

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Selatan

Jalan Barito Ilir (Trisakti), Banjarmasin 70119 05115913588

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor

Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPUMA

No. SK : KEP-49/WBC.15/2023

Persyaratan

1. Laporan pengaduan harus disertai kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor (meliputi nama dan kontak yang bisa dihubungi) serta kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan. 2. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA. 3. Dalam hal laporan pengaduan adalah dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka harus memenuhi unsur-unsur yang meliputi:: a) Apa materi pengaduan (what); b) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who); c) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when); d) Di mana materi aduan tersebut terjadi (where); dan e) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how). f) Dalam hal laporan pengaduan tidak terkait dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka paling sedikit unsur materi pengaduan sebagaimana disebutkan pada angka 3 huruf a terpenuhi.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya. 2. Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA. 3. Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan. 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan. 5. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan. 6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.

Waktu Penyelesaian

58 Hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Selatan



Jalan Barito Ilir (Trisakti), Banjarmasin 70119 05115913588

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Bea dan Cukai / Kantor

1. 1. Tiket Pengaduan 2. Kesimpulannya adalah bahwa tiket yang diperoleh melalui sistem PUGA
Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Selatan

Pengaduan Layanan

Telepon : (0511) 5912879 Faksimile : (0511) 591358 Email : pengaduan.kanwilbckalbagsel@gmail.com Surat :
Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Selatan, Jl. Barito Ilir, Trisakti,
Banjarmasin, 70119