



DIREKTORAT JENDERAL
BEA DAN CUKAI

LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK 2025

*Tangguh dalam
Mengawasi,
Tulus dalam
Melayani.*

**Laporan Tahunan
Layanan Informasi Publik
PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Tahun 2025**

Daftar Isi

Daftar Isi.....	3
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik.....	4
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.....	8
Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.....	9
Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik.....	12
Capaian.....	16
Anggaran Pelayanan Informasi Publik.....	16
Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2025.....	17
Pembahasan Daftar Informasi Publik dan Pengujian Konsekuensi.....	17
Permintaan Informasi Publik.....	17
Kolaborasi Pihak Eksternal.....	19
Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik.....	20
Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik.....	20
Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik.....	21

Daftar Tabel

Tabel 1.....	6
Tabel 2.....	6
Tabel 3.....	18
Tabel 4.....	19
Tabel 5.....	20

Daftar Gambar

Gambar 1.....	8
---------------	---

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Seiring dengan komitmen untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) atas pelaksanaan Layanan Informasi Publik. Dalam laporan ini akan diuraikan pelaksanaan dan perkembangan dalam pemberian layanan informasi publik kepada masyarakat, serta tantangan yang dihadapi selama periode tahun 2025.

Dalam melaksanakan pelayanan informasi publik di lingkungan DJBC, kami berpedoman pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki 1 Tahun 2021) dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022, yang mengatur Pedoman Layanan Informasi Publik bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Untuk meningkatkan kualitas dan optimalisasi layanan informasi kepada pengguna jasa, DJBC telah mengembangkan aplikasi *CEISACare*. Aplikasi ini memungkinkan pengguna jasa untuk menyampaikan kendala sistem yang dialami secara langsung. Kendala tersebut akan ditindaklanjuti oleh Unit Dukungan Teknis di Kantor Bea dan Cukai tempat layanan diajukan, serta dapat dieskalasi ke Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai melalui laman <https://CEISACare.beacukai.go.id>.

DJBC juga telah mengembangkan Tanya CEISA (Tasya), asisten virtual berbasis kecerdasan buatan untuk mendukung layanan konsultasi kepabeanan dan cukai. Layanan ini dapat diakses melalui platform pesan instan seperti WhatsApp dan Telegram di nomor 08231046096. Tasya juga dapat di akses melalui laman <https://beacukai.go.id/>.

Pemanfaatan teknologi omnichannel dalam layanan informasi di DJBC terus dikembangkan dan disempurnakan guna meningkatkan kinerja sistem serta menghadirkan layanan yang semakin efektif, efisien, dan responsif. Layanan omnichannel yang diperkenalkan sejak akhir tahun 2024 dan mulai aktif digunakan pada awal tahun 2025 ini merupakan layanan informasi yang mengintegrasikan berbagai kanal, meliputi telepon, surat elektronik, media sosial, webchat, serta layanan tatap muka, dan saat ini telah dimanfaatkan oleh pengguna jasa.

Bagi pengguna jasa, pemanfaatan layanan *omnichannel* ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi melalui berbagai kanal sesuai kebutuhan tanpa kehilangan riwayat interaksi saat berpindah kanal. Pengguna juga dapat memperoleh respons yang lebih cepat serta memantau perkembangan permohonan atau pengaduan secara *real-time*, sehingga meningkatkan kepastian layanan, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini turut mendorong peningkatan transparansi layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik saat ini menjadi wujud nyata kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, termasuk peran Bea Cukai sebagai garda terdepan dalam fungsi pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai. Pelayanan kepabeanan terus diarahkan pada percepatan proses layanan, penyederhanaan prosedur, serta penguatan pemanfaatan sistem digital guna menjawab kebutuhan pengguna jasa di tengah dinamika perdagangan global.

Berbagai langkah perbaikan dilakukan secara berkelanjutan, antara lain melalui optimalisasi layanan berbasis elektronik, peningkatan kecepatan penyelesaian layanan, serta penguatan mekanisme asistensi dan konsultasi kepada pelaku usaha. Dari sisi fasilitas, pemberian kemudahan dan insentif fiskal juga terus

dimanfaatkan untuk mendukung kelancaran arus barang, mendorong daya saing industri, serta memperkuat iklim investasi. Sementara itu, pada aspek pengawasan, penguatan manajemen risiko dan koordinasi lintas instansi terus dilakukan untuk memastikan kelancaran layanan tetap sejalan dengan perlindungan industri dalam negeri, UMKM, dan perekonomian nasional.

Regulasi dan kebijakan di bidang kepabeanan dan cukai saat ini terus dikembangkan dan disesuaikan melalui sinergi dengan kementerian/lembaga terkait agar tetap adaptif terhadap dinamika lingkungan strategis serta kebutuhan dunia usaha. Perkembangan teknologi informasi dan kemudahan akses media sosial juga menghadirkan tantangan baru bagi penyelenggara pemerintahan, di mana ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi dan umpan balik dapat disampaikan secara cepat dan terbuka.

Menjawab kondisi tersebut, Bea Cukai terus melakukan perbaikan proses bisnis, penguatan standar layanan yang lebih terukur, serta pembentukan budaya layanan yang responsif dan berintegritas. Upaya ini tercermin dalam pelaksanaan *quick wins* transformasi kelembagaan Bea Cukai, antara lain pada layanan barang penumpang, barang kiriman, barang Pekerja Migran Indonesia (PMI), *rush handling*, serta dukungan terhadap implementasi *National Logistic Ecosystem* (NLE).

