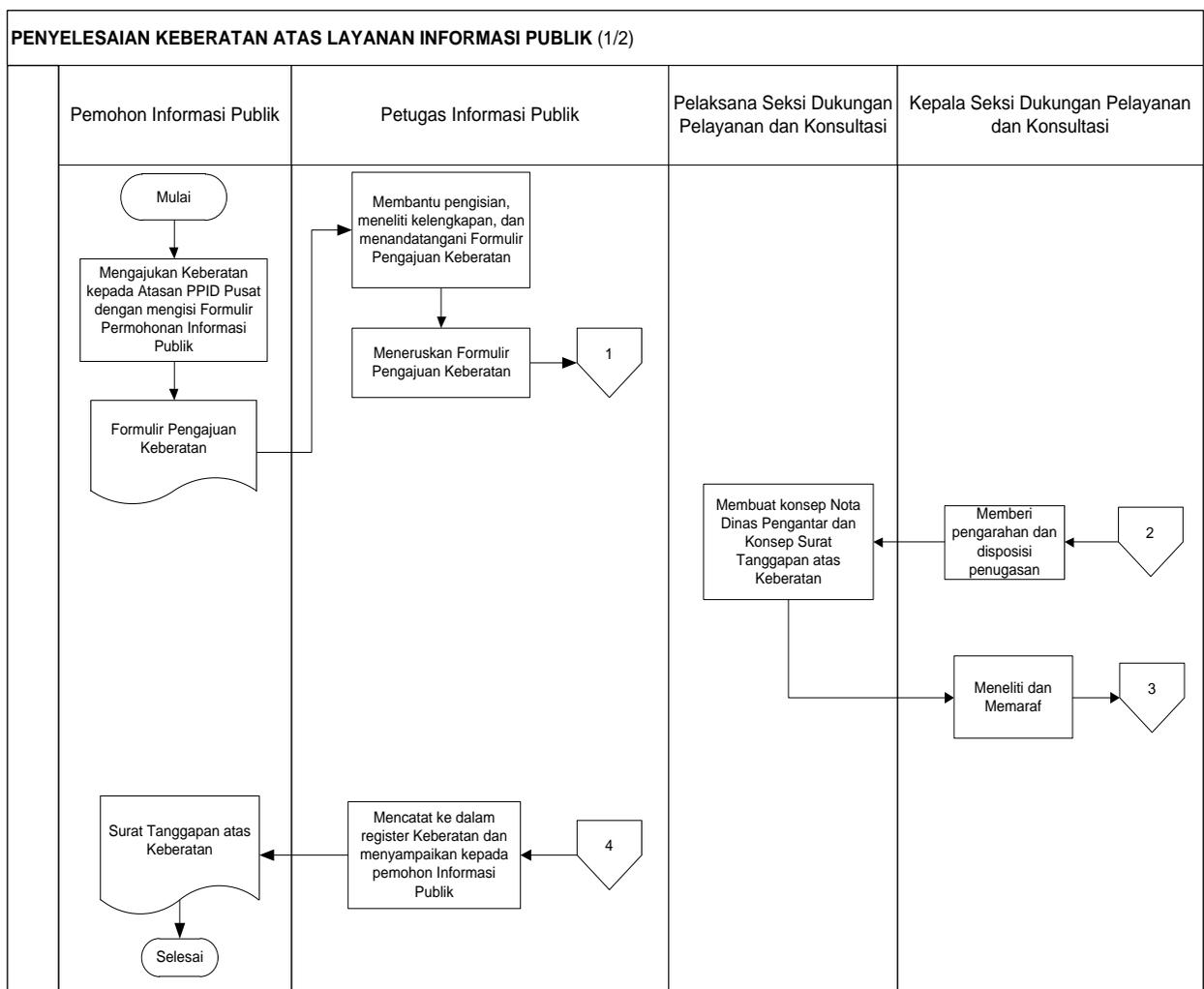
10. Prosedur Kerja

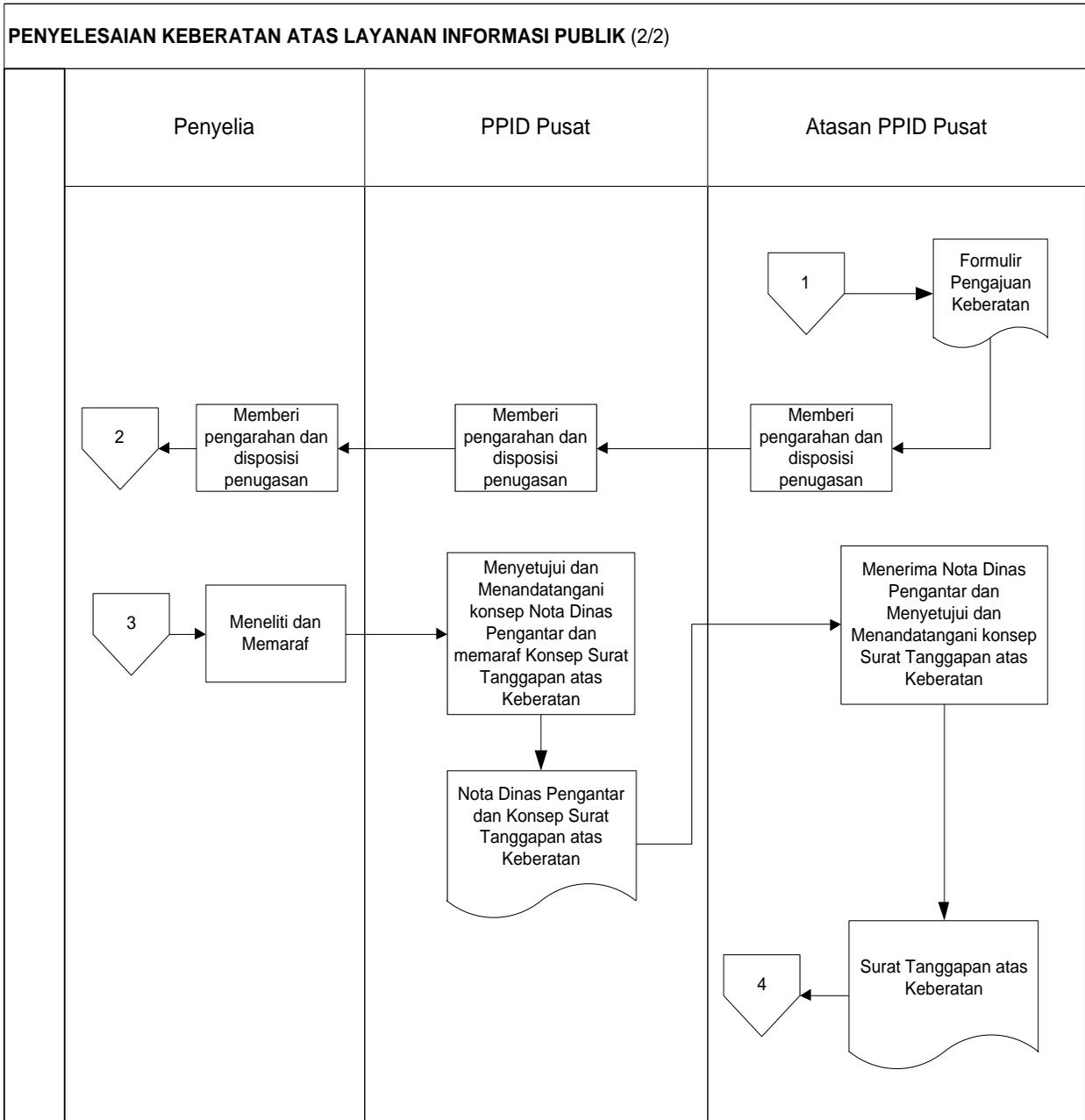
- a. Pemohon Informasi Publik mengajukan keberatan atas layanan permohonan informasi publik kepada Atasan PPID Pusat dengan cara mengisi Formulir Pengajuan Keberatan.
- b. Petugas Informasi Publik dapat membantu pengisian formulir pengajuan keberatan dan selanjutnya meneliti kelengkapan, dan menandatangani Formulir Pengajuan Keberatan.
- c. Petugas Informasi Publik meneruskan Formulir Pengajuan Keberatan kepada Atasan PPID Pusat.
- d. Atasan PPID Pusat menerima formulir pengajuan keberatan dan selanjutnya memberi pengarahan dan disposisi penugasan kepada PPID Pusat.
- e. PPID Pusat meneliti dan memberikan penugasan/disposisi kepada Penyelia.
- f. Penyelia meneliti dan memberikan penugasan/disposisi kepada Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi.
- g. Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi meneliti dan memberikan penugasan/disposisi kepada Pelaksana Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi.
- h. Pelaksana Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi meneliti pengajuan keberatan dari pemohon informasi publik dan membuat konsep Nota Dinas pengantar (Penjelasan Kasus Keberatan) dan konsep Surat Tanggapan atas Keberatan dan menyerahkannya kepada Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi.
