



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

SEKRETARIAT JENDERAL

BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN INFORMASI

GEDUNG JUANDA I LANTAI 11, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR 1, JAKARTA 10710, KOTAK POS 21 TELEPON (021)

3500849, 3449230 EXT. 6347/8; FAKSIMILE (021) 3500847; SITUS: WWW.KEMENKEU.GO.ID

PUSAT KONTAK LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN TELEPON:134 DAN SUREL:

KEMENKEU.PRIME@KEMENKEU.GO.ID

Standar Pelayanan Informasi Publik

a. Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik

- 1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan.	<p>Yang dapat menggunakan layanan permintaan informasi publik kepada PPID, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. orang perseorangan (warga negara Indonesia);2. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan3. badan hukum Indonesia. <p>Dengan melengkapi persyaratan bukti identitas sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Orang perseorangan (warga negara Indonesia) melengkapi:<ol style="list-style-type: none">a. bukti identitas diri warga negara Indonesia, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas;b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika orang perseorangan memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan.2. Kelompok orang (warga negara Indonesia), melengkapi:<ol style="list-style-type: none">a. bukti identitas diri warga negara Indonesia dari semua orang dalam kelompok tersebut, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana

No.	Komponen	Uraian
		<p>setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas.</p> <p>b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika kelompok orang memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili kelompok orang.</p> <p>3. Badan hukum Indonesia, melengkapi bukti pengesahan badan hukum yang dapat terbaca dengan jelas, yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga yang berwenang, dalam hal Pemohon merupakan badan hukum Indonesia.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur.	<pre> graph TD A((MULAI)) --> B[Pemohon memohon permintaan] B --> C[Petugas] C --> D{Lengkap?} D -- TIDAK --> E[PPID menyalurkan Surat Keterangan Tidak Lengkap (3 HK)] E --> F{Pemohon mengisi persyaratan (3 HK)} F -- TIDAK --> G[Dicatat dalam buku register bahwa permintaan informasi tidak ditindaklanjuti dan disampaikan Surat Keterangan tidak lengkap] F -- YA --> H{Pemohon puas?} H -- TIDAK --> I[PPID menjawab permintaan informasi publik (6 x 7 HK sejak Pemohon mengajukan permintaan)] I --> J{Pemohon puas?} J -- TIDAK --> K[PPID menyalurkan Surat Keterangan Tidak Lengkap (3 HK)] J -- YA --> L[SELESAI] </pre> <p>a. Permintaan informasi publik diterima melalui petugas layanan di ruang layanan informasi publik, aplikasi <i>mobile</i> PPID, <i>situs web</i> e-PPID, surat, atau <i>email</i>.</p> <p>b. Petugas layanan mencatat permintaan informasi ke dalam Buku Register.</p> <p>c. Proses verifikasi kelengkapan permintaan informasi publik, serta pengadministrasian permintaan informasi publik.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam hal persyaratan permintaan informasi publik belum lengkap, Petugas Layanan menyampaikan Surat Ketidaklengkapan dari PPID kepada pemohon, yang meminta agar pemohon melengkapi persyaratan permintaan informasi. 2) Apabila pemohon melengkapi persyaratan dalam kurun waktu 3 hari kerja sejak Surat Ketidaklengkapan

No.	Komponen	Uraian
		<p>disampaikan kepada pemohon, maka permintaan informasi dilanjutkan pada proses selanjutnya.</p> <p>3) Apabila pemohon dalam waktu 3 hari kerja tidak melengkapi persyaratan Petugas Layanan menyampaikan Surat Pemberitahuan Permintaan Informasi Tidak Ditindaklanjuti dari PPID kepada pemohon dan memberikan catatan pada Buku Register bahwa permintaan informasi tersebut tidak ditindaklanjuti.</p> <p>d. Petugas layanan akan menindaklanjuti permintaan informasi sesuai dengan SOP Pengelolaan Layanan Permintaan Informasi Publik.</p> <p>e. Petugas Layanan menyampaikan Pemberitahuan Tertulis kepada pemohon, paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya Permintaan informasi publik. Dalam hal PPID memerlukan waktu tambahan untuk menyampaikan Pemberitahuan Tertulis, maka pada hari kerja ke-10 Petugas Layanan menyampaikan Surat Pemberitahuan Perpanjangan Waktu kepada pemohon. Perpanjangan waktu penyampaian Pemberitahuan Tertulis paling lama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian.	10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya sejak permintaan informasi publik diterima.
4.	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan.	<p>1. Informasi; dan/atau</p> <p>2. dokumen.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Telepon: 134</p> <p>2. <i>Email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>3. <i>Website</i>:</p> <p>a. www.wise.kemenkeu.go.id;</p> <p>b. https://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; dan</p> <p>c. https://www.lapor.go.id/.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum.	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor</p>

		<p>14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas.	<p>1. Ruang Layanan Informasi Publik;</p> <p>2. <i>Email</i> PPID;</p> <p>3. Teknologi Informasi, sebagai berikut.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Front end</i>, yaitu aplikasi web e-ppid.kemenkeu.go.id dan aplikasi <i>mobile</i> PPID. b. <i>Back end</i>, yaitu aplikasi SI PPID.
3	Kompetensi Pelaksana.	<p>1. Kompetensi manajerial dan sosial kultural;</p> <p>2. Kompetensi teknis layanan melalui jalur PPID, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. menguasai aplikasi yang digunakan untuk operasional layanan informasi publik, yaitu SI PPID; dan b. memahami peraturan perundangan di bidang keterbukaan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal.	<p>1. Atasan PPID Kementerian Keuangan;</p> <p>2. Atasan PPID Pelaksana;</p> <p>3. PPID Kementerian Keuangan;</p> <p>4. PPID Pelaksana;</p> <p>5. Unit Kepatuhan Internal; dan</p> <p>6. Inspektorat Jenderal.</p>
5.	Jumlah Pelaksana.	Paling sedikit 1 (satu) orang untuk setiap unit yang mengelola layanan informasi melalui PPID.
6.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.	<p>1. Layanan permintaan informasi diberikan dengan berpedoman pada SOP Pengelolaan Layanan Permintaan Informasi Publik.</p> <p>2. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.	<p>1. Keamanan</p> <p>Keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan, sedangkan keamanan gedung mengacu kepada prosedur keamanan oleh Biro Umum.</p> <p>2. Keselamatan</p> <p>Penyediaan prosedur keselamatan dalam hal terjadi gempa atau kebakaran mengacu ke</p>