Dari sisi teknologi informasi, penguatan sistem kepabeanan terus dilakukan melalui pengembangan dan penyempurnaan aplikasi CEISA 4.0.

Aplikasi CEISA 4.0 yang berbasis *web* ini telah mendukung pengelolaan kegiatan kepabeanan secara lebih terintegrasi, transparan, dan efisien. Upaya difokuskan pada peningkatan performa sistem, penguatan keamanan data, serta optimalisasi fitur layanan agar tetap selaras dengan kebutuhan pengguna jasa dan perkembangan kebijakan kepabeanan.

Sebagai bagian dari kebijakan pengelolaan PPID di lingkungan Kementerian Keuangan, DJBC turut memperkuat implementasi Keterbukaan Informasi Publik. Komitmen tersebut ditindaklanjuti melalui penetapan perangkat PPID serta pembentukan Tim Koordinasi PPID di lingkungan DJBC berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-65/BC/2025.

Struktur PPID DJBC terdiri dari 1 PPID Tingkat I, 23 PPID Tingkat II dan 113 PPID Tingkat III. Total 136 PPID Pelaksana di lingkungan DJBC.

Selanjutnya, pejabat yang ditugaskan sebagai PPID Pelaksana dan unit organisasi yang melaksanakan tugas pengelolaan layanan informasi publik di setiap PPID Pelaksana di lingkungan DJBC dijelaskan pada tabel 1 dan tabel 2.

Unit Eselon I	Pejabat	Jabatan
DJBC	Direktur Jenderal Bea dan Cukai	Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi DJBC
	Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I DJBC
	Para Kepala Kantor Wilayah DJBC	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II DJBC
	Para Kantor Wilayah DJBC Khusus	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II DJBC
	Para Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II DJBC
	Para Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat III DJBC
	Para Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat III DJBC
	Para Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat III DJBC

Tabel 1
Pejabat yang ditugaskan sebagai PPID DJBC

Unit Eselon	PPID	Unit Pengelola Layanan Informasi Publik
Kantor Pusat DJBC	Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa	Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi
Kantor Wilayah DJBC	Kepala Kantor Wilayah DJBC	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
Kantor Wilayah DJBC Khusus	Kepala Kantor Wilayah DJBC Khusus	Bagian Umum
Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok	Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok	Bidang Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi
Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam	Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam	Bidang Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi
Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta	Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta	Bidang Kepatuhan Internal dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C	Seksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan
Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai	Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
Balai Laboratorium Bea dan Cukai	Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Tabel 2

Pejabat yang ditugaskan sebagai PPID DJBC, dan unit organisasi yang melaksanakan pengelolaan informasi Publik

Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

DJBC dalam kedudukannya sebagai unit organisasi di lingkungan Kementerian Keuangan, DJBC melaksanakan layanan informasi publik dengan mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

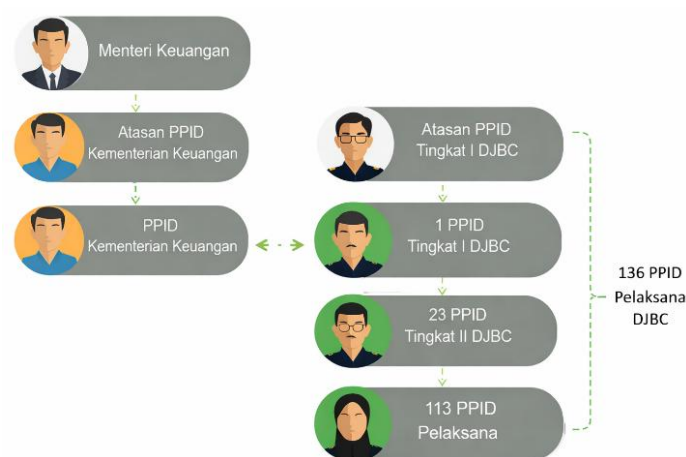
Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dalam struktur organisasi DJBC memiliki tugas dan fungsi di bidang komunikasi serta layanan informasi. Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300 Tahun 2025, Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa ditetapkan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I di lingkungan DJBC.

Pelaksanaan tugas dan fungsi PPID Tingkat I tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Sebagai bagian dari pemenuhan hak atas informasi publik bagi seluruh lapisan masyarakat, DJBC turut menghadirkan layanan informasi yang ramah bagi penyandang disabilitas. Upaya tersebut diwujudkan melalui penyediaan materi layanan informasi yang dilengkapi dengan bahasa isyarat pada video informasi, penggunaan media komunikasi yang lebih mudah diakses, serta penyampaian

informasi dengan format yang lebih jelas dan inklusif.

Selain itu, DJBC juga terus mendorong peningkatan kapasitas petugas layanan dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, sehingga akses terhadap informasi publik dapat diperoleh secara setara. Langkah-langkah tersebut merupakan bagian dari komitmen untuk menjamin kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang mandiri, sejahtera, dan tanpa diskriminasi, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.



Gambar 1
Struktur PPID Kementerian Keuangan dan PPID Pelaksana Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Informasi Publik

Dalam penyelenggaraan layanan publik, PPID DJBC secara konsisten menghadirkan sarana dan prasarana layanan informasi publik yang memadai, mudah diakses, serta ramah pengguna sehingga layanan informasi publik dapat terselenggara secara efektif, berkualitas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Permintaan informasi publik pada Kantor Pusat DJBC dapat diakses melalui berbagai kanal, yaitu layanan tatap muka pada Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Gedung Kalimantan Lantai I, serta *contact center* Bravo Bea Cukai 1500225. Permohonan informasi juga dapat diajukan secara mandiri melalui laman resmi <https://beacukai.go.id/> yang sudah terintegrasi dengan aplikasi *webbase* e-ppid.kemenkeu.go.id, serta juga dapat diajukan secara mandiri melalui aplikasi *mobile* PPID Kementerian Keuangan yang tersedia di *App Store* (iOS) dan *Play Store* (Android).