- i. Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Komunikasi meneliti dan memaraf Nota Dinas pengantar (Penjelasan Kasus Keberatan) dan

konsep Surat Tanggapan atas Keberatan dan menyerahkannya kepada Penyelia.

- j. Penyelia meneliti dan memaraf Nota Dinas pengantar (Penjelasan Kasus Keberatan) dan konsep Surat Tanggapan atas Keberatan dan menyerahkannya kepada PPID Pusat.
- k. PPID Pusat menyetujui dan menandatangani konsep Nota Dinas pengantar (Penjelasan Kasus Keberatan) serta meneliti dan memaraf konsep Surat Tanggapan atas Keberatan dan menyampaikannya kepada Atasan PPID Pusat.
- l. Atasan PPID Pusat menerima Nota dinas pengantar (Penjelasan Kasus Keberatan). Atasan PPID Pusat menyetujui dan menandatangani Surat Tanggapan atas Keberatan kemudian disampaikan ke Petugas Informasi Publik.
- m. Petugas Informasi Publik mencatat Surat Tanggapan atas Keberatan beserta data informasi publik (bila disetujui) pada buku register keberatan dan menyampaikan Surat Tanggapan atas Keberatan beserta data informasi publik (bila ada) kepada Pemohon Informasi Publik.
- n. Proses selesai.

11. Bagan Arus (*Flowchart*)





Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal,



Arfan

NIP. 19610526 198302 1 001