

BPMN SOP penanganan keberatan BPMN 2 Model (ArchiMate)

Created By	Domain Bisnis DJSEF Pengembang4 Sekretariat DJSEF
Version no.	4
Version Date	23/07/2026 18:15:11

BPMN SOP penanganan keberatan

Diagram Type: **BPMN 2 Model (ArchiMate)**
Library: **Digital EA Kemenkeu - Development**
Created: **Domain Bisnis DJSEF Pengembang4 Sekretariat DJSEF on 23/07/2026 16:20:42**
Modified: **Domain Bisnis DJSEF Pengembang1 DJSEF on 23/07/2026 18:15:01**

Diagram Attributes

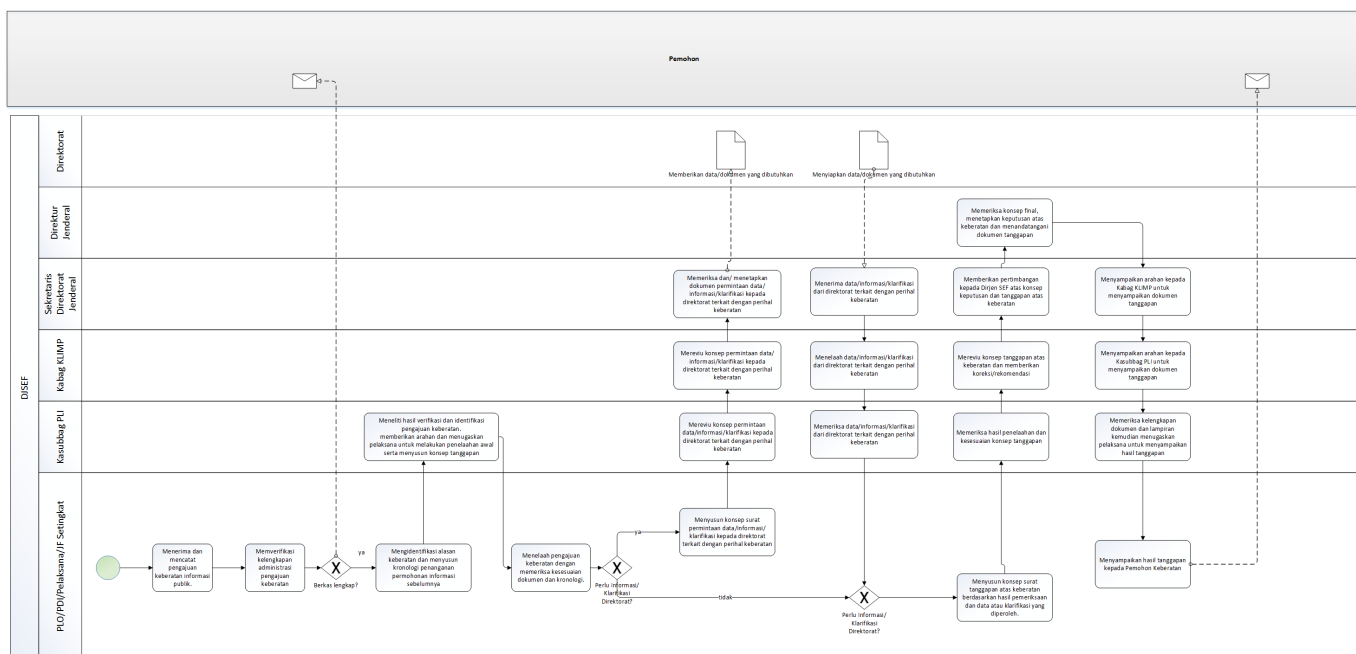
Attribute Group	Attribute	Value
SOP Reguler	Level Probis (Kanvas)	
	Deskripsi	SOP ini menguraikan proses penanganan keberatan yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Strategi Ekonomi dan Fiskal (DJSEF) dimulai dari diterimanya pengajuan keberatan dari pemohon informasi (melalui formulir keberatan yang diisi pemohon atau surat keberatan yang disampaikan pemohon) petugas PPID DJSEF sampai dengan menghasilkan keluaran akhir berupa tanggapan atas keberatan untuk mendukung dan/atau menyelenggarakan layanan penanganan keberatan kepada pemohon informasi. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, terdapat potensi tertundanya proses penanganan keberatan yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam proses kerja dan berdampak pada hasil yang tidak sesuai standar.
	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, termasuk perubahannya; 6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300/KMK.01/2025 tentang Penunjukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