		prosedur keselamatan oleh Biro Umum.
8.	Evaluasi kinerja Petugas Pelayanan Informasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk evaluasi layanan yang telah diberikan, PPID dapat melakukan survei kepuasan layanan informasi PPID setiap tahun. 2. Evaluasi terhadap IKU Mandatory layanan informasi publik, untuk pemberian layanan informasi publik yang lebih baik. 3. Mengirimkan tautan survei kepuasan layanan informasi PPID pada saat penyampaian pemberitahuan tertulis.

b. Standar Pelayanan Penanganan Keberatan

- 1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Yang dapat menggunakan layanan keberatan kepada PPID, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. orang perseorangan (warga negara Indonesia); 2. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan 3. badan hukum Indonesia. <p>Dengan melengkapi persyaratan bukti identitas sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orang perseorangan (warga negara Indonesia) melengkapi: <ol style="list-style-type: none"> a. bukti identitas diri warga negara Indonesia, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas; b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika orang perseorangan memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan. 2. Kelompok orang (warga negara Indonesia), melengkapi: <ol style="list-style-type: none"> a. bukti identitas diri warga negara Indonesia dari semua orang dalam kelompok tersebut, berupa kartu tanda penduduk atau surat

		<p>keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas.</p> <p>b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika kelompok orang memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili kelompok orang.</p> <p>3. Badan hukum Indonesia, melengkapi bukti pengesahan badan hukum yang dapat terbaca dengan jelas, yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga yang berwenang, dalam hal Pemohon merupakan badan hukum Indonesia.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Alur Pengajuan Keberatan</p> <pre> graph LR A((MULAI)) --> B[Pemohon mengajukan keberatan] B --> C[Petugas memeriksa dalam buku register • Memeriksa kelengkapan persyaratan] C --> D[Atasan PPID menyetujui dan tenggat keberatan dalam waktu paling lama 30 hari kerja sejak keberatan diterima] D --> E{Pemohon • Mengajukan pengajuan keberatan • Melalui Nomor Foni} E -- TIDAK --> F{Pemohon • Mengajukan pengajuan keberatan • Melalui Nomor Foni} E -- YA --> G[SELESAI] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Keberatan diterima melalui petugas layanan di ruang layanan informasi publik, aplikasi <i>mobile</i> PPID, situs web e-PPID, surat, atau <i>email</i>. Verifikasi kelengkapan keberatan, mencatat pada buku register keberatan, serta pengadministrasian keberatan. <ol style="list-style-type: none"> Dalam hal persyaratan belum lengkap, petugas layanan menghubungi Pemohon untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Dalam hal pemohon melengkapi persyaratan, keberatan dilanjutkan ke proses selanjutnya. Petugas layanan akan menindaklanjuti keberatan sesuai dengan SOP Penanganan Keberatan dari Pemohon Informasi Publik.

		4. Tanggapan Atasan PPID disampaikan kepada pemohon, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 (tiga puluh) hari kerja, efektif sejak keberatan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1. Informasi; dan/atau 2. Dokumen.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon: 134 2. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id 3. Website: a. www.wise.kemenkeu.go.id ; b. https://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami ; dan c. https://www.lapor.go.id/ .

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	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 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Layanan Informasi Publik; 2. Email PPID; 3. Teknologi Informasi, sebagai berikut. a. <i>Front end</i> , yaitu aplikasi web e-ppid.kemenkeu.go.id dan aplikasi <i>mobile</i> PPID. b. <i>Back end</i> , yaitu aplikasi SI PPID.
3	Kompetensi Pelaksana.	1. Kompetensi manajerial dan sosial kultural; 2. Kompetensi teknis layanan melalui jalur PPID, antara lain: a. menguasai aplikasi yang digunakan untuk operasional layanan informasi publik, yaitu SI PPID; dan

		b. memahami peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik
4.	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan PPID Kementerian Keuangan; 2. Atasan PPID Pelaksana; 3. PPID Kementerian Keuangan; 4. PPID Pelaksana; 5. Unit Kepatuhan Internal; dan 6. Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana.	Paling sedikit 1 (satu) orang untuk setiap unit yang mengelola layanan informasi melalui PPID.
6.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan keberatan diberikan dengan berpedoman pada SOP Penanganan Keberatan dari Pemohon Informasi Publik. 2. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan Keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan, sedangkan keamanan gedung mengacu kepada prosedur keamanan oleh Biro Umum. 2. Keselamatan Penyediaan prosedur keselamatan dalam hal terjadi gempa atau kebakaran mengacu ke prosedur keselamatan oleh Biro Umum.
8.	Evaluasi kinerja Petugas Pelayanan Informasi.	Untuk evaluasi layanan yang telah diberikan, PPID dapat melakukan survei kepuasan layanan informasi PPID setiap tahun.

Disahkan oleh
 Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi
 selaku
 PPID Kementerian Keuangan,



Ditandatangani secara elektronik
 Rahayu Puspasari