

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI
NOMOR KEP-165/BC/2014

TENTANG

PUSAT KONTAK LAYANAN (*CONTACT CENTER*)

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan salah satu fungsi Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai dalam memberikan penyuluhan dan layanan informasi, komunikasi publik, serta menyelenggarakan *desk* informasi dan *call center* berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan serta mengoptimalkan kegiatan penerimaan dan penyampaian layanan informasi serta penerimaan pengaduan di bidang kepabeanan dan cukai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai tentang Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3612) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3613) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-36/KMK.01/2014 tentang Cetak Biru Transformasi Kelembagaan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI TENTANG PUSAT KONTAK LAYANAN (*CONTACT CENTER*)

- PERTAMA : Pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai, komunikasi publik serta penyelenggaraan *desk* informasi dan *call center* dilaksanakan oleh Subdirektorat Hubungan Masyarakat dan Penyuluhan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai dengan menyelenggarakan layanan informasi melalui Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*);
- KEDUA : Dalam penyelenggaraan layanan informasi melalui Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*), Subdirektorat Hubungan Masyarakat dan Penyuluhan merupakan saluran penyedia layanan (*single point of contact*) dengan masyarakat dan pengguna jasa;
- KETIGA : Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menggunakan nama publikasi Bravo Bea Cukai 1500225;
- KEEMPAT : Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) memberikan layanan informasi dan menerima pengaduan di bidang kepabeanan dan cukai melalui saluran komunikasi sebagai berikut:
- a. Telepon dengan nomor (021)-1500225;
 - b. Pesan singkat dengan nomor 081-1500225;
 - c. Surat elektronik dengan alamat info@customs.go.id;
 - d. Web-Chat pada situs www.beacukai.go.id, atau
 - e. Media sosial berupa Facebook dengan akun beacukaiRI dan Twitter dengan akun @beacukaiRI;
- KELIMA : Penyelenggaraan layanan informasi melalui Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) dilaksanakan sesuai dengan:
- a. Tata cara penyelenggaraan layanan informasi melalui Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini; dan
 - b. Standar layanan informasi Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini;
- KEENAM : Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menggunakan logo sebagaimana ditetapkan pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini;
- KETUJUH : Pejabat Bea dan Cukai yang melaksanakan kegiatan Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) harus memiliki sertifikat keahlian yang diterbitkan oleh Direktur PPKC atas nama Direktur Jenderal, sesuai dengan format sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini;
- KEDELAPAN : Keputusan Direktur Jenderal ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan;

KESEMBILAN : Salinan Keputusan Direktur Jenderal ini disampaikan kepada:

1. Menteri Keuangan;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan;
4. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
5. Para Pejabat Eselon II Kantor Pusat DJBC;
6. Para Kepala Kantor Wilayah DJBC;
7. Para Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai;
8. Para Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai;
9. Para Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai; dan
10. Para Kepala Balai Pengujian dan Identifikasi Barang di lingkungan DJBC.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2014

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttd-

AGUNG KUSWANDONO

Salinan sesuai dengan aslinya,
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.
Kepala Bagian Umum



Indrajati Martini

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
NOMOR KEP-165/BC/2014
TENTANG
PUSAT KONTAK LAYANAN (*CONTACT CENTER*)

TATA CARA PENYELENGGARAAN LAYANAN INFORMASI
MELALUI PUSAT KONTAK LAYANAN (*CONTACT CENTER*)

I. LATAR BELAKANG

Di era komunikasi yang sudah semakin maju saat ini, kebutuhan masyarakat akan informasi semakin meningkat. Masyarakat semakin membutuhkan komunikasi untuk memperoleh informasi dengan berbagai cara yang sudah sangat berkembang, misalkan dengan memanfaatkan adanya telepon genggam baik yang sederhana maupun yang sudah dilengkapi dengan fitur canggih (*smartphone*) yang saat ini digunakan oleh sebagian besar masyarakat di Indonesia.

