



DIREKTORAT JENDERAL
BEA DAN CUKAI

LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN
INFORMASI PUBLIK 2023
"PELAYANAN SEMAKIN MUDAH"

Laporan Tahunan
Layanan Informasi Publik
PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Tahun 2023

Menuju Pelayanan Semakin Mudah

“Mencerminkan arah perubahan positif dalam penyediaan layanan, dengan fokus pada efisiensi, aksesibilitas, dan pelayanan yang lebih baik. Transformasi ini dapat membawa manfaat besar bagi masyarakat, pemerintah, pengguna jasa, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya”.

Daftar Isi

Daftar Isi	3
Daftar Tabel	3
Daftar Gambar	3
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik	4
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik	8
Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik	9
Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik	12
Capaian	15
Anggaran Pelayanan Informasi Publik	15
Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2023	16
Pembahasan Daftar Informasi Publik dan Pengujian Konsekuensi	16
Permintaan Informasi Publik	16
Kolaborasi dengan Pihak Eksternal	18
Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik	19
Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik	20
Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik	20

Daftar Tabel

Table 1.....	6
Table 2.....	7
Table 3.....	17
Table 4.....	18
Table 5.....	19
Table 6.....	20

Daftar Gambar

Gambar 1.....	8
---------------	---

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 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.

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 perbaikan terus menerus untuk bea cukai makin baik, dalam peringatan Hari Bea Cukai yang ke 77 digaungkan semangat “Pelayanan Semakin Mudah” sebagai cerminan arah perubahan positif dalam penyediaan layanan, dengan fokus pada efisiensi, aksesibilitas, dan pelayanan publik yang semakin baik. Transformasi ini dapat membawa manfaat besar bagi

masyarakat, pemerintah, pengguna jasa, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Menuju Pelayanan Semakin Mudah mengacu pada upaya dan usaha untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kemudahan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mempermudah akses dan proses pelayanan bagi individu, kelompok, atau entitas yang membutuhkan layanan tersebut. Tema ini berfokus pada transformasi dan inovasi dalam penyediaan layanan agar lebih cepat, praktis, dan efektif.

Pelayanan publik merupakan wajah konkret dari hadirnya negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, termasuk Bea Cukai sebagai garda terdepan dalam pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai. Bea Cukai telah mengantisipasi berbagai tantangan lokal dan global, mulai dari pandemi Covid-19, perang dagang, ketegangan geopolitik, perlambatan ekonomi dunia, hingga pembatasan ekspor komoditas, untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut berbagai respons kebijakan diberikan diantaranya melalui pelayanan kepabeanan secara konsisten, pemberian fasilitas fiskal untuk impor vaksin dan alat kesehatan, serta pemberian intensif fiskal untuk dunia usaha yang terdampak pandemi, dari sisi pengawasan dengan memperkuat pengawasan pemasukan barang-barang dari luar negeri yang dapat mengganggu pengembangan industri, UMKM, serta ekonomi Indonesia. Regulasi dan kebijakan terkait pengawasan akan tersu direviu dengan kementerian/lembaga lainnya agar dapat melindungi dan memperkuat ekonomi Indonesia yang merupakan tanggung jawab bersama.

Perkembangan zaman, kemajuan teknologi informasi dan kemudahan dalam mengakses media sosial merupakan tantangan lain yang mengemuka di masyarakat bagi penyelenggara pemerintahan, kritik terhadap kualitas pelayanan dapat dengan mudah

disampaikan, hal ini menjadi tantangan bagi penyelenggara pemerintah untuk terus memperbaiki proses bisnis, menetapkan standar layanan yang lebih terukur, serta budaya layanan yang responsif dan berintegritas, upaya tersebut tercermin dalam *quick win* transformasi kelembagaan Bea Cukai yang mencakup layanan barang penumpang, barang kiriman, barang pekerja migran Indonesia (PMI), *rush handling* serta *National Logistic Ecosystem* (NLE). Perbaikan dari sisi teknologi informasi dilakukan oleh Bea Cukai melalui Mandatory Penuh penggunaan aplikasi Ceisa 4.0 merupakan program aplikasi berbasis komputer yang digunakan untuk kepentingan pengelolaan dalam kegiatan kepabeanan menggunakan website.

