



DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI

# LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
**2024**

"Berkarya Bersama Membangun Bangsa."



[ppid@customs.go.id](mailto:ppid@customs.go.id)

[www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)



**Laporan Tahunan**  
**Layanan Informasi Publik**  
**PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Tahun 2024**

---

## Daftar Isi

---

Daftar Isi.....	<b>3</b>
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik.....	<b>4</b>
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.....	<b>8</b>
Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.....	<b>9</b>
Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik.....	<b>12</b>
Capaian.....	<b>15</b>
Anggaran Pelayanan Informasi Publik.....	<b>15</b>
Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2024.....	<b>16</b>
Pembahasan Daftar Informasi Publik dan Pengujian Konsekuensi.....	<b>16</b>
Permintaan Informasi Publik.....	<b>16</b>
Kolaborasi dengan Pihak Eksternal.....	<b>18</b>
Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik.....	<b>18</b>
Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik.....	<b>19</b>
Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik.....	<b>20</b>

## Daftar Tabel

---

Tabel 1.....	<b>6</b>
Tabel 2.....	<b>7</b>
Tabel 3.....	<b>17</b>
Tabel 4.....	<b>18</b>
Tabel 5.....	<b>19</b>
Tabel 6.....	<b>19</b>

## Daftar Gambar

---

Gambar 1.....	<b>8</b>
Gambar 2.....	<b>12</b>
Gambar 3.....	<b>15</b>

## Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

---

Dalam era informasi yang serba cepat ini, hak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi menjadi sangat penting. Keterbukaan informasi menjadi salah satu pilar demokrasi, hal ini sejalan dengan amanat dari Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Pemerintah menjamin masyarakat untuk memperoleh informasi dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Sebagai bentuk implementasi pemerintah terhadap hal tersebut, telah diterbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 sebagai landasan hukum bagi keterbukaan informasi publik di Indonesia.

Untuk menetapkan standar layanan informasi publik yang lebih baik dan terukur, Kementerian Keuangan telah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Pada tahun 2024, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah mengembangkan teknologi layanan informasi dengan mengintegrasikan berbagai saluran layanan yang terdiri dari telepon, surat elektronik, media sosial, *webchat*, dan layanan tatap muka melalui *omnichannel*, dan diperkenalkan pertama kalinya kepada pengguna jasa pada bulan Oktober 2024. Pengembangan teknologi *omnichannel* ini merupakan komitmen Direktorat Jenderal Bea dan Cukai guna meningkatkan kualitas layanan informasi yang efektif, efisien, dan responsif dalam menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis. Transformasi ini dapat membawa manfaat besar bagi masyarakat, pemerintah, pengguna jasa, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya menuju akses pelayanan yang semakin mudah dan efisien. Dengan

adanya integrasi berbagai kanal layanan informasi melalui *omnichannel*, pengguna layanan informasi dapat meningkatkan pengalaman layanan tanpa kehilangan riwayat interaksi dari satu kanal ke kanal lainnya. Adanya integrasi berbagai saluran layanan informasi memudahkan pemantauan status permohonan atau pengaduan secara *real-time*, sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Secara keseluruhan, Bea dan Cukai terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, baik dalam hal penerimaan negara, pengawasan, maupun fasilitasi perdagangan. Berbagai respons kebijakan telah diberikan diantaranya melalui pelayanan kepabeanan secara konsisten, pemberian fasilitas fiskal, serta pemberian insentif fiskal untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi, 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 terus direviu dengan sinergi kementerian/lembaga terkait agar dapat melindungi dan memperkuat ekonomi Indonesia.

Perkembangan zaman dan teknologi membawa kita pada era transformasi yang mengubah cara hidup dan bekerja, Setiap detik, teknologi terus berkembang, membuka peluang baru dan menantang batasan yang ada. Adaptasi adalah kunci di tengah derasnya arus perkembangan teknologi yang tak terhindarkan. Namun, perkembangan teknologi juga membawa tantangan baru, seperti masalah keamanan siber dan kesenjangan digital. 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 *concern* bagi pemerintah untuk terus memperbaiki proses bisnis, menetapkan standar layanan yang lebih terukur, serta

budaya layanan yang responsif dan berintegritas. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepabeanan dan cukai dari sisi teknologi informasi, Bea dan Cukai juga telah mengembangkan sistem transformasi digital melalui aplikasi CEISA 4.0, yang pada tahun 2024 diterapkan secara penuh / *mandatory*. Aplikasi Ceisa 4.0 merupakan program aplikasi berbasis *webbase* yang dikembangkan oleh Bea dan Cukai untuk kepentingan pengelolaan dalam kegiatan kepabeanan.

