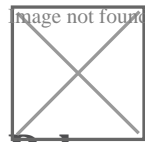


Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare

Jl. Andi Cammi No.94, Mallusetasi, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91111 91111
042121030

<https://bcparepare.beacukai.go.id/>



Pelayanan atas Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara manual
Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sulawesi Bagian Selatan / Kantor Pengawasan
dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare

No. SK :

Persyaratan

1. Laporan pengaduan harus disertai: 1.kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor; dan 2.kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi: 1. Telpon : 0421-21030 2. SMS/WA : 0811428555. 3. Faksimile : 0421-23792 4. Email :bcparepare@customs.go.id; 5. Website : bcparepare.beacukai.go.id; 6. Meja pengaduan; 7. Kotak Saran dan Pengaduan; dan 8. Saluran pengaduan resmi lainnya

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare

Jl. Andi Cammi No.94, Mallusetasi, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91111 91111

042121030

<https://bcparepare.beacukai.go.id/>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sulawesi Bagian Selatan / Kantor Pengawasan

dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare

1. Pengadu menyampaikan pengaduan kepada Unit Kepatutan Internal (UKI) Kantor Pelayanan di lingkungan DJBC
2. Penerima Pengaduan menerima pengaduan masyarakat yang disampaikan Pengadu melalui saluran pengaduan resmi yang tersedia pada UKI Kantor Pelayanan di lingkungan DJBC beserta data/dokumen pendukungnya (jika ada), dan dapat mencatat pengaduan tersebut pada Formulir Pengaduan (jika diperlukan)
3. Penerima Pengaduan 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'
4. SIPUMA akan secara otomatis menampilkan nomor register kepada Penerima Pengaduan setelah data pengaduan disimpan ke dalam SIPUMA
5. 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, softcopy berkas, foto, suara, video, atau data pendukung lainnya (jika ada)
6. 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.
7. Dalam hal Pengadu ingin melakukan pemantauan atas tindak lanjut penanganan pengaduannya secara mandiri, Pengadu dapat meminta kepada Penerima Pengaduan untuk memasukkan data email dan/atau nomor telepon genggam yang valid ke dalam SIPUMA.
8. Penerima Pengaduan memasukkan data e mail dan/atau nomor telepon genggam yang valid ke dalam SIPUMA
9. SIPUMA akan secara otomatis mengirimkan nomor tiket langsung melalui e-mail atau SMS kepada Pengadu
10. SIPUMA secara otomatis menyimpan seluruh data pengaduan ke dalam Database Pengaduan, dan proses penanganan pengaduan pada Penerima Pengaduan selesai

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare

Jl. Andi Cammi No.94, Mallusetasi, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91111 91111
042121030

<https://bcparepare.beacukai.go.id/>



Waktu Penyelesaian

30 Menit

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sulawesi Bagian Selatan / Kantor Pengawasan
dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Parepare

1. Penerimaan pengaduan dilaksanakan paling lama 30 menit sejak dokumen persyaratan diterima lengkap;
2. Tindak lanjut atas pengaduan paling lama 14 Hari Kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. pengaduan masyarakat

Pengaduan Layanan

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 ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja