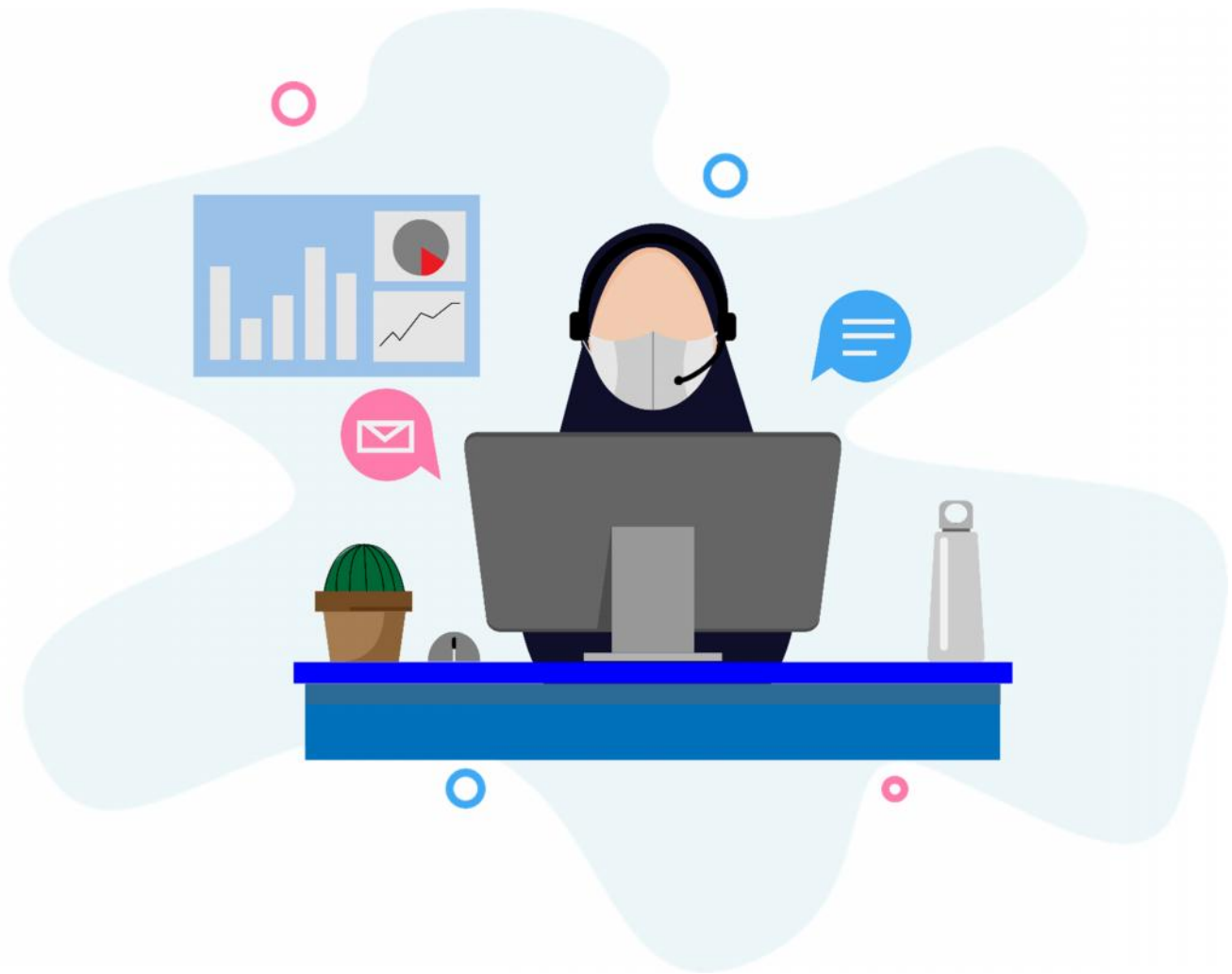


# Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I  
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai  
Kementerian Keuangan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAGIAN ISI .....	1
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik.....	1
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.....	5
Rincian Pelayanan Informasi Publik .....	10
Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik.....	15
Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik.....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur lama PPID DJBC .....	4
Gambar 1. 2 Struktur baru PPID DJBC .....	5
Gambar 1. 3 Kegiatan asistensi keterbukan informasi publik .....	8
Gambar 1. 4 Pengumuman hasil monitoring dan evaluasi.....	10
Gambar 1. 5 Ringkasan data permohonan informasi publik Tingkat I DJBC .....	12
Gambar 1. 6 Ringkasan data permohonan informasi publik DJBC.....	13
Gambar 1. 7 Rincian data pengajuan keberatan dan sengketa .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rincian jenis data yang dimintakan pemohon informasi.....	11
--	----

## Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Indonesia merupakan negara yang menjamin setiap warga negaranya memperoleh hak atas informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “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”. Jaminan untuk memperoleh informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sehingga pemerintah dituntut untuk selalu terbuka dan menjamin akses masyarakat terhadap berbagai informasi mengenai proses penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut diterbitkanlah Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

UU KIP tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh Badan Publik di seluruh Indonesia tidak terkecuali Kementerian Keuangan yang memiliki banyak informasi dan dokumen pada setiap unit Eselon I nya.