Guna mendukung pelaksanaan implementasi Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sejalan dengan penunjukan perangkat PPID Kementerian Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan nomor KMK 351/KMK.01/2022, Direktur Jenderal Bea dan Cukai telah menetapkan Keputusan nomor KEP-86/BC/2022 sebagai dasar penunjukan perangkat PPID

dan pembentukan Tim Koordinasi PPID di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Berikut gambaran 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
-----------------------------------	--	---

**Tabel 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 Keadpatuhan Internal

**Tabel 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 untuk layanan permintaan informasi melalui Kantor Pusat DJBC dapat menggunakan layanan tatap muka/*desk information* pada ruang layanan informasi publik Gedung Kalimantan Lantai I, selain itu dapat disampaikan melalui surat elektronik [ppid@customs.go.id](mailto:ppid@customs.go.id) dan juga laman permintaan informasi publik yang telah disediakan oleh PPID Kementerian Keuangan pada aplikasi berbasis *web* <http://e-ppid.kemenkeu.go.id> serta tersedia pula aplikasi *mobile PPID* Kementerian Keuangan di *AppStore* bagi pengguna *smartphone* berbasis *iOS* dan *PlayStore* bagi pengguna *smartphone* berbasis *Android*. Layanan informasi Bea dan Cukai juga tersedia melalui *contact center* Bravo Bea Cukai 1500225 yang telah dilakukan layanan integrasi antara petugas *contact center* dengan petugas di layanan informasi publik. Sementara untuk layanan permintaan informasi di unit vertikal DJBC dapat melalui layanan tatap muka/*desk information*, surat dan/atau 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 PPID Tingkat I pada kantor pusat DJBC tergabung dengan ruangan layanan informasi tatap muka/*desk information*. Pemohon dapat mengajukan permintaan informasi melalui petugas layanan yang nantinya akan dilakukan perekaman dan diteruskan kepada staf PPID. Selain itu pemohon informasi juga dapat melakukan pengajuan permintaan informasi secara mandiri melalui komputer yang telah disediakan pada ruangan layanan informasi. Pemohon juga dapat melakukan pengisian formulir dan melampirkan syarat permintaan, apabila sudah lengkap pemohon dapat langsung 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 dengan menyampaikan formulir permintaan informasi dan melampirkan syarat permintaan atau dapat dipandu secara langsung oleh petugas layanan informasi.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Bea dan Cukai, masyarakat tidak hanya bisa

mendapatkan informasi melalui permintaan secara langsung melalui permintaan informasi publik, namun masyarakat juga bisa mendapatkan informasi melalui *website* yang dapat diakses melalui laman <http://beacukai.go.id>.

Adapun 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 rutin 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, peraturan 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 layanan informasi yang terkait dengan jadwal pelayanan selama bulan Ramadhan yang dilakukan penyesuaian.

Selain itu, Bea dan Cukai juga menyediakan informasi publik yang tersedia setiap saat, yang merupakan informasi yang wajib disediakan oleh Badan Publik dan setiap saat dapat diakses oleh pemohon informasi, di antaranya daftar informasi publik, peraturan, keputusan atau kebijakan Bea dan Cukai, 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 16.00 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 Indonesia 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 dan mempermudah komunikasi dan pola koordinasi pelaksanaan implementasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan, pada tahun 2024 PPID Tingkat I DJBC menyusun pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Analisis Data di bidang Kepabeanan dan Cukai sebagai upaya komprehensif yang melibatkan unit pengampu proses bisnis dan teknologi informasi. Dengan pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Analisis Data di bidang Kepabeanan dan Cukai maka pola koordinasi yang dilakukan antar unit diharapkan dapat lebih sederhana serta dapat meningkatkan efektivitas dalam

memenuhi waktu penyediaan data kepada pemohon informasi. Selain itu pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Analisis Data di bidang Kepabeanan dan Cukai akan mempermudah komunikasi antar bagian, dan menghindari konflik antar bagian karena masing-masing anggota pada tim koordinasi memiliki fungsi serta tanggung jawab yang jelas.



## Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Dalam mengelola layanan informasi publik yang efektif dibutuhkan SDM yang tidak hanya terampil, tetapi juga memiliki integritas dan komitmen yang tinggi. SDM yang kompeten adalah kunci utama dalam mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas dan responsif. Pengembangan SDM yang berkelanjutan adalah kunci untuk menjaga kualitas layanan informasi publik tetap relevan dan efektif. Salah satu kompetensi dasar yang dibutuhkan bagi petugas layanan informasi Bea dan Cukai 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 2024, 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 4 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, pada tahun 2024 PPID Tingkat I DJBC memiliki beberapa inovasi di antaranya sebagai berikut:

1. Mengintegrasikan berbagai saluran kanal layanan informasi yang terdiri dari berbagai saluran seperti telepon, surat elektronik, media sosial, *webchat* ke dalam satu program *omnichannel*. Dengan adanya integrasi berbagai kanal layanan informasi melalui *omnichannel*, pengguna layanan informasi dapat meningkatkan pengalaman layanan tanpa kehilangan riwayat interaksi dari satu kanal ke kanal lainnya. Kemudian pemohon

informasi dapat dengan mudah memantau status permohonan atau pengaduan secara *real-time*.

2. Optimalisasi pengelolaan SPLIT (aplikasi internal *knowledge based* DJBC) yaitu dengan membuat database tanggapan informasi sehingga pemberian tanggapan kepada pemohon informasi untuk jenis informasi yang serupa dapat lebih cepat diselesaikan. Aplikasi SPLIT ini dapat diakses oleh seluruh pegawai melalui jaringan intranet guna menunjang kemudahan *sharing knowledge* bagi petugas layanan informasi dengan mempertimbangkan pola rolling dan/atau mutasi yang relatif cepat.
3. Mengelola dan mengembangkan kumpulan panduan layanan informasi yang sering ditanyakan (F.A.Q) di bidang kepabeanan dan cukai melalui laman <https://taplink.cc/layanantpsp>.
4. Penerapan secara penuh CEISA 4.0, yaitu sistem informasi yang dikembangkan DJBC sebagai bagian dari transformasi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepabeanan dan cukai.
5. Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Analisis Data di bidang Kepabeanan dan Cukai sebagai upaya komprehensif yang melibatkan unit pengampu proses bisnis dan teknologi informasi. Dengan pembentukan Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Analisis Data di bidang Kepabeanan dan Cukai maka pola koordinasi yang dilakukan antar unit diharapkan dapat lebih sederhana serta dapat meningkatkan efektivitas dalam pemenuhan waktu penyediaan data kepada pemohon informasi.
6. 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 2024 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 2024, sebagai berikut:
  - a) Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2024 diselenggarakan oleh BDK Denpasar pada tanggal 24 Juni 2024 s.d. 08 Juli 2024.
  - b) Pelatihan Jarak Jauh Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2024 diselenggarakan oleh BDK Balikpapan pada tanggal 15 Juli 2024 s.d. 29 Juli 2024.

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 4 kali asistensi pada:

- a) Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II Kementerian Keuangan di Kantor Wilayah DJBC Maluku pada tanggal 13 Mei 2024 s.d. 15 Mei 2024.
  - b) Agenda Monitoring dan Evaluasi Program Kerja Kehumasan di Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT pada tanggal 15 Mei 2024 s.d. 19 Mei 2024.
  - c) Asistensi Layanan Informasi dan Aplikasi SPLIT pada Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur II, dengan peserta pengelola kehumasan dan layanan informasi di lingkungan Kantor Wilayah Jawa Timur II dan kantor vertikal tanggal 24 Agustus 2024 s.d. 26 Agustus 2024.
  - d) Asistensi sinergi pengelolaan isu dan peningkatan tata kelola komunikasi yang dilaksanakan pada Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Barat, dengan peserta pengelola kehumasan dan layanan informasi di lingkungan Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Barat tanggal 19 November 2024 s.d. 22 November 2024.
1. Rapat Koordinasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan, yang dilaksanakan tanggal 7 Februari 2024 dengan materi pembahasan rencana monev PPID Tingkat II Bersama PPID Tingkat I yang memiliki PPID Tingkat II dan perwakilan Komisi Informasi Pusat.
  2. Rapat Pleno Penilaian SAQ Monev PPID Tingkat II Kementerian Keuangan Tahun 2024 tanggal 24 April 2024 dengan dengan materi pembahasan penilaian *Self Assessment Questionnaire* (SAQ) dalam rangka monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat II di lingkungan Kementerian Keuangan tahun 2024.
  3. Rapat koordinasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan, yang dilaksanakan tanggal 7 Juni 2024 yaitu rapat koordinasi dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan dan diskusi pengelolaan PPID.
  4. Seminar Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Keuangan Tahun 2024 dengan tema "*Transparansi Dana Desa dan Pengentasan Kemiskinan*" tanggal 6 Agustus 2024.
  5. Webinar Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Keuangan Tahun 2024, yang diselenggarakan pada tanggal 5 s.d. 7 September 2024 dengan tema "*Sarasehan PPID: Mengidentifikasi Perubahan UU KI*".