Sementara itu, permintaan informasi pada unit vertikal DJBC dapat dilakukan melalui layanan tatap muka, surat, maupun surat elektronik yang disediakan pada Meja Layanan Informasi di masing-masing kantor vertikal.

Fasilitas ruang layanan informasi publik di lingkungan DJBC, baik di kantor pusat maupun unit vertikal, terus dikembangkan dan disempurnakan secara berkelanjutan seiring peningkatan infrastruktur dan kapasitas sumber daya. Ruang layanan ini terintegrasi dengan layanan informasi lainnya dan diselenggarakan melalui mekanisme tatap muka maupun layanan mandiri (*self-service*), sehingga memberikan fleksibilitas bagi pemohon dalam mengakses layanan.

Permohonan informasi dapat diajukan melalui petugas layanan informasi untuk selanjutnya direkam dan diteruskan kepada staf PPID, maupun dilakukan secara mandiri melalui aplikasi PPID berbasis *web* atau *mobile*. Dalam mekanisme layanan mandiri, pemohon mengisi formulir secara elektronik, melampirkan persyaratan yang diperlukan, dan menyampaikan permohonan setelah data dinyatakan lengkap.

Sebagai bagian dari penguatan layanan yang inklusif, DJBC juga terus meningkatkan dukungan terhadap layanan ramah disabilitas. Fasilitas yang tersedia antara lain *guiding block* menuju ruang layanan informasi, penyediaan kursi roda, toilet ramah disabilitas di area layanan, serta *waiting area* dan *priority seat* bagi penyandang disabilitas. Selain itu, petugas layanan juga dibekali pemahaman dan sikap pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas guna memastikan akses informasi publik dapat diperoleh secara setara dan nyaman.

Seiring perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat dan mudah, DJBC terus memperkuat dan menyempurnakan penyediaan informasi publik melalui berbagai kanal digital. Selain melayani permintaan informasi publik secara langsung, DJBC secara aktif menyediakan informasi mengenai kegiatan dan kinerja melalui situs resmi <https://beacukai.go.id>, khususnya pada menu Layanan Informasi Publik.

DJBC secara berkala memperbarui dan mengumumkan informasi publik wajib berkala sekurang-kurangnya setiap enam bulan, meliputi profil dan kinerja organisasi, realisasi kegiatan, laporan keuangan, laporan layanan informasi publik, peraturan kepabeanan dan cukai yang bersifat umum, tata cara pengajuan keberatan dan sengketa, tata cara pengaduan, pengumuman pengadaan barang dan jasa, serta prosedur peringatan dini bencana.

Dalam situasi tertentu yang menyangkut kepentingan umum, DJBC juga segera menyampaikan informasi publik wajib serta merta tanpa penundaan, seperti penyesuaian layanan tatap muka, perubahan jadwal pelayanan, maupun informasi penting lain yang berdampak langsung kepada masyarakat.

Selain itu, DJBC senantiasa memastikan ketersediaan informasi publik setiap saat, yang dapat diberikan kepada pemohon sewaktu-waktu, antara lain daftar informasi publik, kebijakan dan keputusan, rancangan peraturan, informasi organisasi, administrasi, kepegawaian, keuangan, perjanjian dengan pihak ketiga, perizinan, data inventaris, rencana strategis dan rencana kerja, agenda pimpinan, layanan publik, tindak lanjut pengaduan masyarakat, hasil kajian, serta siaran pers.

Dalam pengelolaan layanan permintaan informasi publik, DJBC terus menyederhanakan proses bisnis agar layanan semakin cepat, akurat, dan akuntabel. Layanan dilaksanakan pada pukul 08.00–15.00 sesuai zona waktu masing-masing kantor di lingkungan DJBC. Permohonan yang diterima pada jam layanan langsung diproses, sedangkan permohonan di luar jam layanan ditindaklanjuti pada hari kerja berikutnya.

Untuk memastikan keabsahan data pemohon, DJBC melakukan validasi identitas melalui kerja sama pertukaran dan pemanfaatan data kependudukan dengan Kementerian Dalam Negeri, sementara pengecekan data badan hukum dilakukan melalui laman validasi sistem administrasi hukum umum Kementerian Hukum. Setelah validasi, petugas layanan informasi (staf PPID) secara proaktif berkoordinasi dengan unit teknis pemilik data maupun menelusuri sistem layanan kepebeanaan dan cukai untuk menyiapkan informasi yang dimohonkan.

Langkah-langkah tersebut menunjukkan upaya berkelanjutan DJBC dalam menghadirkan layanan informasi publik

yang transparan, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka mendukung pengelolaan layanan informasi publik yang terintegrasi, cepat, dan mudah diakses, PPID Kementerian Keuangan mengoperasikan aplikasi berbasis *web* Sistem Informasi PPID (SI-PPID). Aplikasi ini menjadi platform utama pengelolaan permintaan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan.