SOP Reguler	Persyaratan dan Perlengkapan	1. Surat pengajuan keberatan dan/atau formulir keberatan yang disampaikan oleh pemohon, yang mencantumkan paling kurang: a. hasil pindai Kartu Tanda Penduduk (KTP)/surat kuasa/bukti pengesahan badan hukum; b. alasan keberatan. 2. Surat-surat antara Pemohon dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJSEF. 3. Dokumen pendukung surat keberatan/formulir keberatan (dokumen terkait yang diperlukan untuk mendukung poin a (jika ada). 4. Aplikasi persuratan di lingkungan Kementerian Keuangan. 5. Media dan sarana/prasarana lainnya yang diperlukan.
	Prosedur Kerja	1. PLO/lainnya selaku Petugas Informasi PPID, menerima pengajuan keberatan informasi publik yang ditujukan kepada Atasan PPID/Dirjen SEF melalui aplikasi, surat elektronik, pos, atau desk layanan. Pelaksana mencatat tanggal penerimaan, memberikan nomor register keberatan, dan menyerahkan tanda bukti penerimaan kepada Pemohon Keberatan. 2. PLO/lainnya memverifikasi kelengkapan administrasi pengajuan keberatan, meliputi identitas Pemohon Keberatan atau penerima kuasa, surat kuasa apabila dikuasakan, nomor dan tanggal permohonan informasi atau bukti penyampaian permohonan, objek informasi, serta alasan pengajuan keberatan. 3. PLO/lainnya dalam hal dokumen belum lengkap, memberitahukan kekurangan dokumen kepada Pemohon Keberatan melalui surat, surat elektronik, aplikasi, atau telepon. Dalam hal dokumen telah memadai, mengidentifikasi alasan keberatan dan menyusun kronologi penanganan permohonan informasi sebelumnya. 4. Kasubbag meneliti hasil verifikasi dan identifikasi pengajuan keberatan. Apabila telah memadai, Kasubbag PLI memberikan arahan dan menugaskan PLO/PDI/Pelaksana/JF Setingkat untuk melakukan penelaahan awal dan menyusun konsep tanggapan atas keberatan. 5. PLO/lainnya melakukan penelaahan awal atas pengajuan keberatan dengan memeriksa kesesuaian seluruh dokumen disertai dengan kronologinya. 6. PDI/lainnya apabila diperlukan informasi tambahan dari Direktorat, mengonseptkan permintaan data/informasi atau klarifikasi kepada Direktorat terkait dengan perihal keberatan. 7. Kasubbag PLI mereviu konsep permintaan data/informasi atau klarifikasi kepada Direktorat terkait dengan perihal keberatan. 8. Kabag KLIMP mereviu konsep permintaan data/informasi atau klarifikasi kepada Direktorat terkait dengan perihal keberatan.