Selain itu, PPID Tingkat I DJBC mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh PPID Kementerian Keuangan dalam upaya yang berkesinambungan untuk meningkatkan serta menyeragamkan pemahaman petugas layanan informasi publik terkait dengan pengelolaan informasi publik, kegiatan yang diselenggarakan di tahun 2024 antara lain:



### **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 2021 mendapatkan kategori “informatif” pada urutan kedua dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi.
2. Tahun 2022 mendapatkan kategori “informatif” dari total 6 PPID Tingkat I yang mendapatkan kategori tersebut.
3. Tahun 2023 mendapatkan kategori “cukup informatif” mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya.
4. Tahun 2024 mendapatkan kategori “menuju informatif” mengalami peningkatan 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 2024 yang berakibat pada pengeluaran anggaran yaitu kegiatan asistensi keterbukaan informasi publik dengan anggaran sebesar Rp34.268.000,- dari pagu anggaran Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa yang ditetapkan yang dilaksanakan di Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Maluku, Kantor Wilayah DJBC Jatim II dan Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Barat.

## Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2024

### Pembahasan Daftar Informasi

#### Publik dan Pengujian Konsekuensi

PPID Kementerian Keuangan bersama dengan Perangkat PPID Kementerian Keuangan dalam menetapkan pedoman pemberian layanan informasi publik telah melakukan 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 Pasal 17 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Tingkat I DJBC telah melakukan pengujian konsekuensi insidentil bersama dengan PPID Kementerian Keuangan atas permintaan informasi publik berupa "*Laporan Metodologi dan Hasil Survei Rokok Ilegal Internal DJBC*" nomor pendaftaran REG-138/PPID.KK/2024 tanggal 13 November 2024 melalui *video conference* yang hasilnya dimuat dalam lembar pengujian konsekuensi (LPK) nomor LPK-13/PPID.KK/2024.

Sementara untuk pembahasan Daftar Informasi Publik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2024 dan pelaksanaan uji konsekuensi menetapkan daftar informasi publik yang dikecualikan tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 20 November 2024 yang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi *Microsoft Teams* yang hasilnya dimuat dalam lembar pengujian konsekuensi (LPK) nomor LPK-15/PPID.KK/2024.

#### Permintaan Informasi Publik

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2024, PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menerima permintaan informasi publik sebanyak 167 permintaan, dengan rincian sebagai berikut:

1. PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai  
Sampai penghujung tahun 2024, PPID Tingkat I DJBC telah menerima 167 permintaan informasi publik, mengalami kenaikan 30,47% dari yang diterima di tahun 2023 sebanyak 128 permintaan informasi publik, dengan rincian sebagai berikut:
  - a) Dari total 161 permintaan yang diterima langsung oleh PPID Tingkat I DJBC, 157 permintaan diselesaikan pada tahun 2024 sementara 4 permintaan diselesaikan di tahun 2025 mengingat permintaan diajukan di akhir tahun 2024 sehingga pemberitahuan tertulis dan tanggapan disampaikan di tahun 2025;
  - b) Total 6 permintaan merupakan penerusan permintaan informasi publik yang diterima oleh PPID Kementerian Keuangan:
    - 1) yang terdiri dari 5 permintaan dari WNI dan 1 permintaan dari Badan Hukum Indonesia;
    - 2) Rata-Rata penyampaian tanggapan melalui nota dinas kepada PPID Kementerian Keuangan yaitu 10,33 HK.
  - c) Dari total 161 permintaan informasi publik yang diterima langsung oleh PPID Tingkat I DJBC ditinjau dari kedudukan hukum pemohon informasi publik maka 22 permintaan diajukan oleh Badan Hukum Indonesia dan 139 permintaan diajukan oleh Warga Negara Indonesia.
  - d) Jika ditinjau dari jalur permintaan yang diajukan, jalur permintaan melalui *e-mail* sebanyak 74 permintaan, 74 permintaan yang langsung diajukan melalui *e-ppid.kemenkeu.go.id* (laman PPID) maupun *mobile* PPID, dan 13 permintaan diterima melalui surat (datang langsung).
  - e) Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan oleh

PPID Kementerian Keuangan dan Perangkat PPID Kementerian Keuangan, total 167 permintaan yang selesai ditanggapi oleh PPID Tingkat I DJBC, yang meliputi:

- 1) 154 permintaan, informasinya diberikan seluruhnya.
  - 2) 10 permintaan informasinya diberikan sebagian (secara selektif dan agregat data yang diberikan).
  - 3) 3 permintaan tidak memberikan dengan alasan termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan.
- f) Rata-rata waktu penyampaian pemberitahuan tertulis kepada pemohon informasi yaitu 8,55 hari kerja.
- g) Berdasarkan materi permintaan informasi publik yang diterima, bahwa data dan/atau informasi yang paling banyak dimintakan merupakan data yang berkaitan dengan kegiatan ekspor dan impor serta cukai, sebagaimana rincian pada tabel berikut:

Materi Permintaan	Jumlah
Impor	40
Ekspor	12
Ekspor Impor	17
Cukai	37
Fasilitas	6
Penerimaan Negara	8
Pengawasan dan Penindakan	9
Keberatan Kepabeanan	1
Lainnya	37
<b>Total</b>	<b>167</b>

*Tabel 3.*  
Daftar materi informasi yang dimintakan oleh pemohon informasi sepanjang tahun 2024 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 disampaikan kepada PPID Tingkat I DJBC, permintaan informasi publik yang disampaikan sebagai berikut:

- a) Total permintaan informasi publik yang diselesaikan di unit vertikal PPID DJBC pada tahun 2024 sebanyak 104 permintaan (meningkat 50,72% dari total 69 permintaan di tahun 2022).
- b) Dari permintaan yang masuk, PPID Tingkat II menerima sebanyak 25 permintaan informasi publik yang terdiri dari 23 WNI dan 2 Badan Hukum Indonesia, sedangkan PPID Tingkat III menerima 79 permintaan yang terdiri dari 58 WNI dan 21 Badan Hukum Indonesia.
- c) Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan, dari total 104 permintaan yang selesai ditanggapi langsung oleh PPID Tingkat II dan Tingkat III DJBC meliputi:
  - 1) Sebanyak 70 permintaan, informasi diberikan seluruhnya.
  - 2) Sebanyak 10 permintaan, informasi diberikan secara selektif menimbang informasi yang bersifat rahasia dan/atau terbatas.
  - 3) Sebanyak 24 permintaan tidak diberikan karena data/informasi yang dimohonkan termasuk ke dalam informasi yang bersifat rahasia dan/atau terbatas.
- d) Rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh pemohon informasi dari waktu penyampaian formulir permintaan informasi sampai dengan penerimaan pemberitahuan tertulis yaitu 4,15 hari kerja.
- e) Berdasarkan materi permintaan informasi publik yang diterima, bahwa data dan/atau informasi yang paling banyak dimintakan merupakan data kepabeanan dan data pengawasan dan penindakan, dengan rincian sebagai berikut:

Materi Permintaan	TK.III	TK.II	Total
Kepabeanan	18	12	30
Pengawasan dan Penindakan	17	9	26
Cukai	18		18
Ekspor Impor	8	1	9
Ekspor	8		8
Impor	3	2	5
Keberatan Banding	1		1
Penerimaan	1		1
Lainnya	5	1	6
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>25</b>	<b>104</b>

Tabel 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, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tentunya harus mampu terus menerus berupaya mengatasi bagaimana Informasi Publik yang dikelola dapat mencapai ke publik sebagaimana tujuan ini sesuai dengan bunyi Pasal 28 huruf f Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menjalin dan meningkatkan sinergi serta kolaborasi dengan sesama badan publik baik dari sektor pemerintahan maupun dengan sektor penegak hukum.