Sejalan dengan telah ditetapkannya penunjukan perangkat PPID Kementerian Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan nomor KMK 351/KMK.01/2022, 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.

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 Kepabeanaan 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.

Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dalam struktur organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, mempunyai tugas dan fungsi membidangi mengenai komunikasi dan layanan informasi, sehingga melalui Keputusan Menteri Keuangan nomor KMK 351/KMK.01/2022 ditunjuk Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I DJBC 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.

Menyadari bahwa seluruh lapisan masyarakat berhak mendapatkan informasi publik, termasuk teman-teman penyandang disabilitas, informasi yang disediakan Kementerian Keuangan dalam

hal ini DJBC juga memperhatikan kebutuhan teman tuli, yaitu dengan menambahkan video bahasa isyarat dalam video layanan informasi publik yang dipublish agar mudah dipahami. Hal ini merupakan wujud komitmen PPID Kementerian Keuangan atas kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.



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, 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 baik secara tertulis maupun 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. Guna mendukung pelaksanaan layanan informasi yang ramah disabilitas, kantor pusat DJBC telah menyediakan *guiding block* menuju ruang layanan informasi, penyediaan kursi roda di depan ruang layanan informasi bagi yang membutuhkan, penyediaan toilet ramah disabilitas di area ruang layanan informasi, dan penyediaan *waiting area* dan *priority seat* khusus disabilitas.

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 kepabeanaan 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 kepabeanaan 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 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi Publik Kementerian Keuangan setiap tahun. Bentuk koordinasi yang telah dilakukan selama tahun 2023 oleh PPID Tingkat I DJBC antara lain koordinasi antar PPID di lingkungan Kementerian Keuangan dalam melayani permintaan

informasi publik, memutakhirkan informasi yang wajib disediakan secara berkala, tersedia setiap saat dan serta merta, 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, koordinasi dengan unit teknis maupun unit vertikal terkait permintaan data serta kegiatan asistensi keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan pada unit vertikal untuk meningkatkan awareness.



Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Menurut Moses N Kiggundu (1989) sumber daya manusia didefinisikan sebagai pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif. 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 melaksanakan tugas sehari-hari.

Dalam pelaksanaan tugasnya di tahun 2023, PPID Tingkat I DJBC dijabat oleh Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa, sebagai pelaksana PPID,

Tingkat I yaitu Kepala Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi dibantu oleh Kepala Seksi Bimbingan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Layanan Informasi serta 3 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, 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.
7. Layanan Konsultasi Virtual, merupakan salah satu wadah bagi masyarakat maupun pengguna jasa kepabeanan dan cukai yang ingin berkonsultasi secara daring dengan petugas layanan informasi kantor pusat DJBC yang dapat diakses melalui laman website resmi bea cukai.

Di samping inovasi yang telah dilaksanakan, di tahun 2023 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 2023, sebagai berikut:
 - a) Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2023 diselenggarakan oleh Pusdiklat BC pada tanggal 16 Januari s.d. 3 Februari 2023.
 - b) Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2023 diselenggarakan oleh BDK

Makassar pada tanggal 13 Februari s.d 2 Maret 2023.

- c) Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2023 diselenggarakan oleh BDK Cimahi pada tanggal 2 s.d. 19 Oktober 2023.

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 *hybrid* pada Kantor Wilayah DJBC Sulawesi Bagian Selatan, dengan peserta pengelola kehumasan dan layanan informasi di lingkungan Kantor Wilayah DJBC Sulawesi

Bagian Selatan tanggal 25 Juni 2023; dan

- b) Asistensi keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan secara *hybrid* pada Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Barat, dengan peserta pengelola kehumasan dan layanan informasi di lingkungan Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Barat tanggal 21 November 2023.

