



DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI

# 2022

---

# LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK



Laporan Tahunan

Layanan Informasi Publik

PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Tahun 2022

---

## Daftar Isi

---

Daftar Isi	3
Daftar Tabel	3
Daftar Gambar	3
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik	4
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik	7
Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik	9
Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik	11
Penghargaan	14
Anggaran Pelayanan Informasi Publik	14
Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2022	15
Pembahasan Daftar Informasi Publik dan Pengujian Konsekuensi	15
Permintaan Informasi Publik	15
Kolaborasi dengan Pihak Eksternal	19
Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik	20
Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik	21
Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik	21

## Daftar Tabel

---

Table 1.....	5
Table 2.....	6
Table 3.....	16
Table 4.....	17
Table 5.....	20
Table 6.....	20

## Daftar Gambar

---

Gambar 1. ....	8
Gambar 2. ....	14
Gambar 3. ....	18



## Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

---

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia” sejalan dengan bunyi Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut, untuk menjamin masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai proses penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan maka diterbitkanlah Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam pelaksanaan implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Kementerian Keuangan, Menteri Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan nomor 879/KMK.01/2019 telah menetapkan Atasan PPID Kementerian Keuangan, Atasan PPID Tingkat I, PPID Kementerian Keuangan, dan Perangkat PPID Kementerian Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan nomor 351/KMK.01/2022 tentang Penunjukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan.

Dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki 1 Tahun 2021) dan menyusun pedoman mengenai layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan, telah diterbitkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan mencabut pedoman sebelumnya yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 129/PMK.01/2019 tentang

Pedoman Layanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan.

Untuk mewujudkan organisasi yang efektif, efisien, dan responsif dalam menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis, menjawab perkembangan dan tuntutan masyarakat, serta dalam mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan *good governance*, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai terus berupaya melakukan penyempurnaan struktur organisasi. Salah satu upaya penyempurnaan struktur organisasi yaitu dengan melakukan reorganisasi dengan menambahkan dua unit eselon II, melakukan penyesuaian nama unit eselon II dan eselon III setelah penambahan di lingkungan Kantor Pusat DJBC yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 118/PMK.10/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, adapun unit baru tersebut adalah Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa serta Direktorat Interdiksi Narkotika sementara unit eselon II yang berubah nama yakni Direktorat Kepabeanan Internasional dan Antar Lembaga yang berubah menjadi Direktorat Kerja Sama Internasional Kepabeanan dan Cukai, dengan penambahan unit baru tersebut maka secara garis besar struktur organisasi DJBC saat ini terdiri dari Kantor Pusat DJBC yang meliputi 13 Direktorat dan 3 Tenaga Pengkaji, kemudian kantor vertikal yang terdiri dari 20 Kantor Wilayah DJBC, 3 Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, 102 Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, 5 Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai, dan 3 Balai Laboratorium Bea dan Cukai.

Sejalan dengan telah ditetapkannya penunjukan perangkat PPID Kementerian Keuangan, guna mendukung pelaksanaan implementasi Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Direktur Jenderal melalui Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor KEP-86/BC/2022 menunjuk perangkat PPID dan membentuk Tim Koordinasi PPID di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merubah Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 611/BC/2017 yang merupakan salah satu rekomendasi dari hasil monitoring dan evaluasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan tahun 2021 untuk melakukan perubahan atas keputusan tim koordinasi yang telah ada.

Berikut gambar struktur PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang terdiri dari 1 PPID Tingkat I, 23 PPID Tingkat II dan 110 PPID Tingkat III. Total 134 PPID Pelaksana di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Selanjutnya, pejabat yang ditugaskan sebagai PPID Pelaksana dan unit organisasi yang melaksanakan tugas pengelolaan layanan informasi publik di setiap PPID Pelaksana di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dijelaskan pada tabel 1 dan tabel 2.

Unit Eselon I	Pejabat	Jabatan
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Direktur Jenderal Bea dan Cukai	Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Para Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Para Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Khusus	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Para Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Para Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat III Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Para Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat III Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Para Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat III Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Table 1. Pejabat yang ditugaskan sebagai PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Unit Eselon	PPID	Unit Pengelola Layanan Informasi Publik
Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa	Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi
Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Khusus	Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Khusus	Bagian Umum
Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok	Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok	Bidang Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi
Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam	Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam	Bidang Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi
Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta	Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta	Bidang Kepatuhan Internal dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C	Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C	Seksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan
Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai	Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
Balai Laboratorium Bea dan Cukai	Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

**Table 2.**

Pejabat yang ditugaskan sebagai PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan unit organisasi yang melaksanakan pengelolaan informasi Publik

## Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

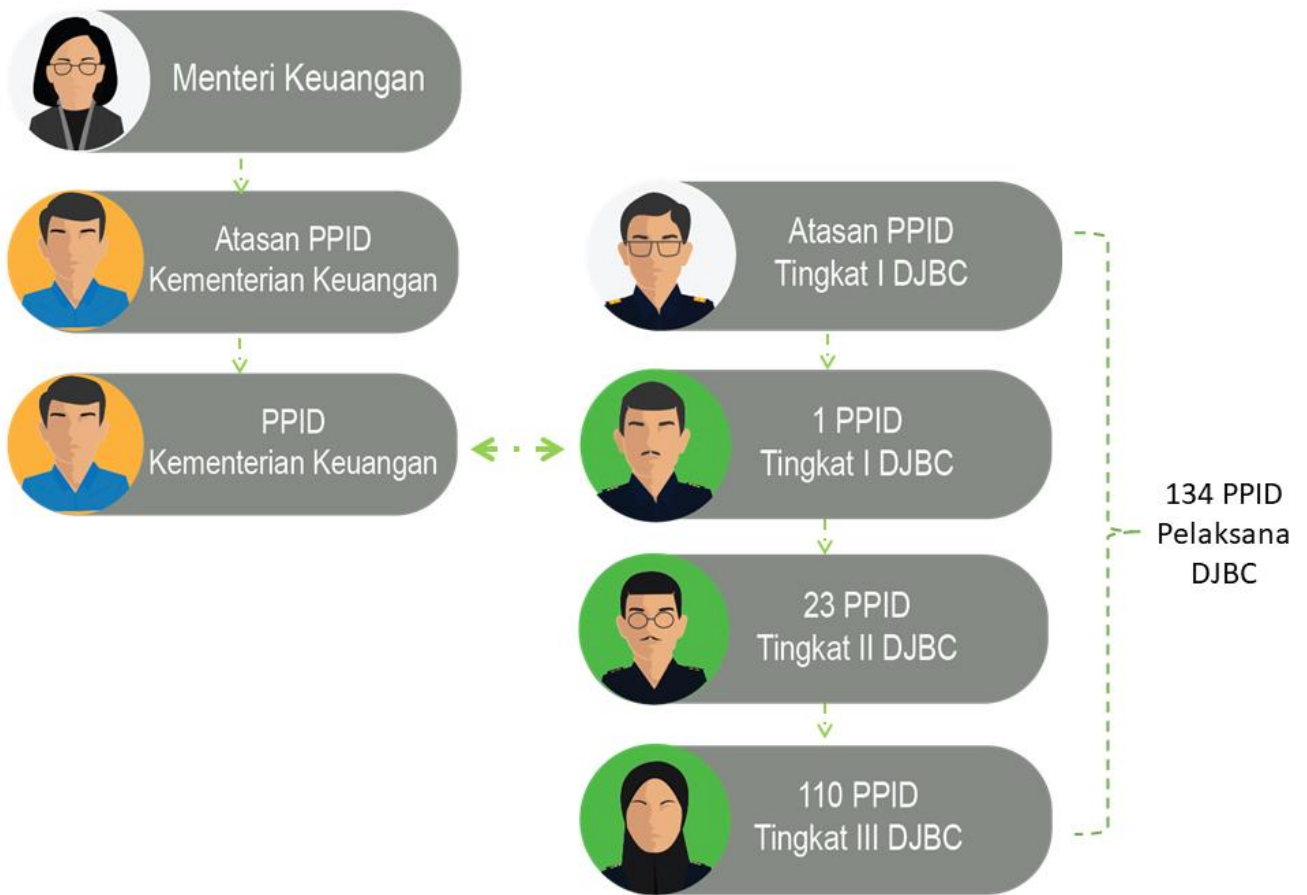
---

Dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki 1 Tahun 2021) dan menyusun pedoman mengenai layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan, telah diterbitkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan mencabut pedoman sebelumnya yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 129/PMK.01/2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan.

Untuk mewujudkan organisasi yang efektif, efisien, dan responsif dalam menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis, menjawab perkembangan dan tuntutan masyarakat, serta dalam mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan *good governance*, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai terus berupaya melakukan penyempurnaan struktur organisasi. Salah satu upaya penyempurnaan struktur organisasi yaitu dengan melakukan reorganisasi dengan menambahkan dua unit eselon II, melakukan penyesuaian nama unit eselon II dan eselon III setelah penambahan di lingkungan Kantor Pusat DJBC yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 118/PMK.10/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.

Adapun unit baru tersebut adalah Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa serta Direktorat Interdiksi Narkotika sementara unit eselon II yang berubah nama yakni Direktorat Kepabeanan Internasional dan Antar Lembaga yang berubah menjadi Direktorat Kerja Sama Internasional Kepabeanan dan Cukai, dengan penambahan unit baru tersebut maka secara garis besar struktur organisasi DJBC saat ini terdiri dari Kantor Pusat DJBC yang meliputi 13 Direktorat dan 3 Tenaga Pengkaji, kemudian kantor vertikal yang terdiri dari 20 Kantor Wilayah DJBC, 3 Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, 102 Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, 5 Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai, dan 3 Balai Laboratorium Bea dan Cukai.

Dengan ditambahkannya Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dalam struktur organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang salah satu tugas dan fungsi membidangi mengenai komunikasi dan layanan informasi, maka Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I DJBC diemban oleh Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa yang tugas dan fungsinya sebagai PPID Tingkat I di atur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik nomor 14 tahun 2008 maupun dalam PMK 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.



**Gambar 1.** Struktur PPID Kementerian Keuangan dan PPID Pelaksana Direktorat Jenderal Bea dan Cukai



## Sarana dan Prasarana Pelayanan

### Informasi Publik

Dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memerlukan sarana dan prasarana yang baik, memadai dan mudah digunakan.

Jalur layanan informasi publik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu untuk layanan permintaan informasi melalui Kantor Pusat DJBC dapat melalui layanan tatap muka/*desk information* pada ruang layanan informasi publik Gedung Kalimantan Lantai I, surat elektronik [ppid@customs.go.id](mailto:ppid@customs.go.id), laman permintaan informasi publik yang disediakan oleh PPID Kementerian Keuangan pada aplikasi berbasis web e-PPID Kementerian Keuangan (<http://e-ppid.kemenkeu.go.id>) serta aplikasi mobile PPID Kementerian Keuangan yang tersedia di *AppStore* bagi pengguna *smartphone* berbasis *iOS* dan *PlayStore* bagi pengguna *smartphone* berbasis *Android* atau dapat melalui *contact center* Bravo Bea Cukai 1500225 yang telah dilakukan integrasi *services* antara petugas layanan informasi dengan staf PPID, sementara untuk layanan permintaan informasi untuk unit vertikal DJBC dapat melalui layanan tatap muka/*desk information*, melalui surat dan/atau dapat melalui surat elektronik yang disediakan oleh masing-masing kantor vertikal.

Ruang layanan publik yang disediakan cenderung bervariasi berdasarkan ketersediaan infrastruktur, sumber daya, dan hal lainnya, pada DJBC baik kantor pusat maupun unit vertikal ruang layanan informasi publik tergabung dengan layanan informasi lainnya yang disediakan secara tatap muka maupun disediakan secara mandiri, di mana pemohon akan melakukan pengisian formulir secara mandiri melalui komputer yang telah disediakan.