Sebagai pengguna sistem, PPID DJBC memperoleh hak akses sesuai jenjang kewenangan, yaitu PPID Tingkat I, PPID Tingkat II, dan PPID Tingkat III. Melalui SI-PPID, seluruh permintaan informasi publik yang diajukan melalui laman *e-PPID* maupun aplikasi *mobile* PPID secara otomatis tercatat dan terdistribusi kepada PPID Tingkat I yang dipilih oleh pemohon. Selain itu, petugas layanan informasi juga dapat melakukan perekaman permintaan secara manual ke dalam sistem untuk permohonan yang diterima melalui kanal lain.

SI-PPID mendukung proses layanan secara *end-to-end*, mulai dari perekaman permohonan, verifikasi identitas pemohon, pencetakan formulir, hingga penyampaian pemberitahuan tertulis. Notifikasi dan pemberitahuan kepada pemohon dikirimkan secara otomatis melalui surat elektronik yang terdaftar dalam formulir permintaan informasi publik. Sebagai langkah penguatan layanan, staf PPID turut memastikan penyampaian pemberitahuan tertulis beserta data yang diminta melalui surat elektronik resmi masing-masing unit PPID.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelaksanaan keterbukaan informasi publik, pada tahun 2025 PPID Tingkat I DJBC telah membentuk Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Analisis Data Bidang Kepabeanaan dan Cukai. Tim ini dirancang sebagai mekanisme kerja kolaboratif yang mengintegrasikan unit pengampu proses

bisnis dan unit teknologi informasi dalam satu pola koordinasi yang terpadu.

Pembentukan tim tersebut mendorong penyederhanaan alur koordinasi antarunit, sehingga proses penelusuran, pengolahan, dan penyediaan data maupun informasi publik kepada pemohon dapat dilaksanakan secara lebih cepat, terarah, dan terukur dari sisi waktu layanan.

Selain itu, keberadaan tim ini memperkuat komunikasi lintas fungsi, memperjelas peran dan tanggung jawab masing-masing anggota, serta meminimalkan potensi tumpang tindih kewenangan dalam pengelolaan informasi publik.

Dengan mekanisme kerja yang lebih terstruktur dan berbasis kolaborasi, pengelolaan layanan informasi publik di lingkungan DJBC semakin adaptif terhadap kebutuhan pemohon informasi serta dinamika kebijakan kepabeanan dan cukai.



Sumber Daya Manusia dan Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan fondasi utama dalam menjaga kualitas layanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Di lingkungan DJBC, SDM memegang peran strategis dalam memastikan keterbukaan informasi publik berjalan efektif, tidak hanya dari sisi penyampaian informasi, tetapi juga pengelolaan, pemeliharaan, dan peningkatan kualitas layanan. Aparatur dituntut memiliki kompetensi yang memadai, khususnya di bidang komunikasi, kehumasan, dan layanan informasi, serta mampu menginternalisasi dan menerapkan nilai-nilai Kementerian Keuangan dalam setiap pelaksanaan tugas.

Seiring perkembangan teknologi, SDM juga diharapkan mampu beradaptasi dan memanfaatkan inovasi digital dalam pengelolaan layanan informasi, termasuk integrasi berbagai saluran komunikasi dan layanan publik. Penguatan kapasitas melalui pelatihan, pembinaan, dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan menjadi langkah penting untuk memastikan layanan informasi tidak

hanya akurat, terpercaya, dan mudah diakses, tetapi juga selaras dengan kebutuhan publik yang terus berkembang serta mampu menghadapi tantangan layanan digital di masa depan.

Dalam pelaksanaan tugasnya di tahun 2025, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I DJBC dijabat oleh Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa. Kepala Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi didukung oleh Kepala Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanan Informasi sebagai pelaksana PPID Tingkat I, dan didukung 4 (empat) pelaksana yang bertugas sebagai staf.

Sementara itu, PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III dijabat oleh pimpinan satuan kerja (Kepala Kantor), yang dibantu oleh unit yang bergerak di bidang Kehumasan dan Layanan Informasi.

Ketentuan mengenai perangkat PPID di lingkungan DJBC diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-65/BC/2025 tentang Penunjukan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta Pembentukan Tim

Koordinasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

PPID Tingkat I DJBC terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dan kemudahan akses bagi pengguna jasa dengan menyempurnakan sistem layanan informasi dan konsultasi kepastian melalui inovasi dan penguatan SDM. Mekanisme pengelolaan dan pendokumentasian informasi pun diperbarui secara aktif agar layanan menjadi lebih responsif, akurat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

Dalam upaya menjawab kebutuhan pengguna jasa dan mengikuti perkembangan layanan, PPID Tingkat I DJBC tahun 2025 telah menghadirkan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan akses. Beberapa langkah penting yang dilakukan antara lain:

1. Peluncuran *CEISACare*, sebuah aplikasi berbasis web yang dikembangkan untuk memungkinkan pengguna jasa menyampaikan kendala sistem secara langsung. Setiap laporan ditindaklanjuti oleh unit dukungan teknis di kantor Bea dan Cukai terkait, dan bila diperlukan dapat di eskalasi ke Direktorat Informasi Kepastian dan Cukai melalui laman CEISACare
2. Peluncuran *Tanya CEISA* (Tasya), asisten virtual berbasis kecerdasan buatan yang dikembangkan untuk mendukung layanan konsultasi kepastian dan cukai. Tasya dapat diakses secara mudah melalui *WhatsApp*, *Telegram* (08231046096), maupun diakses secara langsung melalui laman <https://beacukai.go.id/>, sehingga pengguna jasa dapat memperoleh jawaban cepat dan akurat dan kapan saja.
3. Pengembangan dan penyempurnaan aplikasi *omnichannel* dilakukan secara berkelanjutan untuk menghadirkan layanan informasi yang lebih efektif, efisien, dan responsif.

