



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH SULAWESI BAGIAN SELATAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B MAKASSAR**

**INSTRUKSI KERJA
PELAYANAN TIKET PENGADUAN BCARE**

No. IK : 3/WBC.17/KPP.MP. 01/2021	Tanggal Penetapan : 25 Januari 2021	Tanggal Revisi	Revisi Ke -
---	--	----------------	-------------

1. Deskripsi

- a. Instruksi Kerja ini menjelaskan proses pelayanan pembuatan tiket pengaduan terkait masalah teknis kepabeanan dan cukai ke Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai yang dimulai sejak pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen menerima pengaduan sampai dengan penyerahan nomor tiket aduan kepada pemohon;
- b. Layanan Tiket Pengaduan *BCare* adalah kegiatan menerima dan meneruskan laporan permasalahan teknis yang diterima oleh Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen baik dari Pejabat dan/atau Pegawai DJBC maupun dari pengguna jasa kepada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai melalui aplikasi *BCare*;
- c. Unit Pelaksana Instruksi Kerja ini adalah Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;
- c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- d. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-38/BC/2010 tentang Komunikasi dan Publikasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- e. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-22/BC/2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan dan Penyuluhan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

3. Ketertautan

Instruksi Kerja ini memiliki ketertautan dengan proses pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai.

4. Pihak-pihak yang Terlibat

- a. Pemohon;
- b. Pelaksana pada Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen;
- c. Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai.

5. Persyaratan dan Perlengkapan

Persyaratan :

Pemohon adalah pegawai KPPBC TMP B Makasar dan pengguna jasa yang melakukan pertukaran data elektronik melalui KPPBC TMP B Makassar.

Perlengkapan:

- a. Komputer yang tersambung dengan internet dan intranet;
- b. *Sticky Notes* atau kertas catatan dan alat tulis.

6. Keluaran (Output)

Pemohon memperoleh nomor tiket pengaduan *BCare*.

7. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu layanan Instruksi Kerja ini dimulai sejak diterima informasi kendala teknis dari pemohon sampai dengan diberikan nomor tiket pengaduan *BCare* paling lama 2 jam kerja.

8. Perhatian

Instruksi Kerja ini bermanfaat bagi kinerja Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen dalam mendukung kelancaran operasional kegiatan kepabeanan dan cukai di KPPBC TMP B Makassar.

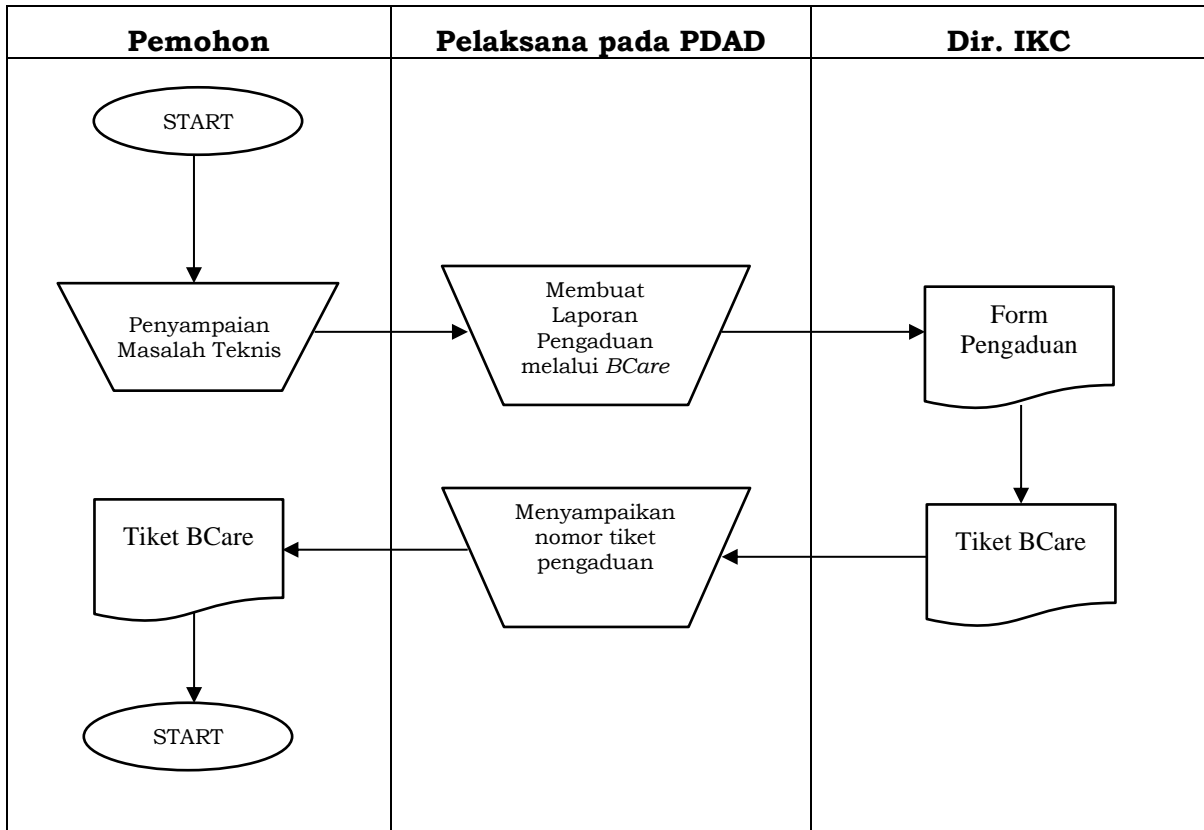
9. Matriks RASCI

Layanan Tiket Pengaduan <i>BCare</i>	Pemohon	Pelaksana Pada Seksi PDAD	Dir. IKC
Penerimaan pengaduan	I	R	
Pengajuan laporan rincian permasalahan melalui aplikasi <i>BCare</i>		R	I
Penerimaan nomor tiket pengaduan		I	R
Penyampaian nomor tiket pengaduan	I	R	

10. Prosedur Kerja

- Pemohon menyampaikan permasalahan teknis yang dialami kepada Pelaksana Seksi PDAD baik secara langsung maupun melalui media komunikasi *digital*.
- Pelaksana Seksi PDAD menyampaikan rincian permasalahan teknis kepada Direktorat Informasi Kepabebean dan Cukai melalui aplikasi *BCare*.
- Pelaksana pada Seksi PDAD menerima nomor tiket pengaduan *BCare* sebagai bukti telah diterimanya laporan permasalahan teknis oleh Direktorat Informasi Kepabebean dan Cukai.
- Pelaksana seksi PDAD menyerahkan nomor tiket *B-Care* kepada pemohon informasi untuk selanjutnya menunggu tindak lanjut/penyelesaian permasalahan oleh Direktorat Informasi Kepabebean dan Cukai.

11. Bagan Alir (Flowchart)



Disahkan oleh
Kepala Kantor


Eva Arifan Aliyah