Ruang layanan informasi publik pada kantor pusat DJBC yang disediakan oleh PPID Tingkat I tergabung dengan permintaan layanan informasi tatap muka/*desk information* pada ruang layanan informasi, pemohon dapat mengajukan permintaan informasi melalui petugas layanan informasi yang nantinya akan dilakukan perekaman dan diteruskan kepada staf PPID, maupun dapat melakukan pengajuan permintaan informasi secara mandiri melalui aplikasi pendukung yang telah disediakan yaitu SPLIT (Sistem Pendukung Layanan Informasi Terpadu), pemohon melakukan pengisian formulir pada aplikasi dan melampirkan syarat permintaan, jika sudah lengkap, pemohon dapat melakukan submit permintaan. Sementara untuk ruang layanan publik pada unit vertikal (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III), layanan informasi publik tergabung dengan layanan permintaan informasi kepabeanan dan cukai, pemohon dapat mengajukan secara langsung melalui petugas layanan informasi dengan menyampaikan formulir permintaan informasi dan melampirkan syarat permintaan atau dapat dipandu secara langsung oleh petugas layanan informasi.

Dengan berkembangnya zaman dan teknologi informasi, dalam mendapatkan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh DJBC, masyarakat tidak hanya bisa mendapatkan informasi melalui permintaan secara langsung melalui permintaan informasi publik, namun masyarakat juga bisa mendapatkan informasi melalui website DJBC yang dapat diakses melalui laman <http://beacukai.go.id>, untuk informasi publik yang disediakan oleh DJBC dapat diakses pada menu layanan informasi publik, informasi yang disediakan berupa informasi publik wajib berkala merupakan informasi yang wajib diperbaharui kemudian disediakan dan diumumkan

kepada publik secara ruti atau berkala sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali, informasi publik yang berkaitan dengan DJBC, kegiatan dan kinerja, realisasi kegiatan, laporan keuangan, laporan akses informasi publik, peratran yang berkaitan dengan kepabeanan dan cukai yang bersifat umum, tata cara memperoleh pengajuan keberatan dan sengketa, tata cara pengaduan, pengumuman pengadaan barang dan jasa, serta prosedur peringatan dini bencana.

Selanjutnya, informasi publik wajib serta merta merupakan informasi publik yang disediakan DJBC terkait dengan suatu peristiwa tertentu yang terjadi berkaitan dengan hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, atau merupakan informasi yang harus disampaikan secara cepat tanpa penundaan, sebagai contoh informasi serta merta yang disediakan adalah informasi mengenai layanan tatap muka yang ditutup sementara guna mencegah penyebaran virus COVID-19, informasi dibukanya kembali layanan tatap muka, dan/atau informasi terkait dengan jadwal pelayanan selama bulan puasa yang telah dilakukan penyesuaian.

Selain kedua informasi tersebut, DJBC juga menyediakan informasi publik yang disediakan setiap saat yang merupakan informasi yang harus disediakan oleh Badan Publik dan setiap saat untuk bisa langsung diberikan kepada pemohon informasi ketika terdapat permintaan terhadap informasi tersebut, di antaranya daftar informasi publik, peraturan, keputusan atau kebijakan DJBC, daftar rancangan peraturan perundang-undangan, informasi yang disediakan secara berkala, organisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan, surat perjanjian dengan pihak ketiga, surat menyurat pimpinan atau pejabat dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, perizinan yang diberikan, data perbendaharaan atau inventaris, rencana strategis, rencana kerja, agenda kerja pimpinan, layanan publik, pelanggaran atas pengaduan masyarakat, draft serta

hasil penelitian, serta siaran pers dan keterangan pers.

Jam layanan permintaan informasi publik dilaksanakan pada pukul 08.00 sampai dengan 15.00 sesuai zona waktu lokasi kantor PPID, atas permintaan informasi yang masuk melalui jalur layanan informasi publik yang disediakan pada rentang waktu layanan tersebut akan ditindaklanjuti pada hari kerja saat masuk, permintaan informasi yang masuk akan dilakukan validasi oleh petugas atas kesesuaian data pemohon dengan data identitas yang dilampirkan, guna mendukung dalam pelaksanaan validasi data pemohon, DJBC bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri diberikan hak akses atas database WNI yang telah tercatat memiliki NIK yang dapat diakses melalui aplikasi PRM (*Pasenger Risk Management*), sementara untuk validasi data badan hukum Indoensia saat ini dilakukan pengecekan melalui laman Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Usaha Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Setelah dilakukan validasi maka petugas layanan informasi (staf PPID) akan melakukan pengumpulan data dengan berkoordinasi dengan unit teknis pemiliki data/informasi maupun melakukan penarikan secara mandiri melalui Sistem Komputerisasi Pelayanan DJBC untuk data/informasi kepabeanan dan cukai yang disediakan secara *summary*. Atas permintaan informasi publik yang masuk di luar jam layanan maka akan ditindaklanjuti pada hari kerja berikutnya.

Guna memudahkan pengelolaan layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan dan menciptakan layanan yang cepat dan mudah, PPID Kementerian Keuangan menyediakan aplikasi penunjang berbasis internet berupa Sistem Informasi PPID yang dapat diakses melalui <http://sippid.kemenkeu.go.id>. Sebagai user pengguna aplikasi SI-PPID, PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai diberikan role akses yang terdiri dari role PPID Tingkat I, role PPID Tingkat II dan

role PPID Tingkat III. Melalui aplikasi ini, setiap informasi publik yang diterima melalui laman e-ppid.kemenkeu.go.id atau melalui mobile ppid akan masuk melalui SIPPID sesuai dengan PPID Tingkat I yang dipilih oleh pemohon, selain itu juga, petugas layanan informasi dapat melakukan perekaman secara manual melalui SIPPID atas permintaan informasi publik yang masuk selain melalui jalur e-ppid dan mobile ppid. Melalui aplikasi SIPPID, petugas dapat melakukan perekaman, verifikasi identitas, mencetak formulir, mengirim pemberitahuan tertulis yang disampaikan secara otomatis melalui surat elektronik pemohon yang terdaftar sesuai dengan data pada formulir permintaan informasi publik. Untuk memastikan pemberitahuan tertulis tersampaikan kepada pemohon informasi, selain melalui SIPPID, staf PPID juga menyampaikan pemberitahuan tertulis bersama dengan data yang diminta melalui surat elektronik masing-masing PPID.