4. Pengembangan dan penyempurnaan aplikasi CEISA 4.0. Upaya difokuskan pada peningkatan performa sistem, penguatan keamanan data, serta optimalisasi fitur layanan agar tetap selaras dengan kebutuhan pengguna jasa dan perkembangan kebijakan kepastian.
5. Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Analisis Data di bidang Kepastian dan Cukai, yang melibatkan unit pengampu proses bisnis dan teknologi informasi. Pembentukan tim ini bertujuan menciptakan pola koordinasi antar unit yang lebih sederhana dan terstruktur. Dengan adanya tim ini, pemenuhan kebutuhan informasi diharapkan lebih terintegrasi, responsif, dan mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data secara optimal.

disamping inovasi yang telah dilaksanakan, PPID Tingkat I DJBC secara proaktif meningkatkan kompetensi pegawai dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Berbagai kegiatan diselenggarakan untuk memperkuat pemahaman, keterampilan, dan praktik nyata pegawai, sehingga kemampuan mereka dalam memberikan layanan informasi yang transparan, akuntabel, dan responsif kepada masyarakat terus meningkat. Beberapa kegiatan utama pada tahun 2025 yang dilakukan antara lain:

1. Menjadi Pengajar Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepastian dan Cukai Tahun Anggaran 2025, sebagai berikut:
 - a. Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepastian Angkatan I dan Cukai Tahun Anggaran 2025 diselenggarakan oleh Pusdiklat Bea dan Cukai pada tanggal 17 April 2025 s.d. 6 Mei 2025.
 - b. Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepastian dan Cukai Angkatan II Tahun Anggaran 2025 diselenggarakan oleh Pusdiklat Bea dan Cukai pada tanggal 20

Oktober 2025 s.d. 3 November 2025.

Salah satu materi pembelajaran yang disampaikan adalah Layanan Informasi terkait Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan DJBC selama 6 jam pelatihan tatap muka, dengan materi yang disampaikan sebagai berikut:

- a) Mempraktikkan pemberian layanan informasi atas implementasi UU Pelayanan Publik di lingkungan DJBC;
 - b) Mempraktikkan penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Sistem Pendukung Layanan Informasi Terpadu (SPLIT) di lingkungan DJBC;
 - c) Mempraktikkan pemberian layanan informasi atas implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) di lingkungan DJBC;
 - d) Mempraktikkan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (SIPPID) di lingkungan DJBC.
2. Asistensi Keterbukaan Informasi Publik kepada kantor vertikal. Materi asistensi yang disampaikan yaitu Pengelolaan Keterbukaan Informasi publik di lingkungan DJBC, Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi Publik, dan Bantuan Kedinasan sesuai Undang-Undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Rincian kegiatan tersebut antara lain:
- a. Asistensi Peningkatan Kompetensi Pegawai dengan materi Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan yang dilaksanakan secara daring dengan peserta seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan tanggal 24 April 2025.
 - b. Asistensi Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik dan Monitoring dan Evaluasi PPID pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta yang dilaksanakan secara luring dengan peserta pengelola layanan informasi tanggal 19 s.d. 21 Juni 2025;
 - c. Asistensi Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik dan Monitoring dan Evaluasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare yang dilaksanakan secara luring dengan peserta pengelola layanan informasi 18 s.d. 20 Juni 2025;
 - d. Rapat Koordinasi Kehumasan Kantor Wilayah DJBC Sumatera Bagian Timur Tahun Anggaran 2025 yang dilaksanakan secara luring dan daring dengan peserta pegawai yang menangani fungsi kehumasan di Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim berikut Kantor Vertikal dibawahnya, dengan salah satu materi Peran Kehumasan dalam Pengelolaan Keterbukaan Informasi dan Dokumentasi tanggal 22 Oktober 2025 s.d. 23 Oktober 2025.
3. Selain itu, PPID Tingkat I DJBC mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh PPID Kementerian Keuangan untuk meningkatkan serta menyeragamkan pemahaman petugas layanan informasi publik terkait dengan pengelolaan informasi publik, kegiatan yang diselenggarakan di tahun 2025 antara lain:
- a. Rapat Persiapan Tahap Penilaian SAQ Monev Keterbukaan Informasi Publik PPID Tingkat II, yang dilaksanakan secara daring tanggal 15 April 2025 dengan agenda Persiapan Tahap Penilaian *Self Assessment Questionnaire* (SAQ).

- b. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik PPID Tingkat II di Lingkungan Kementerian Keuangan dengan agenda Presentasi dan Wawancara Monev PPID Tingkat II secara luring tanggal 20 s.d. 21 Mei 2025.
- c. Rapat Pleno Penetapan Nilai Akhir Monev PPID Tingkat II di lingkungan Kementerian Keuangan secara luring tanggal 27 Mei 2025.
- d. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik PPID Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan dengan agenda presentasi secara luring tanggal 22 Juli 2025.
- e. *Workshop* Layanan Informasi yang inklusif secara luring tanggal 17 Oktober 2025.
- f. Rapat Koordinasi Petugas PPID di lingkungan Kementerian Keuangan secara luring tanggal 14 November 2025 dengan agenda penyampaian materi mengenai manajemen stress dalam pengelolaan layanan informasi publik, dan diskusi antisipasi penanganan sengketa informasi publik yang diajukan ke Komisi Informasi Pusat.
- g. Bimbingan Teknis Pengelolaan Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Keuangan secara luring tanggal 29 November 2025.