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, pada tahun 2024 total Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan/atau MoU baru yang telah ditandatangani oleh DJBC dengan Kementerian dan/atau Lembaga lain sebanyak 19, total perpanjangan dan pembaharuan PKS dan/atau MoU dengan Kementerian dan/atau Lembaga lain sebanyak 7, dan 1 perubahan PKS dan/atau MoU 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 2024, DJBC juga telah menetapkan Pedoman Penyampaian Informasi Kepabeanan dan Cukai kepada Instansi/Lembaga Pemerintah Lainnya dalam bentuk Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-11/BC/2024 tanggal 25 September 2024. Hal ini merupakan komitmen DJBC dalam rangka memberikan standardisasi kebijakan layanan informasi Kepabeanan dan Cukai kepada Badan Publik lainnya, dan juga guna meningkatkan *awareness* dari seluruh unit internal terhadap informasi yang bersifat rahasia dan/atau terbatas.

Pada tahun 2024, total bantuan kedinasan yang telah ditindaklanjuti oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebanyak 157 permintaan.

## Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2024, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerima 3 keberatan informasi atas permintaan informasi publik, adapun

rincian keberatan dan sengketa yang diterima selama 5 tahun terakhir sebagai berikut:

Tahun	Jml Penyelesaian Keberatan
2020	2
2021	2
2022	2
2023	2
2024	3

Tabel 5.  
Jumlah penyelesaian keberatan yang diterima

Tahun	Jml Sengketa Informasi
2020	1
2021	0
2022	0
2023	0
2024	0

Tabel 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 pegawai yang bertugas di bidang informasi publik disebabkan kebijakan *rolling* dan mutasi pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2. Unit teknis dan/atau wali data yang dimohonkan masih relatif terlambat menyampaikan data dan/atau informasi kepada staf di PPID, hal ini disebabkan karena jumlah permintaan yang cenderung meningkat sedangkan jumlah SDM terbatas.
3. Birokrasi penyampaian atau distribusi data relatif cukup panjang sehingga waktu menjadi kurang efisien.
4. Keterbatasan akses data agregat kepabeanaan dan cukai yang hanya dimiliki oleh atasan langsung, sehingga memerlukan izin penarikan data yang relatif kurang efisien dalam segi waktu.
5. Belum dilakukan penyusunan pedoman semacam modul yang dapat digunakan oleh petugas layanan informasi terkait dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik.
6. Pemahaman yang belum merata dari Pejabat dan/atau Pegawai di unit vertikal yang menangani bidang kehumasan dan layanan informasi mengenai teknis dan kebijakan penerapan UU 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) serta UU 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sehingga baik pejabat dan/atau pegawai masih kesulitan dalam membedakan jenis permintaan informasi, apakah permintaan merupakan 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.
7. Terbatasnya Sumber Daya Manusia dibandingkan dengan permohonan informasi yang cenderung meningkat setiap tahun, baik informasi publik maupun bantuan kedinasan, sehingga penyelesaian tanggapan informasi oleh petugas layanan akan menurunkan kualitas layanan.

## 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. Optimalisasi Sistem Digital dan Teknologi Informasi, dengan menambahkan fitur *dashboard* nasional yang menampilkan data terkait kepabeanan dan cukai, sehingga akses informasi lebih mudah dijangkau oleh publik.
2. *Knowledge Database* mengenai keterbukaan informasi publik perlu disediakan oleh PPID Kementerian Keuangan, sehingga PPID Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan dapat memperoleh informasi terkini.
3. Pemutakhiran data layanan publik pada website *beacukai.go.id* yang lebih *user-friendly*, cepat, dan responsif.
4. Optimalisasi *workshop* dan asistensi mengenai pengelolaan layanan informasi khususnya yang terkait di bidang keterbukaan informasi publik secara merata di seluruh unit vertikal DJBC yang tersebar di seluruh Indonesia.
5. Menambahkan SDM pada unit pengelolaan layanan informasi publik untuk meningkatkan produktivitas serta optimalisasi terhadap jangka waktu tanggapan informasi kepada pemohon.

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