

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN  
CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

NOMOR KEP-4/WBC.16/2024

TENTANG

PENETAPAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN SALURAN  
PENGADUAN DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN  
CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KALIMANTAN BAGIAN TIMUR,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun citra yang baik kepada pemangku kepentingan dan masyarakat, diperlukan pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur;
- b. bahwa untuk mengelola pengaduan masyarakat yang baik, cepat dan tepat, diperlukan pembentukan Tim Penanganan Pengaduan dan Saluran Pengaduan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur tentang Penetapan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Saluran Pengaduan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur.
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 103/PMK.09/2010 tentang Cara Pengelolaan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan;
2. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 149/KMK.09/2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tinda Lanjut Pelaporan dan Publikasi Pelaksanaan Pengelolaan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan;
3. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penangan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-17/BC/2021 tentang Pelaksanaan Tugas Unit Kepatuhan Internal di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
5. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur Nomor KEP-264/WBC.16/2023 tentang Penetapan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Saluran Pengaduan di Kantor

Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan  
Bagian Timur

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR TENTANG PENETAPAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN SALURAN PENGADUAN DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR.

KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan dan Saluran Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Penanganan Pengaduan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur adalah:

1. Melakukan pemantauan dan tindak lanjut pengaduan yang diterima dari masyarakat melalui saluran pengaduan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur, Aplikasi SIPUMA, WISE Kemenekeu, SP4N-LAPOR! Dan pengaduan resmi lainnya;
2. Melakukan pemantauan penyelesaian pengaduan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur.

KETIGA : Pada saat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini berlaku, maka Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur nomor KEP-264/WBC.16/2023 tentang Penetapan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Saluran Pengaduan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini disampaikan kepada:

1. Para Pejabat yang dianggap berkepentingan;
2. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di Balikpapan  
pada tanggal 8 Januari 2024

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT  
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN  
BAGIAN TIMUR,



Ditandatangani secara elektronik  
KUSUMA SANTI WAHYUNINGSIH



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN  
CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR  
NOMOR : KEP-4/WBC.16/2024  
TANGGAL : 8 Januari 2024

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN SALURAN PENGADUAN  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN  
BAGIAN TIMUR

TIM PENANGANAN PENGADUAN

No.	Nama	NIP	Jabatan
1.	I Wayan Sapta Dharma	197309101994021002	Penanggung Jawab
2.	Haryono	197212311999031000	Koordinator
3.	Indra Satya	199306032013101001	Anggota
4.	Dwi Kurniawati	199809252018012002	Anggota

SALURAN PENGADUAN DAN MEDIA SOSIAL

1. Facebook : @Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Timur
2. Web : [www.beacukaikalbagtim.com](http://www.beacukaikalbagtim.com)
3. Instagram : @bckanwilkalbagtim
4. Twitter : @BCKalbagtim
5. Email Pengaduan : [upgbeacukaikalbagtim@gmail.com](mailto:upgbeacukaikalbagtim@gmail.com)
6. Web Pengaduan : [www.beacukai.go.id/pengaduan](http://www.beacukai.go.id/pengaduan) (SIPUMA)  
[www.wise.kemenkeu.go.id](http://www.wise.kemenkeu.go.id) (Wise)  
[www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) (SP4N Lapor!)

Ditetapkan di Balikpapan  
pada tanggal 8 Januari 2024

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT  
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN  
BAGIAN TIMUR,



Ditandatangani secara elektronik  
KUSUMA SANTI WAHYUNINGSIH