Capaian

Dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi PPID Tingkat I di Lingkungan Kementerian Keuangan, PPID Tk I DJBC mendapatkan hasil:

1. Tahun 2022 mendapatkan kategori "informatif" dari total 6 PPID Tingkat I yang mendapatkan kategori tersebut.
2. Tahun 2023 mendapatkan kategori "cukup informatif" mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya.
3. Tahun 2024 mendapatkan kategori "menuju informatif" mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya.
4. Tahun 2025 mendapatkan kategori "Informatif" mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya.

Anggaran Pelayanan Informasi

Publik

Seluruh pembiayaan dalam pelaksanaan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) masing-masing unit kerja PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Kegiatan terkait layanan informasi publik pada tahun 2025 yang berakibat pada pengeluaran anggaran yaitu kegiatan asistensi keterbukan informasi publik dengan anggaran sebesar Rp22.857.500,- dari pagu anggaran Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa yang ditetapkan dilaksanakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta dan Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare.

Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2025

pengujian konsekuensi (LPK) nomor LPK-30/PPID.KK/2025.

Pembahasan Daftar Informasi

Publik dan Pengujian Konsekuensi

PPID Kementerian Keuangan bersama seluruh Perangkat PPID di lingkungan Kementerian Keuangan terus memperkuat tata kelola layanan informasi publik melalui penyusunan dan penyalarsan pedoman pemberian layanan informasi. Proses tersebut dilaksanakan melalui pembahasan terkoordinasi antara PPID Kementerian Keuangan dan masing-masing PPID Tingkat I, khususnya dalam penetapan Daftar Informasi Publik (DIP) serta pelaksanaan uji konsekuensi guna menetapkan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan Pasal 17 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam implementasinya pada tahun 2025, PPID Tingkat I DJBC bersama PPID Tingkat II DJBC yaitu Kanwil DJBC Riau juga berpartisipasi dalam pelaksanaan uji konsekuensi insidentil bersama PPID Kementerian Keuangan atas keberatan permohonan informasi publik berupa "*Berita Acara Pemusnahan Barang Bukti Rokok Ilegal*" dengan nomor pendaftaran REG-1/PPID.BC/WBC.03/2025. Kegiatan uji konsekuensi tersebut dilaksanakan secara daring tanggal 1 Agustus 2025 melalui *video conference*, dan hasilnya informasi yang diminta tidak termasuk informasi yang dikecualikan dan informasi diberikan kepada pemohon melalui Surat Tanggapan S-104/BC.13/2025 tanggal 5 Agustus 2025.

Sementara untuk pembahasan Daftar Informasi Publik DJBC tahun 2025 dan pelaksanaan uji konsekuensi menetapkan daftar informasi publik yang dikecualikan tahun 2026 dilaksanakan pada tanggal 25 November 2025 yang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi *Microsoft Teams* yang hasilnya dimuat dalam lembar

Permintaan Informasi Publik

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2025, PPID Tingkat I DJBC telah menerima permintaan informasi publik sebanyak 390 permintaan, dengan rincian sebagai berikut:

1. PPID Tingkat I DJBC

Sampai dengan penghujung tahun 2025, PPID Tingkat I DJBC telah menerima 390 permintaan informasi publik, mengalami kenaikan 233% dari yang diterima di tahun 2024 sebanyak 167 permintaan informasi publik, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Dari total 390 permintaan yang diterima oleh PPID Tingkat I DJBC, 383 permintaan diselesaikan pada tahun 2025, sementara 7 permintaan diselesaikan di tahun 2026 mengingat permintaan diajukan di akhir tahun 2025 sehingga pemberitahuan tertulis dan tanggapan disampaikan di tahun 2026;
- b. Dari total 390 permintaan informasi yang diterima PPID Tingkat I DJBC, pemohon informasi tercatat yaitu:
 - 1) Sebanyak 313 permintaan diajukan oleh Warga Negara Indonesia dan 77 permintaan dari Badan Hukum Indonesia;
 - 2) Rata-Rata penyampaian tanggapan kepada pemohon informasi adalah 10,59 hari.
 - 3) Ditinjau dari jalur permintaan, sebanyak 269 permintaan diterima melalui *web e-ppid.kemenkeu.go.id*, 94 permintaan diterima dari surat elektronik ppid@customs.go.id dan/atau ppid.beacukai@kemenkeu.go.id, 13 permintaan diterima melalui aplikasi *mobile* PPID

Kemenkeu, 11 permintaan diterima melalui surat masuk, dan 3 permintaan diterima dari loket PTSP Kantor Pusat DJBC.

c. Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan kepada Pemohon Informasi terdiri dari:

- 1) sebanyak 244 permintaan informasi diberikan seluruhnya;
- 2) sebanyak 95 permintaan informasi diberikan sebagian (secara selektif dan agregat data);
- 3) sebanyak 33 permintaan informasi di tolak karena termasuk informasi yang dikecualikan;
- 4) sebanyak 3 permintaan informasi di tolak karena belum didokumentasikan;
- 5) sebanyak 14 permintaan informasi di tolak karena informasi tidak dikuasai di DJBC.
- 6) sebanyak 1 permintaan Informasi tidak ditindaklanjuti karena pemohon tidak melengkapi persyaratan data diri berupa KTP dalam jangka waktu 3 hari kerja sejak diberitahukan kekurangan data.

d. berdasarkan materi permintaan informasi publik yang diterima dapat disimpulkan bahwa materi permintaan yang paling banyak dimintakan tahun 2025 yaitu yang berkaitan dengan Cukai dan Fasilitas, sebagaimana rincian pada tabel berikut:

Materi Permintaan	Total
Impor	65
Ekspor	60
Cukai	106
Kepabeanan	7
Fasilitas	79
Penerimaan Negara	6
Pengawasan dan Penindakan	41

Keberatan Kepabeanan	2
Lainnya	23

Tabel 2.

