



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN C

Standar Operasional Prosedur
Penerimaan Pengaduan Masyarakat yang Disampaikan
Pengadu Secara Manual

No. SOP:
25/TMPC/2017

Tanggal Penetapan:
19 Juni 2017

Tanggal Revisi:

-

Revisi Ke -

1. Deskripsi

- a. SOP ini menggambarkan proses penerimaan pengaduan dari pengadu/masyarakat baik secara lisan maupun tertulis, yang dimulai sejak pengaduan diterima oleh penerima pengaduan, perekaman pengaduan ke SIPUMA sampai dengan pemberian nomor tiket.
- b. Pengaduan informasi yang disampaikan masyarakat secara lisan, tertulis, atau elektronik kepada pejabat bea dan cukai berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pelayanan, tugas pengawasan, dan/atau tugas administrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- c. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
- d. Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SIPUMA adalah suatu sistem aplikasi yang digunakan oleh unit Kepatuhan Internal dalam mengelola penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang terintegrasi dengan *Whistleblowing System* yang digunakan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan
- e. Pengadu adalah masyarakat termasuk pegawai DJBC yang menyampaikan pengaduan masyarakat.
- f. Penerima Pengaduan adalah pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Unit Kepatuhan Internal yang ditugaskan untuk menerima pengaduan masyarakat.
- g. Unit Pelaksana SOP ini adalah Seksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan 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 Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 01/PM.4/2008 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- e. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-23/BC/2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Tugas Unit Kerja Kepatuhan Internal di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- f. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

3. Ketertautan

SOP ini memiliki ketertautan dengan proses tindak lanjut pengaduan masyarakat.

4. Pihak-Pihak yang Terlibat

- a. Pengadu.
- b. Penerima Pengaduan

5. Persyaratan dan Perlengkapan

- a. Laporan pengaduan harus disertai:
 - 1) kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor; dan
 - 2) kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan.
- b. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi:
 - 1) Petugas penerima pengaduan;
 - 2) Telepon;
 - 3) Surat;
 - 4) Kotak pengaduan;
 - 5) Faksimili;
 - 6) fLayanan SMS Pengaduan;
 - 7) Surat elektronik (*e-mail*) ; atau
 - 8) Saluran pengaduan resmi lainnya.

6. Keluaran (Output)

Laporan Pelaksanaan Tugas Penyuluhan.

7. Jangka Waktu Penyelesaian

Penerimaan Pengaduan dilaksanakan paling lama 30 menit.

8. Perhatian

SOP ini bermanfaat bagi kinerja Seksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan dalam memberikan pelayanan pengaduan bagi pengguna jasa. Dalam hal SOP ini tidak terlaksana dengan baik, maka proses pelayanan pengaduan masyarakat menjadi terhambat.

Penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan prinsip-prinsip: “objektivitas, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, kerahasiaan, dan transparan”.