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 2023 antara lain:

1. Webinar Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Keuangan Tahun 2023, yang diselenggarakan pada tanggal 30 Agustus 2023 dengan tema “Pokok-Pokok Kebijakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2024”.
2. Rapat koordinasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan, yang dilaksanakan tanggal 5 Mei 2023 dengan kesimpulan rapat antara lain pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik PPID Tingkat I Kementerian Keuangan tahun 2023 dan diskusi pengelolaan PPID.
3. Workshop PPID Kementerian Keuangan tanggal 27 Oktober 2023 dengan dengan materi pembahasan mekanisme penyusunan DIP dan Pengujian Konsekuensi dan Keterbukaan informasi publik terkait dokumen pengadaan barang/jasa pemerintah.



Capaian

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.
4. Tahun 2023 mendapatkan kategori “menuju informatif” mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya.

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 2023 yang berakibat pada pengeluaran anggaran yaitu kegiatan asistensi keterbukaan informasi publik dengan anggaran sebesar Rp32.700.000,- (100% dari pagu anggaran Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa yang ditetapkan) yang dilaksanakan di Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Sulawesi Bagian Selatan dan Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Barat.

Layanan Informasi Publik

Selama Tahun 2023

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 2023 yang dilaksanakan di tahun 2022, 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 insidental bersama dengan PPID Kementerian Keuangan atas permintaan informasi publik berupa “permohonan data pemegang NPPBKC beserta alamat lengkapnya” nomor pendaftaran REG-138/PPID.KK/2023 tanggal 17 Mei 2023 melalui *video conference* yang hasilnya dimuat dalam lembar pengujian konsekuensi (LPK) nomor LPK-8/PPID.KK/2023.

Sementara untuk pembahasan Daftar Informasi Publik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2024 dan pelaksanaan uji konsekuensi menetapkan daftar informasi publik yang dikecualikan tahun 2024 dilaksanakan pada tanggal 13 Oktober 2023 yang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi Microsoft Teams yang hasilnya dimuat dalam lembar pengujian konsekuensi (LPK) nomor LPK-21/PPID.KK/2023.

Permintaan Informasi Publik

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2023, PPID di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menerima permintaan informasi publik sebanyak 193

permintaan, dengan rincian sebagai berikut:

1. PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Sampai penghujung tahun 2023, PPID Tingkat I DJBC telah menerima 128 permintaan informasi publik, mengalami kenaikan 55,21% dari yang diterima di tahun 2022 sebanyak 83 permintaan informasi publik, dengan rincian sebagai berikut:
 - a) Dari total 118 permintaan yang diterima langsung oleh PPID Tingkat I DJBC, 114 permintaan diselesaikan pada tahun 2023 sementara 4 permintaan diselesaikan di tahun 2024 mengingat permintaan diajukan di akhir tahun 2023 sehingga pemberitahuan tertulis dan tanggapan disampaikan di tahun 2024;
 - b) Total 10 permintaan merupakan penerusan permintaan informasi publik yang diterima oleh PPID Kementerian Keuangan:
 - 1) yang terdiri dari 8 permintaan dari WNI dan 2 permintaan dari Badan Hukum Indonesia;
 - 2) 5 permintaan informasi diberikan seluruhnya, 3 permintaan informasi diberikan sebagian dan 2 permintaan tidak memberikan dikarenakan termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan;
 - 3) Rata-Rata penyampaian tanggapan melalui nota dinas kepada PPID Kementerian Keuangan yaitu 9,7 HK.
 - c) Dari total 118 permintaan informasi publik yang diterima oleh PPID Tingkat I DJBC jika ditinjau dari kedudukan hukum pemohon informasi publik maka 19 permintaan diajukan oleh Badan Hukum Indonesia dan 99 permintaan diajukan oleh Warga Negara Indonesia.