Sebagai saluran komunikasi untuk menghubungkan antara masyarakat dengan suatu perusahaan atau instansi pemerintah adalah *Call Center* yang saat ini berkembang menjadi *Contact Center*. Melalui *Contact Center*, kita dapat mencari informasi, melakukan transaksi, atau bahkan menyampaikan keluhan. Tidak terkecuali untuk berhubungan dengan instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik (*Public Services*).

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi perdagangan dan industri, menjaga perbatasan dan melindungi masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan barang ilegal, serta mengoptimalkan penerimaan negara di sektor Kepabeanan dan Cukai. Sudah menjadi keniscayaan dari DJBC untuk mempunyai saluran komunikasi yang dikelola secara profesional membuat layanan informasi yang SMART (*Service, Measurable, Accurate, Responsive, dan Trust*) kepada masyarakat.

Oleh karena itu, DJBC membuat *Contact Center* yang diberi nama Bravo Bea Cukai 1500225. Bravo Bea Cukai 1500225 adalah pusat layanan penerimaan dan penyampaian informasi serta penerimaan pengaduan di bidang kepabeanan dan cukai dari dan/atau kepada pengguna layanan melalui telepon (*call center*), surat elektronik (*E-mail*), SMS, *Web-chat*, media sosial lainnya dan merupakan saluran komunikasi DJBC dengan pengguna layanan (*single point of contact*) antara masyarakat pengguna jasa dengan DJBC.

Bravo Bea Cukai 1500225 merupakan representasi dari DJBC, Oleh karena itu, Bravo Bea Cukai 1500225 diharapkan menjadi ujung tombak dan garda terdepan DJBC sebagai wujud pelaksanaan dari reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan dalam memberikan layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai kepada masyarakat dan *stakeholder* sehingga dapat meningkatkan citra dan reputasi DJBC.

II. KETENTUAN UMUM

1. Pusat kontak layanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang selanjutnya disebut *Contact Center* DJBC adalah pusat layanan penerimaan dan penyampaian informasi serta penerimaan pengaduan di bidang kepabeanan dan cukai dari dan/atau kepada pengguna layanan melalui Saluran Komunikasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2. Pengguna Layanan adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan layanan *Contact Center* DJBC.
3. Saluran Komunikasi adalah media komunikasi antara Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan pengguna jasa meliputi telepon, surat elektronik, pesan singkat media sosial, media komunikasi lainnya.
4. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Bea dan Cukai.
5. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi pada Subdirektorat Humas dan Penyuluhan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai.
6. Pejabat Bea dan Cukai adalah pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang ditunjuk dalam jabatan tertentu untuk melaksanakan tugas tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan peraturan perundang-undangan di bidang cukai.
7. Eskalasi adalah perluasan penanganan informasi atau pengaduan yang diterima *Contact Center* DJBC dengan melakukan permintaan konfirmasi dan/atau penerusan pengaduan kepada unit teknis di lingkungan DJBC.

III. TATA CARA PEMBERIAN INFORMASI

- A. Dalam penyelenggaraan layanan informasi melalui Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*), Subdirektorat Hubungan Masyarakat dan Penyuluhan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai merupakan penyedia Saluran Komunikasi DJBC dengan pengguna layanan melalui Pusat Kontak Layanan (*single point of contact*).
 1. Kepala Sub Direktorat Hubungan Masyarakat dan Penyuluhan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai bertanggung jawab atas penyelenggaraan *Contact Center* DJBC.
 2. Penyelenggaraan *Contact Center* DJBC sebagaimana dimaksud di atas dilaksanakan oleh Kepala Seksi, dengan kegiatan:
 - a. memimpin, mengkoordinasikan dan memberikan bimbingan serta petunjuk dalam pelaksanaan tugas *Contact Center* DJBC;
 - b. memastikan informasi yang disampaikan melalui *Contact Center* DJBC sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. melakukan langkah-langkah korektif dalam hal terdapat penyalahgunaan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d. memantau pengendalian internal, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, dan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin di lingkungan *Contact Center* DJBC; dan
 - e. memantau tindak lanjut hasil pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan dan pengembangan proses bisnis di lingkungan *Contact Center* DJBC.
 3. Dalam pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan *Contact Center* DJBC, Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Sub Direktorat Hubungan Masyarakat dan Penyuluhan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai.

