

# Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Jambi

Jl. Yos Sudarso No. 3 36141 074122501

[bcjambi.com](http://bcjambi.com)



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor Wilayah

**Penerimaan Pengaduan Masyarakat** Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Timur / Kantor Pengawasan

No. SK :

dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Jambi

## Persyaratan

1. Laporan pengaduan harus disertai: a. kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor; dan b. kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan.
2. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi: a. Petugas penerima pengaduan; b. Telepon; c. Surat; d. Kotak pengaduan; e. Faksimili; f. Layanan SMS Pengaduan; g. Surat elektronik (e-mail) ; atau h. Saluran pengaduan resmi lainnya.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan prinsip-prinsip:

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Jambi

Jl. Yos Sudarso No. 3 36141 074122501

[bcjambi.com](http://bcjambi.com)



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Timur / Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Jambi

1. Pengadu menyampaikan pengaduan kepada Unit Reputasi Internal (UKI) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC).
2. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan oleh Pengadu melalui aplikasi maupun secara manual. Pengaduan melalui aplikasi disampaikan pada situs [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id) atau Portal Pengguna Jasa. Pengaduan secara manual disampaikan melalui saluran pengaduan resmi yang telah tersedia pada UKI di lingkungan DJBC.
3. Apabila disampaikan melalui aplikasi, Pengadu memasukkan data-data pengaduan dengan jelas dan lengkap ke dalam Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) secara mandiri, dan setelah data pengaduan tersebut tersimpan maka SIPUMA akan secara otomatis mengirimkan nomor tiket kepada Pengadu melalui tampilan halaman yang dibuka.
4. Apabila disampaikan secara manual, 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).
5. Penerima Pengaduan wajib merekam seluruh data pengaduan yang disampaikan secara manual ke dalam SIPUMA. Penerima Pengaduan menekan tombol 'Rekam' dan 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'.
6. SIPUMA akan secara otomatis menampilkan nomor register kepada Penerima Pengaduan setelah data pengaduan disimpan ke dalam SIPUMA.
7. Penerima Pengaduan melanjutkan dengan merekam data pendukung yang disampaikan. Penerima Pengaduan menekan Nomor Register pengaduan yang baru saja disimpan, kemudian menekan tombol 'Terlapor' untuk memasukkan data pegawai yang diadukan (jika ada), tombol 'Informasi' untuk memasukkan data tambahan atau ralat informasi yang disampaikan setelah data pengaduan disimpan (jika ada), atau tombol 'File' untuk memasukkan data pendukung seperti hasil scan berkas, soft copy berkas, foto, suara, video, atau data pendukung lainnya (jika ada), serta menekan tombol 'Selesai Penerimaan' setelah seluruh data pengaduan selesai direkam.
8. 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.
9. 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.

# Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Jambi

Jl. Yos Sudarso No. 3 36141 074122501

[bcjambi.com](http://bcjambi.com)



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor Wilayah

**Waktu Penyelenggaraan** Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Timur / Kantor Pengawasan

30 Menit

dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Jambi

dilaksanakan paling lambat 30 menit

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak ada biaya

## Produk Pelayanan

1. Nomor Register Pengaduan

## Pengaduan Layanan

Kantor Bea Cukai Jambi Jl. Yos Sudarso No. 3 Kasang Jaya Jambi Timur Saluran Pengaduan 081386272027