Untuk kelancaran pelaksanaan tugas PPID dan mempermudah komunikasi dan koordinasi pelaksanaan implementasi keterbukaan informasi publik antar PPID di lingkungan Kementerian Keuangan maka ditetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor KEP-1/SJ/2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi Publik Kementerian Keuangan Tahun 2022, yang akan dilakukan pembaharuan Tim Koordinasi setiap tahunnya. Bentuk koordinasi yang telah dilakukan selama tahun 2022 antara lain koordinasi antar PPID di lingkungan Kementerian Keuangan dalam melayani permintaan informasi publik, memutakhirkan informasi yang wajib disediakan secara berkala, monitoring dan evaluasi layanan PPID Tingkat I, rapat koordinasi, seminar keterbukaan informasi publik, serta pemenuhan data dukung guna melengkapi aspek-aspek penilaian dalam pemeringkatan keterbukaan informasi publik oleh Komisi Informasi Pusat yang diselenggarakan setiap tahun.

## Sumber Daya Manusia Pengelolaan

### Layanan Informasi Publik

Menurut Sayuti Hasibuan (2000) sumber daya manusia didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Sejalan dengan pendapat tersebut, sumber daya manusia menjadi salah satu pilar penting dalam implementasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, guna terlaksananya implementasi tersebut maka dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang mumpuni dalam pengelolaan layanan informasi publik, salah satu kompetensi dasar yang dibutuhkan yaitu mumpuni dalam bidang kehumasan dan layanan informasi serta mampu menerapkan nilai-nilai Kementerian Keuangan.

Dalam pelaksanaan tugasnya di tahun 2022, PPID Tingkat I DJBC dijabat oleh Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa yang dilaksanakan oleh Kepala Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi dibantu oleh Kepala Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanna Informasi serta 2 Pelaksana sebagai staf PPID sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. Sementara PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III dijabat oleh Pimpinan Satuan Kerja (Kepala Kantor) yang dibantu oleh unit yang bergerak di bidang kehumasan dan layanan informasi. Ketentuan mengenai perangkat PPID DJBC di atur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor KEP-86/BC/2022 tentang Penunjukan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dan Pembentukan Tim Koordinasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Total perangkat PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

terdiri dari 1 Atasan PPID Pelaksana, 1 PPID Tingkat I, 23 PPID Tingkat II, dan 110 PPID Tingkat III.

Guna memudahkan dalam pengelolaan layanan informasi publik yang diberikan kepada masyarakat, PPID Tingkat I DJBC memiliki beberapa inovasi di antaranya sebagai berikut:

1. Reorganisasi Unit Eselon II, sesuai dengan PMK-118/PMK.01/2022 maka Direktorat Kepabeanan Internasional dan Antar Lembaga dilakukan pemisahan tugas dan fungsi menjadi 2 Direktorat baru, yaitu Direktorat Kerjasama Internasional Kepabeanan dan Cukai yang fokus dalam tugas dan fungsi berkaitan dengan hubungan internasional, dan Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa yang fokus dalam tugas dan fungsi berkaitan dengan kehumasan dan bimbingan pengguna jasa yang saat ini diberikan tanggung jawab sebagai PPID Tingkat I DJBC.
2. Akses pengelolaan website [beacukai.go.id](http://beacukai.go.id), dengan diberikannya akses ini maka memudahkan petugas layanan informasi dalam mengelola informasi yang tersedia pada website.
3. *Sharing Knowledge Based* Layanan Informasi Publik, merupakan sarana pembelajaran dan referensi tentang keterbukaan informasi publik yang disediakan melalui aplikasi SPLIT yang dapat diakses oleh pegawai melalui jaringan intranet guna menunjang kemudahan *sharing knowledge* bagi petugas layanan informasi dengan mempertimbangkan pola rolling dan/atau mutasi yang relatif cepat.
4. *Passenger Risk Management (PRM)*, aplikasi pada SKP DJBC yang digunakan untuk melakukan pengecekan kebenaran data NIK, dengan tersedianya aplikasi ini maka memudahkan petugas layanan informasi dalam melakukan pengecekan dan validasi data NIK pemohon.
5. *Dashboard Nasional Ceisa 4.0*, aplikasi pada SKP DJBC yang digunakan untuk melakukan penarikan data *summary* kepabeanan dan cukai yang disediakan oleh Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai, dengan adanya aplikasi ini tidak diperlukan pengajuan permintaan data kepada unit teknis penyedia data yang dapat memangkas waktu pengumpulan data.
6. *Integration Service*, sinergi yang dilakukan antar petugas layanan informasi baik petugas layanan tatap muka maupun *contact center* Bravo Bea dan Cukai 1500225 dengan staf PPID yang disampaikan melalui kegiatan induksi maupun *In House Training*, atas setiap pertanyaan atau permintaan data terkait dengan implementasi keterbukaan informasi publik akan dilakukan penerusan oleh petugas layanan informasi kepada staf PPID atau akan diarahkan untuk mengajukan permintaan informasi dan/atau mengajukan pertanyaan terkait permintaan informasi publik melalui surat elektronik [ppid@customs.go.id](mailto:ppid@customs.go.id).