B. Pemberian Layanan Informasi

1. *Contact Center* DJBC memberikan layanan informasi terhadap semua kegiatan kepabeanan dan cukai, kecuali;
 - a. penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai;
 - b. peraturan atau kebijakan kepabeanan dan cukai atau hal-hal lain yang belum diatur;
 - c. pemberian data dan informasi yang diperoleh dari Pengguna Layanan kepada pihak yang tidak berhak;
 - d. pemberian penjelasan tentang penanganan suatu kasus yang menjadi kewenangan Pejabat sebagaimana dimaksud pada SE-21/BC/2013 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa; atau
 - e. pemberian informasi yang merupakan wewenang dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
2. Pelayanan pengaduan yang diterima oleh *Contact Center* DJBC meliputi:
 - a. keluhan pelayanan di bidang Kepabeanan dan Cukai;
 - b. pelanggaran kode etik Pegawai DJBC; atau
 - c. tindak pidana kepabeanan dan cukai.
3. Pemberian layanan informasi sebagaimana dimaksud pada butir 1 harus berdasarkan pada:
 - a. ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang cukai;
 - b. ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan Kementerian dan/atau Lembaga lain yang dimuat pada portal *Indonesia National Single Window* (INSW); atau
 - c. informasi dan/atau data-data lain yang telah divalidasi (*Customs & Excise Knowledge Base*).

C. Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) DJBC

1. *Contact Center* DJBC memiliki nama publikasi Bravo Bea Cukai 1500225 dan menggunakan logo sebagaimana ditetapkan pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal Ini.
2. Logo *Contact Center* DJBC digunakan dalam kegiatan publikasi *Contact Center* DJBC.
3. *Contact Center* DJBC memberikan layanan informasi kepabeanan dan cukai melalui Saluran Komunikasi sebagai berikut:
 - a. telepon dengan nomor (021)-1500225;
 - b. pesan singkat dengan nomor 081-1500225;
 - c. surat elektronik dengan alamat info@customs.go.id;
 - d. Web-Chat dengan pada situs www.beacukai.go.id; dan
 - e. Media Sosial berupa *Facebook* dengan akun [beacukaiRI](#) dan *Twitter* dengan akun [@beacukaiRI](#).
4. *Contact Center* DJBC menerima pengaduan melalui Saluran Komunikasi sebagai berikut:
 - a. telepon dengan nomor (021)-1500225; dan
 - b. pesan singkat dengan nomor 081-1500225.
5. Layanan informasi oleh *Contact Center* DJBC dapat diberikan atau diterima dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam selama 7 (tujuh) hari dalam 1 (satu) minggu.
6. Dalam penyelenggaraan *Contact Center* DJBC, Kepala Seksi membawahi:
 - a. Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan;
 - b. Tim Kerja Manajemen Layanan; dan
 - c. Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan.

7. Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan melakukan kegiatan:
 - a. menerima dan menyampaikan informasi di bidang kepabeanan dan cukai dari dan/atau kepada pengguna layanan melalui Saluran Komunikasi DJBC;
 - b. meneruskan informasi di bidang kepabeanan dan cukai kepada Tim Kerja Manajemen Layanan, dalam hal informasi yang diterima membutuhkan penelitian lebih lanjut; dan
 - c. menerima pengaduan, meneliti kelengkapan pengaduan, memilah, dan meneruskan pengaduan kepada Tim Kerja Manajemen Layanan.
8. Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan terdiri dari:
 - a. Koordinator Tim Kerja (*Supervisor*);
 - b. Ketua Tim (*Team Leader*); dan
 - c. Petugas Layanan (*Agent*).
9. Koordinator Tim Kerja melakukan pengorganisasian, koordinasi, dan supervisi dalam kegiatan Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan.
10. Ketua Tim melakukan pengorganisasian, koordinasi, dan asistensi kepada Petugas Layanan untuk kelancaran penerimaan dan pemberian informasi dan/ atau pengaduan.
11. Petugas Layanan menerima dan memberikan layanan informasi dan pengaduan melalui Saluran Komunikasi yang tersedia.
12. Tim Kerja Manajemen Layanan melakukan kegiatan:
 - a. penyelenggaraan kegiatan administrasi, penjadwalan tugas, dan pelaporan kegiatan *Contact Center* DJBC;
 - b. penyusunan perencanaan anggaran penyelenggaraan *Contact Center* DJBC;
 - c. analisis informasi yang diterima serta pembaharuan penyediaan database informasi (*Customs & Excise Knowledge Base*);
 - d. penerimaan informasi dan/atau pengaduan yang perlu ditindaklanjuti, penerusan informasi dan/atau pengaduan kepada unit teknis terkait lainnya, memonitor tindak lanjut penerusan informasi dan/atau pengaduan, dan memberikan umpan balik kepada pengguna layanan; dan
 - e. monitoring kelayakan sarana dan prasarana *Contact Center* DJBC.
13. Tim Kerja Manajemen Layanan terdiri dari :
 - a. Koordinator Tim Kerja (*Supervisor*);
 - b. Ketua Tim (*Team Leader*); dan
 - c. Petugas Layanan (*Agent*).
14. Koordinator Tim Kerja melakukan pengorganisasian, koordinasi, dan supervisi dalam kegiatan Tim Kerja Manajemen Layanan sebagaimana di atas.
15. Ketua Tim melakukan pengorganisasian, koordinasi, dan asistensi kepada Petugas Layanan untuk kelancaran kegiatan Tim Kerja Manajemen Layanan sebagaimana dimaksud di atas.
16. Petugas Layanan membantu melaksanakan kegiatan Tim Kerja Manajemen Layanan sebagaimana dimaksud di atas.
17. Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan melaksanakan kegiatan:
 - a. perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan *Contact Center* DJBC;
 - b. analisis kebutuhan sumber daya *Contact Center* DJBC;
 - c. perencanaan dan pelaksanaan pengembangan sumber daya *Contact Center* DJBC;
 - d. pemantauan pemenuhan indikator kinerja utama; dan
 - e. evaluasi kinerja Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan dan Tim Kerja Manajemen Layanan.

18. Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan terdiri dari :
 - a. Koordinator Tim Kerja; dan
 - b. Penilai (*Assessor*).
19. Koordinator Tim Kerja melakukan pengorganisasian, koordinasi, dan supervisi untuk kelancaran kegiatan Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan.
20. Penilai (*Assessor*) melakukan penilaian terhadap kegiatan Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan serta Tim Kerja Manajemen Layanan.

D. Penanganan Eskalasi

1. *Contact Center* DJBC melakukan eskalasi dalam hal:
 - a. Informasi yang diterima membutuhkan penelaahan mendalam, misalnya:
 - 1) Informasi yang dibutuhkan belum terdapat dalam sumber informasi *Contact Center* sebagaimana dimaksud di atas; dan/atau
 - 2) Informasi-informasi lain.
 - b. Pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud di atas.
2. *Contact Center* DJBC melakukan pemeringkatan eskalasi sebagaimana dimaksud di atas berdasarkan tingkat kesulitan dan skala prioritas untuk menentukan jangka waktu penyelesaiannya.
3. Kepala Kantor DJBC bertanggung jawab mengkoordinir dan memberikan jawaban atas eskalasi dari *Contact Center* DJBC melalui pejabat yang ditunjuk.
4. Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat 3 adalah:
 - a. Pejabat Bea dan Cukai yang tugas dan tanggung jawabnya mengemban fungsi layanan informasi, kehumasan, dan penyuluhan; atau
 - b. Kasubbag Tata Usaha untuk Unit Eselon II di lingkungan Kantor Pusat.
5. Proses eskalasi dilakukan melalui media telepon, email, surat, aplikasi elektronik, dan/ atau nota dinas.
6. Eskalasi diselesaikan dengan:
 - a. *Contact Center* DJBC memberikan umpan balik kepada pengguna layanan dalam hal eskalasi mengenai permintaan informasi dan pengaduan keluhan pelayanan di bidang Kepabeanan dan Cukai;
 - b. Direktur PPKC menyampaikan surat dan/atau nota dinas kepada Pusat Kepatuhan Internal dalam hal eskalasi mengenai pengaduan pelanggaran kode etik Pegawai DJBC; atau
 - c. Direktur PPKC menyampaikan surat dan/atau nota dinas kepada Direktorat Penindakan dan Penyidikan dalam hal eskalasi mengenai pengaduan tindak pidana kepabeanan dan cukai.