- d) Jika ditinjau dari jalur permintaan yang diajukan, jalur permintaan melalui e-mail sebesar 58 permintaan, 59 permintaan yang langsung diajukan melalui e-ppid.kemenkeu.go.id (laman PPID) maupun *mobile* PPID, dan 2 permintaan diterima melalui surat (datang langsung).
- e) Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan oleh PPID Kementerian Keuangan dan Perangkat PPID Kementerian Keuangan, total 118 permintaan yang selesai ditanggapi oleh PPID Tingkat I DJBC, yang meliputi:
- 1) 95 permintaan, informasinya diberikan seluruhnya.
 - 2) 16 permintaan, informasinya diberikan sebagian (secara selektif dan agregat data yang diberikan).
 - 3) 5 permintaan tidak memberikan dengan alasan termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan.
 - 4) 2 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 118 permintaan yaitu 9,66 HK, diselesaikan kurang dari sama dengan 10 HK sebanyak 68 permintaan, sementara rentang waktu 11HK – 17HK sebanyak 50 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:

Materi Permintaan	Jumlah
<i>Impor</i>	43
<i>Ekspor dan Impor</i>	23
<i>Cukai</i>	20
<i>Fasilitas</i>	10
<i>Ekspor</i>	8
<i>Penerimaan Negara</i>	5
<i>Penindakan dan Pengawasan</i>	4
<i>Lainnya</i>	3
<i>Keberatan Kepabeanan</i>	2

Table 3.

Daftar materi informasi yang dimintakan oleh pemohon informasi sepanjang tahun 2023 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 2023 sebanyak 69 permintaan (tahun 2022 total 53 permintaan) dengan 4 permintaan di antaranya merupakan penerusan permintaan informasi publik dari PPID Tingkat I DJBC.
 - b) Dari permintaan yang masuk, sebanyak 12 permintaan informasi publik yang diterima oleh PPID Tingkat II terdiri dari 11 WNI dan 1 Badan Hukum Indonesia dan 53 permintaan yang diterima oleh PPID Tingkat III terdiri dari 48 WNI dan 5 Badan Hukum Indonesia.
 - c) Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan, dari total 65 permintaan yang selesai ditanggapi langsung oleh

PPID Tingkat II dan Tingkat III DJBC, yang meliputi:

- 1) 51 permintaan, informasinya diberikan seluruhnya.
 - 2) 10 permintaan, informasinya diberikan sebagian (secara selektif dan agregat data yang diberikan).
 - 3) 4 permintaan tidak memberikan dengan alasan termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan.
- d) Rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh pemohon informasi dari waktu penyampaian formulir permintaan informasi sampai dengan penerimaan pemberitahuan tertulis yaitu 4 HK, diselesaikan kurang dari sama dengan 10 HK sebanyak 63 permintaan, sementara rentang waktu 11HK – 17HK sebanyak 2 permintaan.
- e) Dilihat dari materi permintaan informasi publik yang diterima, paling banyak merupakan data yang berkaitan dengan pengawasan dan penindakan, dengan rincian sebagai berikut:

Materi Permintaan	Jumlah
<i>Pengawasan dan Penindakan</i>	21
<i>Impor</i>	8
<i>Ekspor</i>	8
<i>Kepabeanan</i>	8
<i>Kepegawaian</i>	7
<i>Cukai</i>	6
<i>Penerimaan</i>	4
<i>Ekspor Impor</i>	2
<i>Pengadaan</i>	1

Table 4.

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

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.

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 2023 total terdapat 18 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.

Pada tahun 2023, total bantuan kedinasan yang telah ditindaklanjuti oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sesuai dengan laporan yang disampaikan PPID Tingkat II dan Tingkat III yaitu sebagai berikut:

1. Yang diterima dan ditindaklanjuti oleh PPID Tingkat I DJBC sebanyak 107 permintaan.
2. Yang diterima dan ditindaklanjuti oleh PPID Tingkat II dan Tingkat III sebanyak 8 permintaan.

Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2023, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerima 2 permintaan penyelesaian keberatan atas permintaan informasi publik yang masuk di tahun 2023.

Adapun rincian atas permintaan penyelesaian keberatan dimaksud sebagai berikut:

1. Pemohon Informasi Publik mengajukan permintaan penyelesaian keberatan atas permintaan informasi publik kepada Atasan PPID yang diajukan di tahun 2023, atas permintaan informasi publik dengan nomor pendaftaran REG-30/PPID.BC/2023 berupa data impor untuk produk LLDPE tahun 2020-2022, atas keberatan tersebut

telah ditindaklanjuti dengan menyampaikan data kekurangan tersebut dan pemohon menerima keputusan dari atasan PPID Tingkat I DJBC.

2. Pemohon Informasi merasa Keberatan atas permintaan yang tidak ditanggapi sebagaimana mestinya atas permintaan informasi publik yang diajukan di tahun 2023 pada KPPBC TMP C Madura, atas keberatan tersebut telah ditindaklanjuti dengan menyampaikan kepada pemohon berupa memberikan sebagian berupa data penindakan Rokok Ilegal di Kabupaten Pamekasan, dan tidak memberikan data NPPBKC dikarenakan merupakan informasi yang dikecualikan sesuai Pasal 17 huruf b UU 14/2008 ttg KIP, Pasal 115C UU 17/2006 ttg Kepabeanan, dan Pasal 16 ayat (1) huruf b UU 11/2008 ttg ITE dan pemohon menerima keputusan atasan PPID Tingkat I DJBC.

Sampai dengan tahun 2023, total permintaan penyelesaian keberatan dan sengketa informasi yang diterima oleh PPID Tingkat I DJBC sebanyak 10 permintaan penyelesaian keberatan dan 1 sengketa informasi, dengan rincian sebagai berikut:

Tahun	Jml Penyelesaian Keberatan
2019	2
2020	2
2021	2
2022	2
2023	2

Table 5. Jumlah penyelesaian keberatan yang diterima

Tahun	Jml Sengketa Informasi
2019	0
2020	1
2021	0
2022	0
2023	0

Table 6.
Jumlah penyelesaian permintaan sengketa informasi publik yang diterima

Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik yang dihadapi oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai antara lain:

1. Sering bergantinya *Person In Charge* (PIC) pemilik akses aplikasi SIPPID dikarenakan kebijakan rolling dan mutasi pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2. Belum dilakukan penyusunan pedoman semacam modul yang dapat digunakan oleh petugas layanan informasi terkait dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik.
3. Belum meratanya 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 umum (informasi kepabeanaan dan cukai) sesuai Pasal

115B UU 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanaan seperti halnya konsultasi kepabeanaan dan cukai, dan permintaan dari badan publik lainnya (bantuan kedinasan), berimbas pada laporan 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. 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.
2. *knowledge database* mengenai keterbukaan informasi publik perlu disediakan oleh PPID Kementerian Keuangan, sehingga PPID Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan dapat selalu update informasi.
3. 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.

4. Untuk panduan pemberian bantuan kedinasan di lingkungan DJBC kepada badan publik lain sedang dalam proses perumusan dan rencana akan diterbitkan tahun 2024 dalam bentuk Surat Edaran.
5. Workshop dan asistensi PPID mengenai keterbukaan informasi publik yang telah dilaksanakan setiap tahun perlu dimaksimalkan.
6. Pemberitahuan update perkembangan ketentuan mengenai PPID dan Keterbukaan informasi publik.
7. Melibatkan unit teknis terkait dan/atau unit vertikal dalam pembahasan pemberian informasi bersama dengan PPID Kemenkeu, sehingga informasi yang disampaikan tepat.

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