Di samping inovasi yang telah dilaksanakan, di tahun 2022 PPID Tingkat I DJBC dalam meningkatkan kompetensi pegawai mengenai implementasi keterbukaan informasi publik telah melaksanakan beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. Menjadi Pengajar Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2022 di Balai Diklat Keuangan Makassar  
Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Angkatan I diselenggarakan pada tanggal 28 Maret s.d. 14 April 2022, Angkatan II diselenggarakan pada tanggal 11 s.d. 28 Juli 2022. Salah satu materi pembelajaran yang disampaikan adalah Layanan Informasi terkait Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan DJBC selama 3 jam pelatihan non tatap muka



dan 3 jam pelatihan tatap muka, dengan materi yang disampaikan sebagai berikut:

- a) Peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik;
  - b) Pengenalan Sistem Informasi PPID (SI-PPID); dan
  - c) Pengelolaan layanan informasi publik di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
  - d) Studi kasus permintaan layanan informasi publik di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2. Asistensi Keterbukaan Informasi Publik kepada unit vertikal

Materi asistensi yang disampaikan yaitu pengelolaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, bantuan kedinasan sesuai Undang-Undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, pengenalan sistem aplikasi SI-PPID dan SPLIT sebagai pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan informasi publik di lingkungan DJBC. Dilaksanakan 2 kali asistensi pada:

- a) Asistensi keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan secara daring melalui *zoom meeting* pada Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara, dengan peserta pengelola kehumasan dan layanan informasi di lingkungan Kantor Wilayah DJBC tanggal 10 Februari 2022; dan
- b) Asistensi keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan secara *hybrid* pada KPPBC Tipe Madya Pabean C Sabang, dengan peserta pengelola kehumasan dan layanan informasi di lingkungan Kantor Wilayah DJBC Aceh tanggal 23 Juni 2022.

Selain itu, PPID Tingkat I DJBC mengikuti kegiatan yang disediakan oleh PPID Kementerian Keuangan dalam upaya yang berkesinambungan untuk meningkatkan

serta menyeragamkan pemahaman petugas layanan informasi publik terkait dengan pengelolaan informasi publik, kegiatan tersebut yang diselenggarakan di tahun 2022 antara lain:

1. Webinar Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Keuangan Tahun 2022, yang diselenggarakan pada tanggal 04 Agustus 2022 dengan tema “”.
2. Rapat koordinasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan, yang dilaksanakan:
  - a) Tanggal 11 Maret 2022 dengan kesimpulan rapat antara lain adanya perubahan proses bisnis layanan informasi publik sesuai dengan Peraturan Komisi Informasi nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, perlu adanya koordinasi guna meminimalkan pengajuan keberatan dan sengketa informasi publik, dan akan dilakukan pembahasan mengenai aplikasi SIPPID.
  - b) Tanggal 19 Agustus 2022 dengan kesimpulan rapat antara lain pelaksanaan sosialisasi Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan, rencana perubahan Keputusan Menteri Keuangan nomor 879/MK.01/2022 terkait dengan Tim Koordinasi PPID Kementerian Keuangan, kegiatan monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik badan publik oleh Komisi Informasi Pusat, pembahasan daftar informasi publik dan pengujian konsekuensi tahun 2023, dan rencana monitoring dan evaluasi PPID Tingkat II.
  - c) Tanggal 7 Desember 2022 dengan kesimpulan rapat antara lain pembahasan mengenai layanan informasi publik tahun 2023 yang

layak disabilitas, dan rencana kegiatan PPID tahun 2023.

### Penghargaan

Dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi PPID Tingkat I di Lingkungan Kementerian Keuangan, PPID Tk I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mendapatkan hasil:

1. Tahun 2020 mendapatkan kategori “Informatif” urutan kedua dari 4 PPID Tingkat I yang mendapatkan kategori tersebut, meningkat dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi tahun sebelumnya.
2. Tahun 2021 mendapatkan kategori “informatif” pada urutan kedua dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi.
3. Tahun 2022 mendapatkan kategori “informatif” dari total 6 PPID Tingkat I yang mendapatkan kategori tersebut.

### Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Seluruh pembiayaan dalam pelaksanaan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) masing-masing unit kerja PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Kegiatan terkait layanan informasi publik pada tahun 2022 yang berakibat pada pengeluaran anggaran yaitu kegiatan asistensi keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan pada KPPBC TMP C Sabang dengan peserta pengelola layanan informasi publik di lingkungan Kanwil DJBC Aceh dengan anggaran sebesar Rp32.700.000,- (100% dari pagu anggaran Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa yang ditetapkan).



Gambar 2.

Pengumuman Hasil Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Keuangan Tahun 2022, PPID Tingkat I DJBC mendapatkan kategori “Informatif”

## Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2022

---

### Pembahasan Daftar Informasi Publik dan Pengujian Konsekuensi

PPID Kementerian Keuangan bersama dengan Perangkat PPID Kementerian Keuangan dalam menetapkan pedoman pemberian layanan informasi publik untuk tahun 2022 yang dilaksanakan di tahun 2021, maka dilakukan pembahasan bersama antara PPID Kementerian Keuangan dengan tiap-tiap PPID Tingkat I guna menetapkan daftar informasi publik serta pelaksanaan uji konsekuensi untuk menetapkan daftar informasi publik yang dikecualikan berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 17. PPID Tingkat I DJBC telah melakukan pengujian konsekuensi bersama dengan PPID Kementerian Keuangan pada saat permintaan informasi publik di tahun 2022 sebanyak satu kali (pelaksanaan uji konsekuensi insidentil untuk nomor pendaftaran REG-13/PPID.KK/2022).

Sementara untuk pembahasan Daftar Informasi Publik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2023 dan pelaksanaan uji konsekuensi menetapkan daftar informasi publik yang dikecualikan tahun 2023 dilaksanakan sebanyak dua kali di tanggal 5 Oktober 2022 dan 18 Oktober 2022 yang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi Microsoft Teams.