E. Standar Layanan Informasi

1. Pelaksanaan kegiatan *Contact Center* DJBC harus memenuhi standar yang terdiri dari:
 - a. standar umum;
 - b. standar pelaksanaan; dan
 - c. standar pelaporan.
2. Standar umum, standar pelaksanaan, dan standar pelaporan sebagaimana dimaksud di atas diatur sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini
3. Pejabat Bea dan Cukai yang melaksanakan kegiatan *Contact Center* DJBC harus memiliki sertifikat keahlian yang diterbitkan oleh

Direktur PPKC atas nama Direktur Jenderal, sesuai dengan format sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

4. Sertifikat keahlian sebagaimana dimaksud di atas dapat diberikan kepada Pegawai yang telah:
 - a. mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis layanan informasi;
 - b. mengikuti pendidikan dan pelatihan *soft skills* komunikasi *Contact Center* DJBC; dan
 - c. dianggap mampu oleh Direktur PPKC.
5. Layanan informasi yang disampaikan oleh *contact center* hanya bersifat sebagai referensi praktis dan tidak mengikat secara hukum.

IV.PENUTUP

Tata Cara Penyelenggaraan Layanan Informasi Melalui Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) ini ditetapkan untuk dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan pemberian layanan informasi dan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan layanan informasi melalui Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sehingga peningkatan kualitas dan penjaminan penyediaan pelayanan serta pengoptimalan kegiatan Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*) dalam penerimaan dan penyampaian layanan informasi serta penerimaan pengaduan di bidang kepabeanan dan cukai tercapai.

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttt-

AGUNG KUSWANDONO

Salinan sesuai dengan aslinya,
Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.

Kepala Bagian Umum



Indrajati Martini

STANDAR LAYANAN INFORMASI *CONTACT CENTER*
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

1. STANDAR UMUM

Standar Umum terdiri dari :

1.1. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* harus memiliki keahlian, kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilan, serta telah mengikuti pelatihan teknis yang diperlukan dalam tugasnya, dengan penjelasan sebagai berikut:

Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* harus:

- a. memiliki kemampuan, baik secara teori maupun praktik di bidang kepabeanaan dan cukai;
 - b. memiliki keahlian, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya, berupa kecakapan dalam menerapkan teknik dan prosedur layanan informasi yang sesuai dengan ruang lingkup dan sarasannya, serta kecakapan dalam memahami permasalahan yang diajukan oleh pengguna layanan; dan
 - c. memiliki kemampuan dalam berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan.
- 1.2. Dalam memberikan layanan informasi, Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* harus bersikap independen, berintegritas, dan menjaga perilaku profesional, serta menggunakan keahlian dan kemampuan teknis secara cermat dan seksama, dengan penjelasan sebagai berikut:
- a. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* harus bersikap independen pada saat memberikan layanan informasi, artinya *Agent Contact Center* bertindak netral dengan mengambil pertimbangan yang tidak bias dan harus objektif dalam memberikan layanan informasi.
 - b. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* harus mempunyai integritas dalam pelaksanaan tugasnya yang dilandasi unsur-unsur kejujuran, keberanian, kebijaksanaan, dan rasa tanggung jawab.
 - c. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* melaksanakan tugasnya dengan cermat dan seksama. Kecermatan dan keseksamaan ini menekankan bahwa *Agent Contact Center* bertanggung jawab untuk mematuhi standar layanan informasi dalam segala kegiatan yang berkaitan dengan tujuan *Contact Center*.
- 1.3. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* harus menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam pemberian layanan informasi dan penerimaan pengaduan, dan dilarang memberitahukan kepada pihak lain kecuali atas perintah Direktur Jenderal Bea dan Cukai.
- 1.4. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada *Contact Center* tidak memberikan penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan.

