

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

43. Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SIPUMA

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	- Pengaduan dapat disampaikan secara manual yaitu melalui: - Petugas Penerima Pengaduan (helpdesk) untuk pengaduan yang disampaikan melalui Meja Pengaduan (datang langsung); - Telepon; - Surat; - Kotak Pengaduan; - Faksimili; - Layanan SMS Pengaduan; - Surat Elektronik (e-mail); atau - Saluran pengaduan resmi lainnya. - Pengaduan juga dapat disampaikan melalui aplikasi yaitu situs resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan alamat www.beacukai.go.id atau Portal Pengguna Jasa. - Laporan pengaduan harus lengkap dan jelas informasi yang disampaikan sesuai dengan aturan yang berlaku. - Setiap laporan pengaduan setidaknya memuat unsur: - Indikasi pelanggaran yang diketahui (what); - Tempat pelanggaran tersebut terjadi (where); - Waktu pelanggaran tersebut terjadi (when) - Pihak-pihak yang terlibat (who); dan - Bagaimana pelanggaran tersebut dilakukan (how).
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	- Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya. - Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA. - Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan. - Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan dan dapat meminta data tambahan kepada pengadu dalam hal materi pengaduan yang diterima dianggap kurang jelas atau kurang memadai untuk ditindaklanjuti. - Apabila data tambahan tidak jelas/tidak disampaikan oleh pengadu dalam jangka waktu 14 hari sejak permintaan data tambahan maka pengaduan

Layanan gratis, tidak dipungut biaya



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

No.	Komponen	Uraian
		masyarakat tersebut diputuskan sebagai pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti. 6. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan. 7. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pejabat Bea dan Cukai merekam kedalam SIPUMA terhadap aduan yang disampaikan bukan melalui SIPUMA paling lama 60 menit dari pengaduan diterima oleh Petugas penerima pengaduan. 2. Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman. 3. Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi terhadap aduan yang disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah aduan disampaikan sesuai dengan persyaratan. 4. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan tindak lanjut aduan dengan pengkajian informasi pengaduan masyarakat paling lama kurang dari 60 (enam puluh) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah terverifikasi. 5. Jangka waktu penyampaian ke pengadu setelah pengaduan selesai ditindaklanjuti paling lama 14 (empat belas) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah selesai ditindaklanjuti. 6. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Tiket Pengaduan 2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA
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 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

Layanan gratis, tidak dipungut biaya



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

No.	Komponen	Uraian
		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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205/PMK.09/2022 tentang Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran dan Perlindungan Pelapor di Lingkungan Kementerian Keuangan 4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 149/KMK.09/2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) serta Tata Cara Pelaporan dan Publikasi Pelaksanaan Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) di Lingkungan Kementerian Keuangan 5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan 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, jaringan internet, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, website SIPUMA 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. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA, SIPUMA, WISE, 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;

Layanan gratis, tidak dipungut biaya



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

No.	Komponen	Keterangan
		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. 10 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 10 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
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