### Permintaan Informasi Publik

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2022, PPID di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menerima permintaan informasi publik sebanyak 136 permintaan, dengan rincian sebagai berikut:

1. PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai  
Sampai penghujung tahun 2022, PPID Tingkat I DJBC telah menerima 83 permintaan informasi publik, mengalami kenaikan 3,38% dari yang diterima di tahun 2021 sebanyak 79 permintaan informasi publik, dengan rincian sebagai berikut:
  - a) Dari total 79 permintaan yang diterima langsung oleh PPID Tingkat I DJBC, 77 permintaan diselesaikan pada tahun 2022 sementara 2 permintaan diselesaikan di tahun 2023 mengingat permintaan diajukan di akhir tahun 2022 sehingga pemberitahuan tertulis dan tanggapan disampaikan di tahun 2023;
  - b) Total 4 permintaan merupakan penerusan permintaan informasi publik yang diterima oleh PPID Kementerian Keuangan yang terdiri dari 3 permintaan dari WNI dan 1 permintaan dari Badan Hukum Indonesia;
  - c) Dari total 79 permintaan informasi publik yang diterima oleh PPID Tingkat I DJBC jika ditinjau dari kedudukan hukum pemohon informasi publik maka 18 permintaan diajukan oleh Badan Hukum Indonesia dan 61 permintaan diajukan oleh Warga Negara Indonesia.
  - d) Jika ditinjau dari jalur permintaan yang diajukan maka jalur permintaan melalui e-mail paling sering digunakan yaitu sebesar 46 permintaan, 32 permintaan yang langsung diajukan melalui e-

- ppid.kemenkeu.go.id (laman PPID) maupun *mobile* PPID, dan 1 permintaan diterima melalui surat.
- e) Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan oleh PPID Kementerian Keuangan dan Perangkat PPID Kementerian Keuangan, total 83 permintaan yang selesai ditanggapi oleh PPID Tingkat I DJBC, yang meliputi:
- 1) 47 permintaan, informasinya diberikan seluruhnya.
  - 2) 23 permintaan, informasinya diberikan sebagian (secara selektif dan agregat data yang diberikan).
  - 3) 7 permintaan tidak memberikan dengan alasan termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan.
  - 4) 6 permintaan tidak ditindaklanjuti dengan alasan pemohon tidak melengkapi persyaratan yang dimintakan (permintaan informasi tidak lengkap).
- f) Dilihat dari lama waktu penyampaian pemberitahuan tertulis maka rata-rata waktu pemberitahuan tertulis dari 83 permintaan yaitu 9,45 HK, diselesaikan kurang dari sama dengan 10 HK sebanyak 49 permintaan, sementara rentang waktu 11HK – 17HK sebanyak 34 permintaan.
- g) Dilihat dari materi permintaan informasi publik yang diterima maka didapatkan kesimpulan bahwa paling banyak data yang dimintakan merupakan data yang berkaitan dengan kegiatan impor, sebagaimana rincian pada tabel berikut:

<b>Materi Permintaan</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Impor</i>	24
<i>Ekspor</i>	18
<i>Kepabeanan dan Cukai</i>	12
<i>Penerimaan Negara</i>	7
<i>Pengawasan dan Penindakan</i>	3
<i>Pengadaan Barang dan Jasa</i>	3
<i>Teknologi Informasi</i>	3
<i>Transfer ke Daerah</i>	3
<i>Kepegawaian</i>	1
<i>Barang Kiriman</i>	1
<i>Lainnya</i>	8

**Table 3.**

Daftar materi informasi yang dimintakan oleh pemohon informasi sepanjang tahun 2022 yang diterima PPID Tingkat I

2. PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Berdasarkan laporan tahunan layanan informasi publik yang disampaikan secara berjenjang dari PPID Tingkat III (sebanyak 110 unit eselon III) ke PPID Tingkat II (sebanyak 23 unit eselon II) kemudian bermuara pada laporan tahunan layanan informasi publik PPID Tingkat I DJBC, terdapat beberapa permintaan informasi publik yang disampaikan, dengan rincian sebagai berikut:
  - a) Total permintaan informasi publik yang diselesaikan di tahun 2022 sebanyak 53 permintaan (tahun 2021 total 43 permintaan) dengan 1 permintaan di antaranya merupakan penerusan permintaan informasi publik dari PPID Tingkat I DJBC.
  - b) Dari permintaan yang masuk, sebanyak 29 permintaan informasi publik yang diterima oleh PPID Tingkat II terdiri dari 24 WNI dan 5 Badan Hukum Indonesia dan 24 permintaan yang diterima oleh PPID Tingkat III terdiri dari 17 WNI dan 7 Badan Hukum Indonesia.



- c) Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan, dari total 53 permintaan yang selesai ditanggapi PPID Tingkat II dan Tingkat III DJBC, yang meliputi:
- 1) 43 permintaan, informasinya diberikan seluruhnya.
  - 2) 8 permintaan, informasinya diberikan sebagian (secara selektif dan agregat data yang diberikan).
  - 3) 1 permintaan tidak memberikan dengan alasan termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan.
  - 4) 1 permintaan tidak ditindaklanjuti dengan alasan pemohon tidak melengkapi persyaratan yang dimintakan (permintaan informasi tidak lengkap).
- d) Rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh pemohon informasi dari waktu penyampaian formulir permintaan informasi sampai dengan penerimaan pemberitahuan tertulis yaitu 3,1 HK, diselesaikan kurang dari sama dengan 10 HK sebanyak 52 permintaan, sementara rentang waktu 11HK – 17HK sebanyak 1 permintaan.

- e) Dilihat dari materi permintaan informasi publik yang diterima, paling banyak merupakan data yang berkaitan dengan pengawasan dan penindakan, dengan rincian sebagai berikut:

<b>Materi Permintaan</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Impor</i>	6
<i>Ekspor</i>	4
<i>Kepabeanan dan Cukai</i>	5
<i>Penerimaan Negara</i>	7
<i>Pengawasan dan Penindakan</i>	14
<i>Pengadaan Barang dan Jasa</i>	1
<i>Teknologi Informasi</i>	1
<i>Transfer ke Daerah</i>	0
<i>Kepegawaian</i>	0
<i>Barang Kiriman</i>	3
<i>Lainnya</i>	12

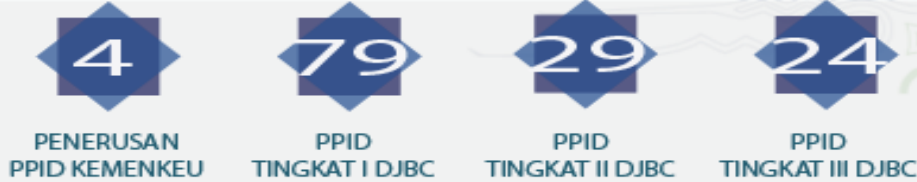
**Table 4.**

Daftar materi informasi yang dimintakan oleh pemohon informasi sepanjang tahun 2022 yang diterima PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III