2. STANDAR PELAKSANAAN

Standar pelaksanaan terdiri dari:

- 2.1. Standar pelaksanaan tugas Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan.
 - 2.1.1 Pemberian layanan informasi dilakukan sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah disusun oleh Tim Kerja Manajemen Layanan.
 - 2.1.2 Dalam memberikan layanan informasi, *Agent Contact Center* harus dapat memahami pertanyaan, masalah dan pengaduan yang disampaikan dan memberikan respon tepat waktu dan tepat sasaran.
 - 2.1.3 Dalam memberikan layanan informasi, *Agent Contact Center* harus memberikan salam dan jawaban dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar serta menunjukkan kesopanan.

- 2.1.4 Dalam memberikan layanan informasi, *Agent Contact Center* dapat menggunakan *Customs Knowledge Base* dan aplikasi kepabeanan dan cukai sebagai alat bantu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
- 2.2. Standar pelaksanaan tugas Tim Kerja Manajemen Layanan
 - 2.2.1 Dalam penyusunan jadwal penugasan Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan, Tim Kerja Manajemen Layanan harus memperhatikan kondisi dan situasi, banyak dan tidaknya jumlah penelpon serta *agent* yang bertugas.
 - 2.2.2 Dalam melakukan eskalasi informasi, Tim Kerja Manajemen Layanan harus memastikan bahwa unit yang terkait benar-benar memahami permasalahan atau pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan.
- 2.3. Standar pelaksanaan tugas Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan
 - 2.3.1 Dalam melakukan analisis dan evaluasi kinerja terkait pemberian layanan informasi, pengaduan, Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan harus melakukan analisis dengan cermat dan melakukan evaluasi dengan objektif dengan menggunakan kriteria penilaian terhadap *hardskill*, *softskill*, kedisiplinan, *call per hour*.
 - 2.3.2 Dalam memonitoring tindak lanjut eskalasi informasi, Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan harus memastikan bahwa unit yang terkait telah benar-benar menindaklanjuti permasalahan atau pengaduan tersebut dengan menghubungi pengguna layanan yang menyampaikan informasi dan/atau pengaduan.
 - 2.3.3 Dalam melakukan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para *Agent Contact Center*, Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan menyelenggarakan pelatihan yang dilakukan secara berkala.

3. STANDAR PELAPORAN

- 3.1. Tim Kerja Operasional Layanan Informasi dan Pengaduan
 - 3.1.1 Pelaporan terkait permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pemberian layanan informasi dan pengaduan yang sulit untuk diberikan solusi kepada Kepala Seksi harus segera dibuat tertulis setelah menerima masalah tersebut.
 - 3.1.2 Pelaporan tersebut harus memuat:
 - Permasalahan, informasi dan pengaduan yang disampaikan;
 - Peraturan yang terkait dengan permasalahan, informasi dan pengaduan yang disampaikan;
 - Kesimpulan dan/atau rekomendasi,
 dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. Kesimpulan dan/atau rekomendasi yang disampaikan kepada pengguna layanan harus dikemukakan secara objektif dan didukung dengan peraturan yang sesuai sehingga pengguna jasa dapat memahami kesimpulan dan/atau rekomendasi tersebut secara utuh; dan
 - b. Tanggung jawab *agent* terbatas pada kesimpulan dan/atau rekomendasi.
- 3.2. Tim Kerja Manajemen Layanan
 - 3.2.1 Pelaporan terkait permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan tugas *Contact Center* kepada Kepala Seksi harus segera dibuat tertulis setelah masalah tersebut muncul.
 - 3.2.2 Pelaporan tersebut harus memuat:
 - Permasalahan pelaksanaan tugas *contact center*;
 - Analisa atas permasalahan yang terjadi;
 - Kesimpulan dan/atau rekomendasi,
 dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. Kesimpulan dan/atau rekomendasi yang disampaikan harus dikemukakan secara objektif dan didukung dengan data yang sesuai; dan
 - b. Tanggung jawab *agent* terbatas pada kesimpulan dan/atau rekomendasi.
- 3.3. Tim Kerja Penjamin Kualitas Layanan

