

## 104. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui *Web-Chat* Dan Media Sosial Kantor Bea Cukai

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial resmi kantor bea cukai.</li> <li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial (melalui fitur pesan/<i>direct message</i>) resmi kantor bea cukai.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Layanan Informasi melalui <i>Web-Chat</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 60 (enam puluh) menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>web-chat</i>.</li> <li>2. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>web-chat</i>.</li> </ol>

		Layanan Media Sosial: Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau 2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 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 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 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li> <li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (call center).</li> <li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>call center</i>.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal</li> </ol>

		<p>pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari: 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.</p>
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>