## STATISTIK LAYANAN 2022 PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI DJBC

### PERMOHONAN DITERIMA



### LAYANAN 4 TAHUN TERAKHIR

KEDUDUKAN HUKUM PEMOHON	2019	2020	2021	2022
WNI	13	70	112	99
BADAN HUKUM	5	9	10	37

\*) permohonan diterima s.d. 31 Desember 2022, laporan tahunan PPID

## STATISTIK LAYANAN PPID TINGKAT I DJBC (KANTOR PUSAT) TAHUN 2022

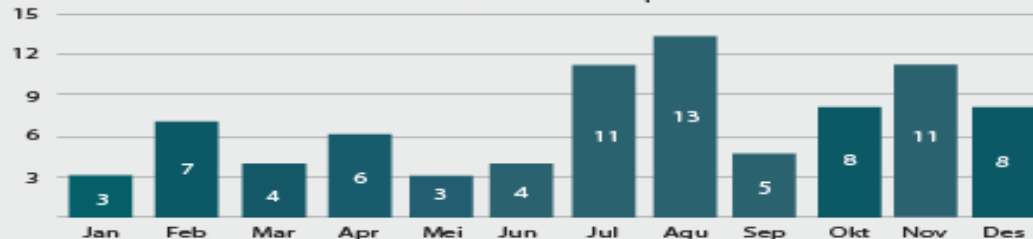
### Jumlah Permohonan



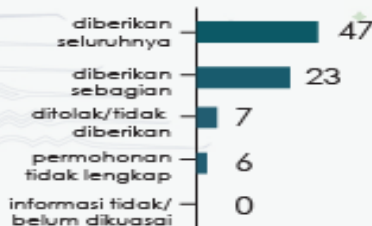
### Jalur Permohonan



### Permohonan Informasi Publik per bulan



### Ketersediaan Informasi Publik



KEDUDUKAN HUKUM PERMOHON	JUMLAH
WNI	64
BADAN HUKUM	19

LAMA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH
KURANG DARI 10 HARI KERJA	49
LEWAT 10 HARI KERJA	34

Rata-Rata Waktu Layanan 9,44 Hari Kerja

\*)Sumber: Sistem Informasi PPID

Gambar 3.

Statistik Pengelolaan Permintaan Layanan Informasi Publik yang diterima oleh PPID Pelaksana Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2022

## Kolaborasi dengan Pihak Eksternal

Sebagai instansi publik, tentunya harus mampu terus menerus berfikir, berkreasi serta berupaya mengatasi bagaimana Informasi Publik yang berasal dari Badan Publik bisa mencapai ke telinga masyarakat yang memiliki hak untuk mengetahui sesuai dengan Pasal 28 huruf f Undang-Undang Dasar 1945, salah satu upaya tersebut adalah dengan menjalin dan meningkatkan kolaborasi dengan sesama badan publik baik dari sektor pemerintahan sampai dengan sektor penegak hukum.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ikut berpartisipasi dalam memberikan layanan publik pada Mal Pelayanan Publik melalui Penantangan Kerja Sama dengan Pemerintah Kota/Daerah/Provinsi dalam pelaksanaan pemberian layanan publik pada Mal Pelayanan Publik, sampai dengan tahun 2022 total terdapat 11 unit vertikal DJBC yang berperan aktif dalam pemberian layanan publik melalui MPP.

Selain bekerjasama dengan Pemerintah Kota/Daerah/Provinsi, DJBC juga menjalin kerjasama dengan kementerian dan/atau lembaga lain dalam meningkatkan tugas pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai, serta pertukaran data guna mendukung tugas dan fungsi masing-masing entitas, di tahun 2022 total terdapat 24 Perjanjian Kerja Sama dan MoU yang telah ditandatangani oleh DJBC dengan Kementerian dan/atau Lembaga lain.

Salah satu bentuk upaya kolaborasi lainnya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu menindaklanjuti bantuan kedinasan yang disampaikan oleh Badan Publik lain, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan *Pasal 7 ayat (2) huruf e Pejabat Pemerintah memiliki kewajiban memberikan Bantuan Kedinasan kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintah yang meminta bantuan untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah tertentu,*

selain di atur dalam UU tersebut, ketentuan bantuan kedinasan juga di atur dalam Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik Bab V Pasal 54 dan Pasal 55, serta Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan Bab VII Pasal 47.

Tahun 2022, total bantuan kedinasan yang telah ditindaklanjuti oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu sebagai berikut:

1. Yang diterima dan ditindaklanjuti oleh PPID Tingkat I DJBC sebanyak 127 permintaan.
2. Yang diterima dan ditindaklanjuti oleh PPID Tingkat II dan Tingkat III sebanyak 39 permintaan.

## Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2022, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerima 2 permintaan penyelesaian keberatan atas permintaan informasi publik yang masuk di tahun 2021 dan tahun 2022.

Adapun rincian atas permintaan penyelesaian keberatan dimaksud sebagai berikut:

1. Pemohon Informasi Publik mengajukan permintaan penyelesaian keberatan atas permintaan informasi publik yang diajukan di tahun 2021 pada PPID Tingkat III KPPBC Tipe Madya Pabean C Madura berupa daftar nama dan alamat pabrikasi rokok di Madura yang terdaftar di Kantor BC Madura, Daftar nama PR yang telah dilakukan penindakan/penegakan dari tahun 2018-2021, serta daftar nama PR yang telah dicabut izin dari BC Madura, keberatan diajukan dikarenakan pemohon merasa permintaan informasi tidak ditanggapi sebagaimana diminta, atas keberatan tersebut telah ditindaklanjuti dengan menyampaikan penolakan dikarenakan termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan dan pemohon menerima keputusan atasan PPID Tingkat I DJBC.
2. Sama halnya dengan kasus Keberatan sebelumnya, pemohon merasa Keberatan atas permintaan yang tidak ditanggapi sebagaimana mestinya atas permintaan informasi publik yang diajukan di tahun 2022 pada Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Selatan, atas keberatan tersebut telah ditindaklanjuti dan pemohon menerima keputusan atasan PPID Tingkat I DJBC.