- 3.3.1 Pelaporan terkait permasalahan yang muncul dalam pengawasan pelaksanaan tugas *Contact Center* kepada Kepala Seksi harus segera dibuat tertulis setelah masalah tersebut muncul.
- 3.3.2 Pelaporan tersebut harus memuat:
- Permasalahan pelaksanaan tugas *contact center*;
 - Analisa atas permasalahan yang terjadi;
 - Kesimpulan dan/atau rekomendasi,
- dengan penjelasan sebagai berikut:
- a. Kesimpulan dan/atau rekomendasi yang disampaikan harus dikemukakan secara objektif dan didukung dengan data yang sesuai; dan
 - b. Tanggung jawab *agent* terbatas pada kesimpulan dan/atau rekomendasi.
- 3.3.3 Pelaporan terkait kinerja *Contact Center* untuk periode tanggal 26 bulan yang bersangkutan sampai dengan tanggal 25 bulan berikutnya dan disampaikan kepada Kepala Seksi untuk dimasukkan dalam perhitungan kinerja pegawai.
-

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttt-

AGUNG KUSWANDONO

Salinan sesuai dengan aslinya,
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

Kepala Bagian Umum



Indrajati Martini

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
NOMOR KEP-165/BC/2014
TENTANG
PUSAT KONTAK LAYANAN (CONTACT CENTER)

LOGO CONTACT CENTER
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI



DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttt-

AGUNG KUSWANDONO

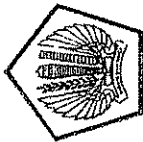
Salinan sesuai dengan aslinya,
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

Kepala Bagian Umum



Indraajati Martini

Nomor:(1)



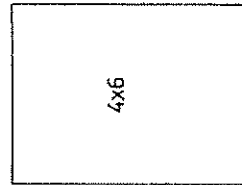
SERTIFIKAT KEAHLIAN

DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor: KEP -/BC/2014 tanggal tentang Pusat Kontak Layanan (*Contact Center*), dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : (2)
N.I.P. : (3)
Tempat / Tanggal Lahir : (4)
Pangkat / Golongan : (5)

telah memenuhi persyaratan sebagai (6) dan kepadanya dapat ditugaskan sebagai (7) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.



Jakarta, (8)
a.n. Direktur Jenderal
Direktur Penerimaan dan Peraturan
Kepabeanan dan Cukai

Nama Lengkap
NIP

PETUNJUK PENGISIAN SERTIFIKAT KEAHLIAN

- Angka (1) : Diisi dengan nomor urut penerbitan sertifikat
Angka (2) : Diisi dengan nama lengkap pegawai yang memperoleh sertifikat
Angka (3) : Diisi dengan NIP pegawai yang memperoleh sertifikat
Angka (4) : Diisi dengan tempat / tanggal lahir pegawai yang memperoleh sertifikat
Angka (5) : Diisi dengan pangkat/golongan pegawai yang memperoleh sertifikat
Angka (6) dan (7) : Diisi dengan jenis keahlian sebagai *Supervisor*, Ketua Tim, atau Petugas Layanan dan setara misalnya angka (6) adalah Ketua Tim maka angka (7) adalah Ketua Tim
Angka (8) : Diisi dengan tanggal bulan dan tahun
-

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttt-

AGUNG KUSWANDONO

Salinan sesuai dengan aslinya,
Sekretaris Direktorat Jenderal
u. b.
Kepala Bagian Umum



Indrajati Martini