Daftar materi informasi yang dimintakan oleh pemohon informasi sepanjang tahun 2025 yang diterima PPID Tingkat I

2. PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III DJBC

Berdasarkan laporan tahunan layanan informasi publik yang disampaikan secara berjenjang, mulai dari PPID Tingkat III (113 unit eselon III) kepada PPID Tingkat II (23 unit eselon II), tercatat sejumlah permintaan informasi publik dengan rincian sebagai berikut:

- a) Terdapat total 33 permintaan informasi publik yang masuk pada PPID Tingkat II DJBC, sebanyak 32 permintaan informasi publik diterima dari pemohon informasi WNI, sedangkan 1 permintaan dari Badan Hukum Indonesia.
- b) Terdapat total 122 permintaan informasi publik yang masuk pada PPID Tingkat III DJBC, sebanyak 106 permintaan informasi publik diterima dari pemohon informasi WNI, sedangkan 16 permintaan dari Badan Hukum Indonesia.
- c) Berdasarkan ketersediaan informasi publik yang dimohonkan, pada PPID Tingkat II terdapat:
 - 1) sebanyak 31 permohonan informasi yang diberikan seluruhnya;
 - 2) sebanyak 1 permohonan informasi yang ditolak karena termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan;
 - 3) sebanyak 1 permohonan informasi yang diberikan sebagian karena sebagian materinya termasuk informasi yang dikecualikan.
- d) Selanjutnya, berdasarkan ketersediaan informasi publik yang dimohonkan, pada PPID Tingkat III terdapat:

- 1) sebanyak 102 permohonan informasi yang diberikan seluruhnya;
 - 2) sebanyak 12 permohonan informasi yang ditolak karena termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan;
 - 3) sebanyak 8 permohonan informasi yang diberikan sebagian karena sebagian materi termasuk informasi yang dikecualikan, dan sebagian lainnya belum didokumentasikan.
- e) Rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh pemohon informasi dari waktu penyampaian formulir permintaan informasi sampai dengan penerimaan pemberitahuan tertulis, yaitu:
- 1) pada PPID Tingkat II yaitu 4,81 hari kerja.
 - 2) pada PPID Tingkat III yaitu 3,75 hari kerja.
- f) Berdasarkan materi permohonan informasi publik yang diterima pada PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III, jenis informasi yang paling banyak diminta berkaitan dengan bidang kepabeanaan serta pengawasan dan penindakan, dengan rincian sebagai berikut:

Materi Permintaan	TK.II	TK. III	Total
Impor	3	4	7
Ekspor	1	9	10
Cukai	3	19	22
Kepabeanaan	7	43	50
Fasilitas	-	2	2
Penerimaan Negara	3	3	6
Pengawasan dan Penindakan	6	33	39
Keberatan Kepabeanaan	-	-	-
Lainnya	10	9	19

Tabel 4.

Daftar materi informasi yang dimintakan oleh pemohon informasi sepanjang tahun 2025 yang diterima PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III

Kolaborasi dengan Pihak Eksternal

Sebagai Badan Publik, DJBC dituntut untuk senantiasa berpikir inovatif, berkreasi, serta berupaya memastikan bahwa informasi publik yang dikelolanya dapat diakses dan sampai kepada masyarakat yang berhak mengetahuinya, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menjalin dan meningkatkan kolaborasi dengan sesama badan publik, baik di sektor pemerintahan maupun sektor penegak hukum.

Selain bekerjasama dengan Pemerintah Kota/Daerah/Provinsi, DJBC juga menjalin kerjasama dengan kementerian dan/atau lembaga lain dalam meningkatkan tugas pengawasan dan pelayanan kepabeanaan dan cukai, serta pertukaran data guna mendukung tugas dan fungsi masing-masing entitas, di tahun 2025 total terdapat 20 Perjanjian Kerja Sama dan MoU yang telah ditandatangani oleh DJBC dengan Kementerian dan/atau Lembaga lain.

Salah satu bentuk upaya kolaborasi lainnya yang dilakukan oleh DJBC yaitu menindaklanjuti bantuan kedinasan yang disampaikan oleh Badan Publik lain, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan *Pasal 7 ayat (2) huruf e Pejabat Pemerintah memiliki kewajiban memberikan Bantuan Kedinasan kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintah yang meminta bantuan untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah tertentu*, sepanjang tahun 2025, DJBC secara aktif menunjukkan perannya dalam sinergi antar-instansi dengan menindaklanjuti sebanyak 173 permintaan bantuan kedinasan. Jumlah tersebut mencerminkan intensitas koordinasi dan kolaborasi yang

terus terjalin dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan lintas sektor.