Sampai dengan tahun 2022, total permintaan penyelesaian keberatan dan sengketa informasi yang diterima oleh PPID Tingkat I DJBC sebanyak 8 permintaan penyelesaian keberatan dan 1 sengketa informasi, dengan rincian sebagai berikut:

Tahun	Jml Penyelesaian Keberatan
2019	2
2020	2
2021	2
2022	2

Table 5.  
Jumlah penyelesaian keberatan yang diterima

Tahun	Jml Sengketa Informasi
2019	0
2020	1
2021	0
2022	0

Table 6.  
Jumlah penyelesaian permintaan sengketa informasi publik yang diterima



## Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

---

publik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai antara lain:

1. Masalah komunikasi antar perangkat PPID DJBC yang dihadapi, dengan penyesuaian pola kerja baru pada masa pandemi yaitu pelaksanaan *free work space* yang membutuhkan tingkat komunikasi yang tinggi antar pegawai dan pejabat.
2. Sering bergantinya *Person In Charge* (PIC) pemilik akses aplikasi SIPPID dikarenakan kebijakan rolling dan mutasi pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
3. Terhambatnya koordinasi dan lamanya pemberian informasi dari unit pemilik informasi juga banyak disebabkan akibat kurangnya *awareness* atas janji layanan informasi publik yang harus dipenuhi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu 10 HK dengan perpanjangan 7 HK berikutnya.
4. Belum dilakukan penyusunan pedoman semacam modul yang dapat digunakan oleh petugas layanan informasi terkait dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang berisi bagaimana tindak lanjut apabila menerima permintaan informasi publik, serta bagaimana menggunakan aplikasi SI-PPID mengingat Keterbatasan Sumber Daya Manusia pada Staf PPID.
5. Belum meratan pemahaman Pejabat dan/atau Pegawai yang menangani bidang kehumasan dan layanan informasi mengenai teknis dan kebijakan penerapan UU 14 Tahun 2008 serta UU 30 Tahun 2014, sehingga pejabat/pegawai masih kesulitan dalam membedakan permintaan informasi.

apakah permintaan informasi yang masuk merupakan permintaan informasi publik yang menggunakan mekanisme UU KIP atau hanya permintaan informasi biasa seperti halnya konsultasi, dan permintaan dari badan publik lainnya (bantuan kedinasan), berimbas pada laporan tengah tahunan dan tahunan PPID yang masih menyertakan permintaan informasi selain menggunakan ketentuan UU KIP.

## Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik

---

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan informasi bagi PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai khususnya dan PPID Kementerian Keuangan pada umumnya sebagai berikut:

1. Untuk masalah penyediaan data yang dihadapi beberapa tahun belakang, sudah dapat diatasi oleh PPID Tingkat I DJBC, telah mendapatkan akses untuk menarik data *summary* kepabeanan dan cukai yang disediakan oleh unit teknis terkait melalui SKP DJBC Dashboard Nasional Ceisa 4.0, sehingga dapat mempercepat dalam penyampaian pemberitahuan tertulis kepada pemohon informasi.
2. Diseminasi mengenai keterbukaan informasi publik pada unit vertikal agar memiliki pemahaman yang sama

dengan PPID Kementerian Keuangan, dapat dilakukan dengan mengadakan asistensi atau workshop mengenai keterbukaan informasi publik yang menghadirkan narasumber dari PPID Kementerian Keuangan, maupun dari Komisi Informasi Pusat.

3. *knowledge database* mengenai keterbukaan informasi publik perlu disediakan oleh PPID Kementerian Keuangan, sehingga PPID Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan dapat selalu update informasi, dari PPID Tingkat I DJBC sudah menyediakan *knowledge database* yang terdiri dari ketentuan dan peraturan mengenai keterbukaan informasi publik serta contoh studi kasus penanganan permintaan informasi publik maupun umum, yang dapat diakses oleh seluruh unit vertikal di lingkungan DJBC melalui aplikasi SPLIT pada menu informasi publik, sehingga memudahkan dalam transfer knowledge, untuk sharing knowledge database PPID Kementerian Keuangan dapat memanfaatkan fasilitas KLC maupun KMS yang disediakan oleh BPPK yang dapat diakses oleh seluruh pegawai Kementerian Keuangan.
4. Pemutakhiran data layanan publik pada website beacukai.go.id, sehingga memudahkan pemohon informasi publik dalam mendapatkan informasi mengenai pelayanan informasi publik pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai khususnya dan Kementerian Keuangan pada umumnya, rencananya untuk pemutakhiran data/informasi pada website akan dilaksanakan secara triwulanan sehingga data/informasi yang tersedia selalu terupdate dengan bekerjasama dengan unit teknis pemilik data/informasi.
5. Perlu ditambahkan SDM pada staf PPID Tingkat I DJBC sehingga dapat dilakukan penyusunan modul atau pedoman dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang

dapat digunakan oleh petugas layanan di unit vertikal disamping ketentuan dan peraturan serta studi kasus yang telah tersedia di SPLIT.

6. Telah dilakukan pemutakhiran SOP terkait dengan Keterbukaan Informasi Publik menyesuaikan PMK 110/PMK.04/2022 dan telah dilakukan penyusunan standar pelayanan untuk memudahkan dalam pedoman pelaksanaan keterbukaan informasi publik.
7. Pelaksanaan workshop dan asistensi PPID mengenai keterbukaan informasi publik yang telah dilaksanakan setiap tahun.
8. Pemberitahuan update perkembangan ketentuan mengenai PPID dan Keterbukaan informasi publik sebagai contoh penyampaian DIK dan DIP kepada PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III.

Demikian laporan tahunan ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan informasi publik PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Direktur Komunikasi dan Bimbingan  
Pengguna Jasa  
Selaku  
PPID Tingkat I DJBC



Ditandatangani secara elektronik  
Nirwala Dwi Heryanto