

110. Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPUMA

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1. Laporan pengaduan harus disertai kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor (meliputi nama dan kontak yang bisa dihubungi) serta kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan.2. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA.3. Dalam hal laporan pengaduan adalah dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka harus memenuhi unsur-unsur yang meliputi::<ol style="list-style-type: none">a) Apa materi pengaduan (what);b) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);c) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);d) Di mana materi aduan tersebut terjadi (where); dane) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).f) Dalam hal laporan pengaduan tidak terkait dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka paling sedikit unsur materi pengaduan sebagaimana disebutkan pada angka 3 huruf a terpenuhi. |
| 2 | Sistem, Mekanisme Dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya.2. Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA.3. Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan.5. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan.6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA. |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | <ol style="list-style-type: none">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 |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 60 (enam puluh) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah terverifikasi. 5. 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiket Pengaduan 2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 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 Kerja terkait atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiket Pengaduan 2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 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 Kerja terkait 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Keuangan nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.01/2018 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan. 8. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-17/BC/2021 tentang Pelaksanaan Tugas Unit Kepatuhan Internal di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 9. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 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, EXCIS, ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll. |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA dan sistem pendukung lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 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: |

| | | |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> a. 4 s.d. 10 pegawai pada Kantor Bea dan Cukai tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 10 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 | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelayanan Pengaduan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat |
| | | |