

STANDAR PELAYANAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI ACEH
www.kanwilaceh.beacukai.go.id

37. Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Bea Cukai (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir Permohonan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran; 2. Salinan KTP, untuk Pemohon perorangan atau kelompok orang; 3. Salinan Surat Pengesahan sebagai Badan Hukum Indonesia dari Kementerian Hukum dan HAM, untuk Pemohon Badan Hukum Indonesia; 4. Surat Kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia; 5. Sistem Informasi PPID (SIPPID); 6. Register Permohonan Informasi Publik; 7. Naskah dinas; 8. Informasi Publik dan/atau salinan yang diminta oleh Pemohon.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan Informasi Publik dari Pemohon. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan permohonan Informasi Publik, kemudian: a) Dalam hal persyaratan permohonan Informasi Publik belum lengkap memberitahukan kepada Pemohon melalui surat, surat elektronik, telepon, dan/atau Petugas Layanan Informasi untuk melengkapi kekurangan persyaratan, dan setelah Pemohon melengkapi Pejabat Bea dan Cukai menerima kekurangan persyaratan dari Pemohon. b) Dalam hal persyaratan permohonan Informasi Publik sudah lengkap, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Formulir Permohonan Informasi Publik sebagai tanda terima permohonan Informasi Publik kepada Pemohon. Apabila pemohon melakukan permohonan untuk pertama kali maka akan dibuatkan akun dalam SIPPID dan menerima Register Permohonan Informasi Publik; 3. Pejabat Bea dan Cukai mengidentifikasi dan menentukan tindak lanjut permohonan Informasi Publik berdasarkan kriteria Informasi Publik sebagai berikut: a) Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan.

Layanan gratis, tidak dipungut biaya



STANDAR PELAYANAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI ACEH
www.kanwilaceh.beacukai.go.id

No.	Komponen	Uraian
		b) Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID II atau PPID III. c) Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/ didokumentasikan PPID II atau PPID III. 4. Dalam hal Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan. 5. Dalam hal Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh PPID, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Informasi Publik yang diminta dan/atau Pemberitahuan Tertulis. 6. Dalam hal Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/didokumentasikan oleh PPID, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan kepada Pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Keputusan PPID mengenai klasifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan). b. Pejabat Bea dan Cukai dapat memperpanjang waktu untuk paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Register Permohonan Informasi Publik; 2. Pemberitahuan Tertulis; 3. Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan; dan/atau 4. Informasi dan/atau salinan dokumen yang diminta Pemohon.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat

Layanan gratis, tidak dipungut biaya



STANDAR PELAYANAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI ACEH
www.kanwilaceh.beacukai.go.id

No.	Komponen	Uraian
		Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan 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; 5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan; 6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center); 7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan 8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC.
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, Sistem

Layanan gratis, tidak dipungut biaya



STANDAR PELAYANAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI ACEH
www.kanwilaceh.beacukai.go.id

No.	Komponen	Keterangan
		Informasi PPID (SIPPID, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan terkait tata cara layana permohonan informasi publik PPID 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi PPID (SIPPID, SPLIT dan sistem pendukung lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari ; a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

Layanan gratis, tidak dipungut biaya