9. Matriks RASCI

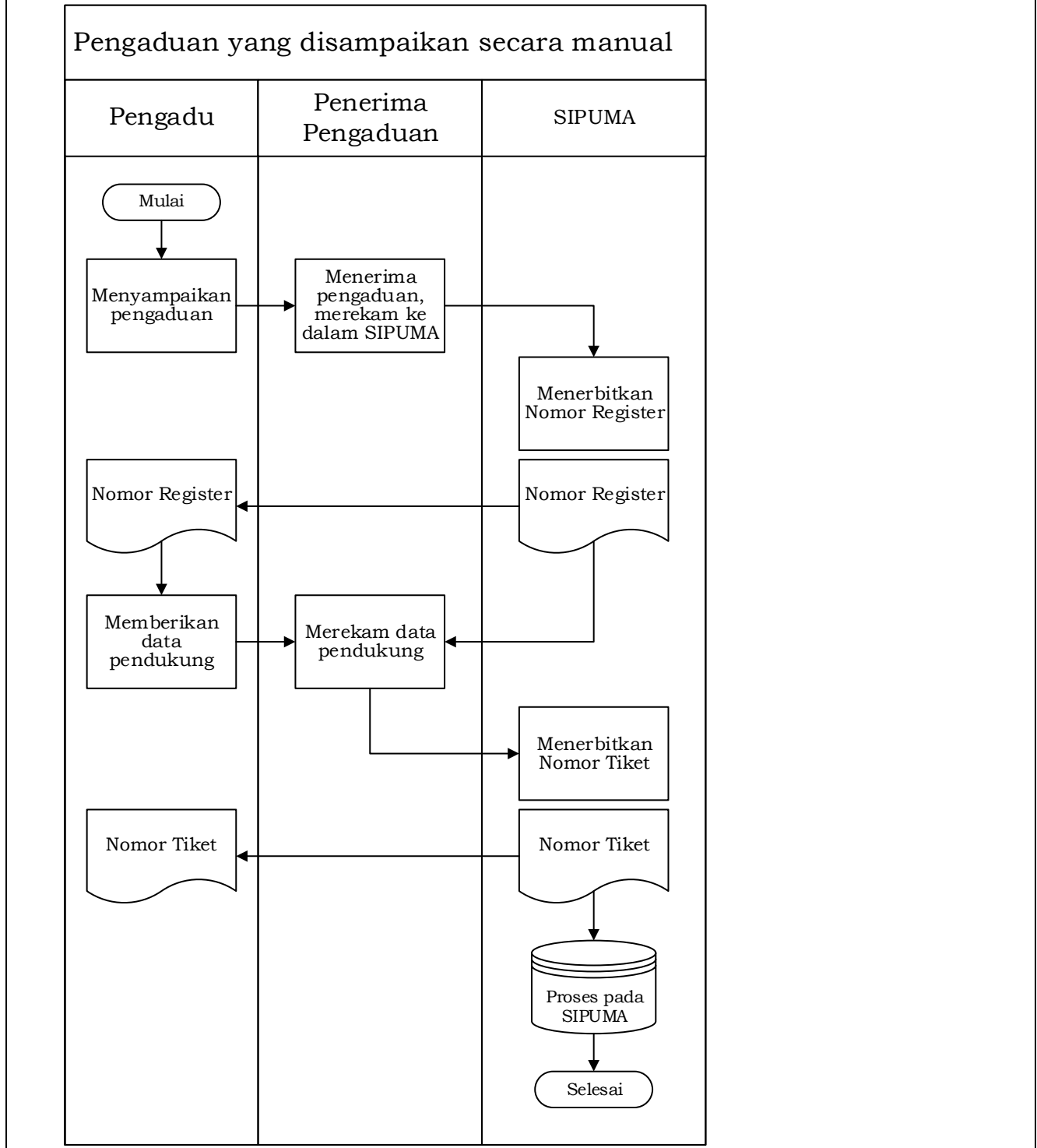
Penerimaan Pengaduan Masyarakat yang Disampaikan Pengadu Secara Manual	Pengadu	Penerima Pengaduan	SIPUMA
Penyampaian pengaduan	S	R	
Perekaman data pengaduan pada SIPUMA		R	
Penerbitan nomor register	I	R	S
Kelengkapan informasi pengaduan	R	S	S
Penerbitan nomor tiket	I		S

10. Prosedur Kerja

- a. Pengadu menyampaikan pengaduan kepada Unit Kepatuhan Internal (UKI) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC).
- b. Penerima Pengaduan menerima pengaduan masyarakat yang disampaikan Pengadu melalui saluran pengaduan resmi yang tersedia pada UKI di lingkungan DJBC beserta data/dokumen pendukungnya (jika ada), dan dapat mencatat pengaduan tersebut pada Formulir Pengaduan (jika diperlukan).

- c. Penerima Pengaduan wajib merekam seluruh data pengaduan yang disampaikan secara manual ke dalam SIPUMA. Penerima Pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi:
- Apa materi aduannya (what);
 - Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
 - Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
 - Di mana materi aduan tersebut terjadi (where);
 - Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how), serta menekan tombol 'Simpan'.
- d. SIPUMA akan secara otomatis menampilkan nomor register kepada Penerima Pengaduan setelah data pengaduan disimpan ke dalam SIPUMA.
- e. Penerima Pengaduan melanjutkan dengan merekam data pendukung yang disampaikan, memasukkan data pegawai yang diadukan (jika ada), memasukkan data tambahan atau ralat informasi yang disampaikan setelah data pengaduan disimpan (jika ada), dan atau memasukkan data pendukung seperti hasil scan berkas, soft copy berkas, foto, suara, video, atau data pendukung lainnya (jika ada).
- f. Penerima Pengaduan wajib memberitahu nomor register kepada Pengadu sepanjang terdapat jalur komunikasi dengan Pengadu, serta menyimpan dan mengarsip berkas-berkas pengaduan yang diterima (jika ada). Apabila tidak terdapat jalur komunikasi yang disediakan Pengadu, atau jalur komunikasi yang disampaikan tidak dapat dihubungi, maka Penerima Pengaduan dapat menyelesaikan proses penerimaan pengaduan.
- g. Dalam hal Pengadu ingin melakukan pemantauan atas tindak lanjut penanganan pengaduannya secara mandiri, Pengadu dapat meminta kepada Penerima Pengaduan untuk memasukkan data e-mail dan/atau nomor telepon genggam yang valid ke dalam SIPUMA.
- h. Penerima Pengaduan memasukkan data e-mail dan/atau nomor telepon genggam yang valid ke dalam SIPUMA.
- i. SIPUMA akan secara otomatis mengirimkan nomor tiket langsung melalui e-mail atau SMS kepada Pengadu.
- j. SIPUMA secara otomatis menyimpan seluruh data pengaduan ke dalam Database Pengaduan, dan proses penanganan pengaduan pada Penerima Pengaduan selesai.

11. Bagan Alir (Flowchart)



Disahkan oleh:
Sekretaris Direktorat Jenderal

ttd

Kushari Suprianto
NIP 19661002 199103 1 001