

## LAYANAN PENANGANAN INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SIPUMA

No	Nama Layanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Jangka Waktu	Produk
15.	Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SIPUMA	<ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan pengaduan harus disertai kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor (meliputi nama dan kontak yang bisa dihubungi) serta kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan.</li> <li>Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA.</li> <li>Dalam hal laporan pengaduan adalah dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka harus memenuhi unsur-unsur yang meliputi::               <ol style="list-style-type: none"> <li>Apa materi pengaduan (what);</li> <li>Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);</li> <li>Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);</li> <li>Di mana materi aduan tersebut terjadi (where); dan</li> <li>Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).</li> </ol> </li> <li>Dalam hal laporan pengaduan tidak terkait dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka paling sedikit unsur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya.</li> <li>Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA.</li> <li>Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pejabat Bea dan Cukai merekam kedalam SIPUMA terhadap aduan yang disampaikan bukan melalui SIPUMA paling lama 60 menit dari pengaduan diterima oleh Petugas penerima pengaduan.</li> <li>Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tiket Pengaduan</li> <li>Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA</li> </ol>



# STANDAR PELAYANAN

		<p>materi pengaduan sebagaimana disebutkan pada angka 3 huruf a terpenuhi.</p>		<p>terhadap aduan yang disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah aduan disampaikan sesuai dengan persyaratan.</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan tindak lanjut aduan dengan pengkajian informasi pengaduan masyarakat paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah terverifikasi.</p> <p>5. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan</p>
--	--	--	--	---





# STANDAR PELAYANAN

				pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.	
--	--	--	--	--	--

## LAYANAN INFORMASI



1500225  
 info@customs.go.id  
 www.beacukai.go.id  
 @beacukaiRI

Direktorat Jenderal  
Bea dan Cukai  
 @bravobeacukai

SALURAN KANWIL DJBC ACEH  
 0851-5777-2550  
 fasilitas.kwbcaceh@gmail.com

## LAYANAN PENGADUAN

[linktr.ee/saluranpengaduanmasyarakat](http://linktr.ee/saluranpengaduanmasyarakat)

- [www.beacukai.go.id/pengaduan](http://www.beacukai.go.id/pengaduan)
- [pengaduan.beacukai@customs.go.id](mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id)
- Direktur Kepatuhan Internal (Kantor Pusat DJBC, Gd. Kalimantan, Lt. 8)
- 0811-6811-044
- [Pengaduan.kwbcaceh@gmail.com](mailto:Pengaduan.kwbcaceh@gmail.com)