9. Sesditjen memeriksa dan/atau menetapkan dokumen permintaan data/informasi atau klarifikasi kepada Direktorat terkait dengan perihal keberatan.
10. Sesditjen menerima data/informasi atau klarifikasi dari Direktorat terkait dengan keberatan dan memberikan arahan kepada Kabag KLIMP untuk menyusun tanggapan atas keberatan.
11. Kabag KLIMP melakukan penelaahan awal atas data/informasi atau klarifikasi dari Direktorat dan menyampaikan disposisi kepada Kasubbag PLI untuk dapat menyiapkan dokumen tanggapan kepada Pemohon Keberatan.
12. Kasubbag PLI memeriksa data/informasi atau klarifikasi dari Direktorat, kemudian menugasi Pelaksana untuk menyusun konsep dokumen tanggapan kepada Pemohon Keberatan.
13. PDI/lainnya Setingkat selaku Petugas Informasi PPID, dalam hal informasi yang dibutuhkan sudah lengkap, menyusun konsep tanggapan atas keberatan. Konsep paling sedikit memuat identitas dan nomor register keberatan, uraian singkat keberatan, hasil pemeriksaan berikut dengan data/klarifikasi dari unit eselon 2 terkait, pertimbangan, keputusan atas keberatan, alasan keputusan dan tindak lanjut yang harus dilaksanakan. Konsep kemudian disampaikan ke Kasubbag PLI.
14. Kasubbag PLI memeriksa hasil penelaahan dan kesesuaian konsep tanggapan, meliputi kelengkapan administrasi, ketepatan kronologi, kesesuaian fakta dan dasar pertimbangan, konsistensi dengan dokumen permohonan sebelumnya, serta kejelasan keputusan dan tindak lanjut.
15. Kabag KLIMP mereviu konsep tanggapan atas keberatan dan memberikan koreksi atau rekomendasi terhadap substansi, dasar pertimbangan, rumusan keputusan, dan tindak lanjut. Dalam melakukan reviu, Kabag KLIMP dapat meminta pertimbangan Sesditjen.
16. Sesditjen selaku PPID Tingkat I DJSEF, memberikan pertimbangan kepada Dirjen SEF atas konsep keputusan dan tanggapan atas keberatan, khususnya mengenai kesesuaian kebijakan, aspek kelembagaan, dan implikasi keputusan atas keberatan.
17. Dirjen SEF selaku Atasan PPID, memeriksa konsep final, menetapkan keputusan atas keberatan, dan menandatangani dokumen tanggapan untuk disampaikan kepada Pemohon Keberatan.
18. Sesditjen menyampaikan arahan kepada Kabag KLIMP untuk dapat menyampaikan dokumen tanggapan kepada Pemohon Keberatan.
19. Kabag KLIMP menerima dokumen tanggapan yang telah ditandatangani dan menyampaikan disposisi kepada Kasubbag PLI untuk dapat menyiapkan penyampaian dokumen tanggapan kepada Pemohon Keberatan.

	20. Kasubbag PLI menerima dokumen tanggapan yang telah ditandatangani, memeriksa kelengkapan dokumen dan lampiran, kemudian menugaskan Pelaksana untuk menyampaikan hasil tanggapan kepada Pemohon Keberatan. 21. PLO/lainnya menyampaikan hasil tanggapan kepada Pemohon Keberatan melalui media yang dipilih atau alamat yang tercantum dalam formulir. Pelaksana mencatat tanggal penyampaian, menyimpan bukti pengiriman/penerimaan, memperbarui register keberatan, dan mengarsipkan seluruh dokumen.
Jangka Waktu Penyelesaian	Proses diselesaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan diterima secara tertulis dan lengkap.
Keluaran SOP	a. Formulir pengajuan keberatan; b. Tanggapan atas keberatan
Ketertautan SOP	SOP mengenai Layanan Permintaan Informasi Publik

Diagram Preview



[illegible]

Diagram Objects (List of objects)

The table below displays all the objects contained in the diagram:

End Event

Object Name
End Event
End Event

Diagram Approval Workflow

The table below displays all the Approval History in the diagram as Workflow Name: SEF.1 Sekretariat DJSEF (23/07/2026 16:30:41)

Step Name	Outcome	Approver	Decision Date
Reviu Sekretariat (Pengembang)	Ya	Domain Bisnis DJSEF Pengembang1 DJSEF	23/07/2026 18:26:15
Reviu Sekretariat 1	Ya	Domain Bisnis DJSEF Pereviu1 DJSEF	23/07/2026 18:26:45
Reviu Sekretariat 2	Ya	Domain Bisnis DJSEF Pereviu2 DJSEF	23/07/2026 19:14:57
Penetapan	Ya	a.n. Direktorat Jenderal Strategi Ekonomi dan Fiskal - Dini Kusumawati (Sekretaris DJSEF)	23/07/2026 19:17:16