Rincian Penyelesaian

Keberatan dan Sengketa

Informasi Publik

Sepanjang tahun 2025, DJBC menangani 15 permintaan penyelesaian keberatan atas permohonan informasi publik yang diajukan pada tahun yang sama. Penanganan tersebut menjadi bagian dari penguatan tata kelola layanan informasi publik, sekaligus wujud komitmen DJBC dalam menjamin pemenuhan hak masyarakat atas informasi, pelaksanaan prinsip akuntabilitas, serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari keseluruhan permintaan penyelesaian keberatan tersebut, 12 keberatan berasal dari tanggapan layanan informasi publik PPID Tingkat I, 1 keberatan berasal dari PPID Tingkat II, dan 2 keberatan berasal dari PPID Tingkat III. Terdapat 1 penyelesaian keberatan yang berasal dari permintaan informasi publik PPID Tingkat II yang berlanjut ke sengketa informasi publik. Adapun rincian keberatan dan sengketa informasi publik di DJBC dengan rincian sebagai berikut:

Tahun	Jumlah Keberatan Informasi	Jumlah Sengketa Informasi
2021	2	0
2022	2	0
2023	2	0
2024	3	0
2025	15	1

Tabel 3.
Jumlah keberatan dan sengketa informasi yang diterima

Adapun sengketa informasi yang diterima DJBC pada tahun 2025 berasal dari PPID Tingkat II yaitu Kanwil DJBC Riau dengan materi permohonan informasi terkait rincian pengelolaan dan realisasi penggunaan pajak rokok untuk mendanai kegiatan penegakan hukum ditingkat Pemerintah Daerah provinsi dan kabupaten/kota. Sengketa informasi diajukan Pemohon kepada Komisi Informasi Daerah Provinsi Riau dan dihadiri perwakilan PPID Tingkat I DJBC yang telah diberi kuasa. Komisi Informasi Daerah kemudian menerbitkan Putusan Sela yang menolak permohonan penyelesaian sengketa untuk seluruhnya karena tidak mempunyai kewenangan penyelesaian sengketa Badan Publik Pusat sesuai Pasal 27 ayat (3) UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pada prinsipnya, DJBC senantiasa berkomitmen menerapkan keterbukaan informasi publik dalam memberikan informasi yang dikelola serta dikuasainya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun demikian, terhadap permohonan informasi yang menjadi objek sengketa pemohon informasi pada tahun 2025, materi yang dimohonkan pada dasarnya bukan merupakan informasi yang berada dalam penguasaan DJBC, melainkan berada pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Provinsi Riau yang memiliki kewenangan dan penguasaan langsung atas informasi tersebut berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 143 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan, Pemotongan, dan Penyetoran Pajak Rokok Pasal 37 ayat (3).

Sehubungan dengan hal tersebut, informasi telah disampaikan kepada pemohon informasi melalui surat tanggapan bahwa informasi yang dimohonkan tidak berada dalam penguasaan DJBC serta pemohon diarahkan mengajukan permintaan

informasi publik kepada Badan Publik yang berwenang, dalam hal ini Pemerintah Provinsi Riau. Hal ini sebagai wujud akuntabilitas dan kepastian layanan agar hak atas informasi tetap terpenuhi melalui mekanisme yang tepat.

Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik yang dihadapi oleh DJBC antara lain:

1. **Belum meratanya pemahaman petugas terkait batas penguasaan informasi**
Dalam beberapa permohonan, materi informasi yang diminta sebenarnya berada pada kewenangan badan publik lain. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan pemahaman petugas layanan mengenai klasifikasi informasi berdasarkan penguasaan, kewenangan, serta mekanisme bantuan kedinasan.
2. **Dokumentasi dan pengelolaan informasi belum sepenuhnya terintegrasi**
Sebagian informasi belum terdokumentasi secara sistematis atau masih tersebar di unit kerja teknis, sehingga memerlukan waktu tambahan dalam proses penelusuran dan konsolidasi sebelum diberikan kepada pemohon.
3. **Variasi kualitas tanggapan antar unit kerja**
Perbedaan kapasitas SDM dan pengalaman petugas PPID di berbagai tingkatan (Tingkat I, II, dan III) menyebabkan belum seragamnya kualitas redaksi tanggapan, penjelasan hukum, serta pemberian arahan kepada pemohon.
4. **Beban kerja layanan informasi yang meningkat**

Peningkatan jumlah permohonan informasi, keberatan, serta bantuan kedinasan berimplikasi pada kebutuhan penguatan sumber daya manusia dan dukungan administrasi.

Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan informasi bagi PPID DJBC khususnya, dan PPID Kementerian Keuangan pada umumnya sebagai berikut:

1. **Penguatan kompetensi petugas PPID**
Melalui bimbingan teknis dan forum koordinasi berkala terkait:
 - a. klasifikasi informasi publik;
 - b. penguasaan informasi publik;
 - c. penanganan keberatan dan sengketa informasi.
2. **Standarisasi tanggapan permintaan informasi publik**
Penyusunan konsep tanggapan permohonan dan keberatan yang memuat penjelasan dasar hukum, informasi mengenai kewenangan PPID, dan arahan mekanisme penyelesaian sengketa informasi yang tepat.
3. **Penguatan sistem dokumentasi informasi**
Mendorong unit kerja untuk menata arsip informasi secara digital, memperbarui Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala, dan mereviu informasi yang sering dimohonkan agar tanggapan informasi tersedia lebih cepat.
4. **Peningkatan edukasi kepada masyarakat**
Aktif menyampaikan publikasi dalam berbagai kanal informasi DJBC

mengenai infografik alur permohonan informasi publik, keberatan, dan sengketa informasi berikut menjelaskan kewenangan Komisi Informasi Pusat dan Komisi Informasi Daerah dalam penanganan sengketa informasi.

Demikian laporan tahunan ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan informasi publik PPID DJBC.

Direktur Komunikasi dan Bimbingan
Pengguna Jasa
selaku
PPID Tingkat I DJBC



Ditandatangani secara elektronik
Nirwala Dwi Heryanto