Kementerian Keuangan mempunyai komitmen untuk mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam pelaksanaan penyelenggaraan negara yaitu dengan menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Keuangan dan Perangkat PPID yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan nomor 879/KMK.01/2019 tentang Penetapan Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan. Selain itu, untuk memudahkan para pejabat dan perangkat dalam mengimplementasikan UU KIP maka diterbitkan pedoman layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 200/PMK.01/2016 yang kemudian dirubah dengan 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. Selain perpedoman dengan peraturan dan ketentuan tersebut, dalam mengimplementasikan UU KIP, PPID Kementerian Keuangan dan Perangkat PPID Kementerian Keuangan berpedoman pada Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2010 yang telah diganti dengan Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

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

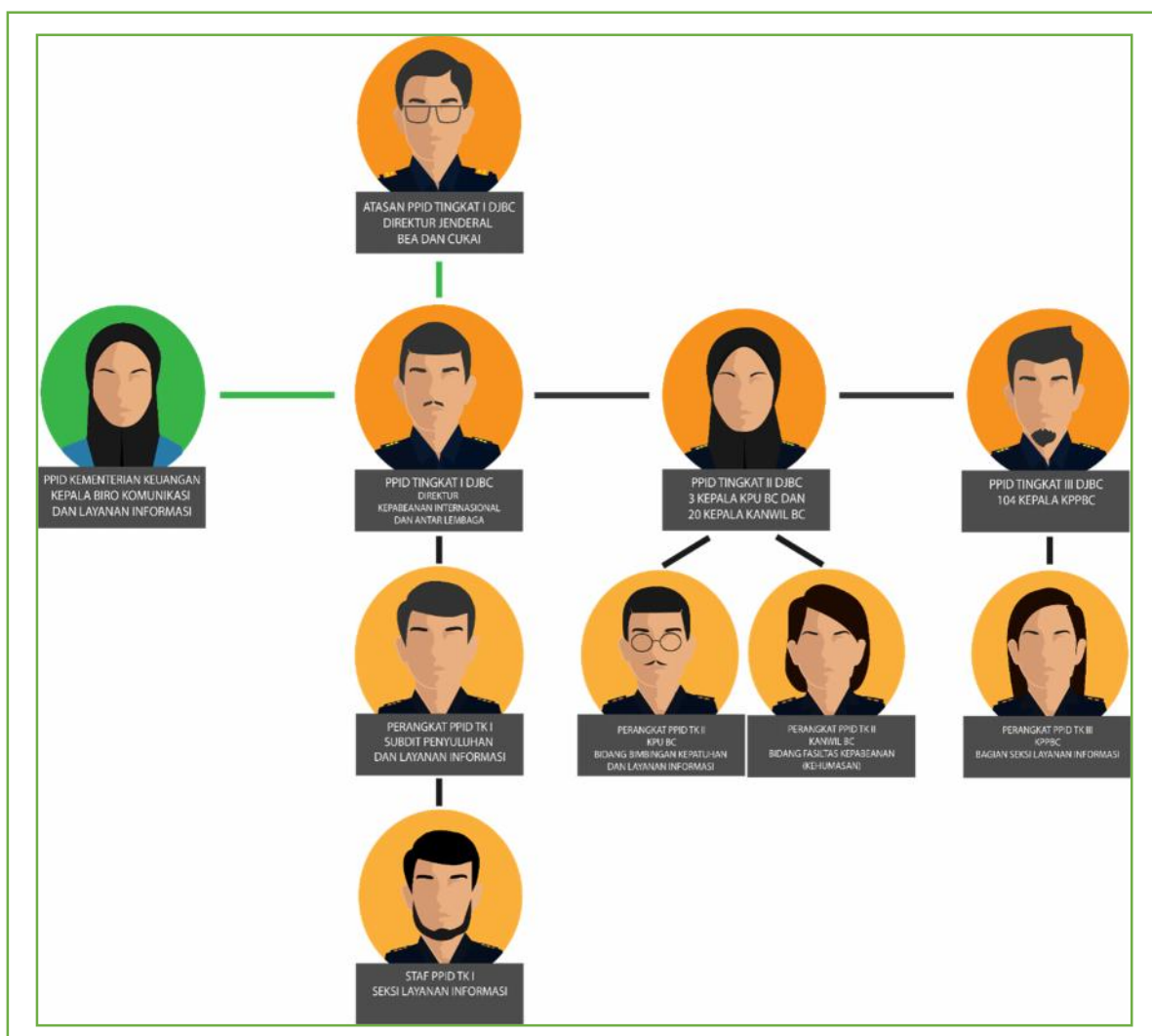
Pengguna Jasa serta Direktorat Interdiksi Narkotika sementara unit eselon II yang berubah nama yakni Direktorat Kepabeanan Internasional dan Antar Lembaga yang berubah menjadi Direktorat Kerja Sama Internasional Kepabeanan dan Cukai, dengan penambahan unit baru tersebut maka secara garis besar struktur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

Dengan ditetapkannya Keputusan dan Peraturan Menteri Keuangan tersebut maka merupakan suatu kewajiban bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan untuk membuka akses informasi bagi publik dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai dengan tetap melihat batasan-batasan dan prosedur layanan informasi publik yang telah ditetapkan.

Dalam hal pengelolaan informasi publik, dilihat dari banyaknya tipologi kantor yang dimiliki DJBC dan tersebarnya unit kerja vertikal di seluruh wilayah Indonesia maka DJBC ditetapkan sebagai PPID Tingkat I, PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III oleh Kementerian Keuangan. Sebagai bentuk koordinasi antar PPID di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maka dibentuk tim koordinasi PPID di lingkungan DJBC yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 611/BC/2017. Dengan adanya perubahan struktur organisasi DJBC maka atas keputusan tersebut dalam waktu dekat akan dilakukan perubahan menyesuaikan nomenklatur terbaru.

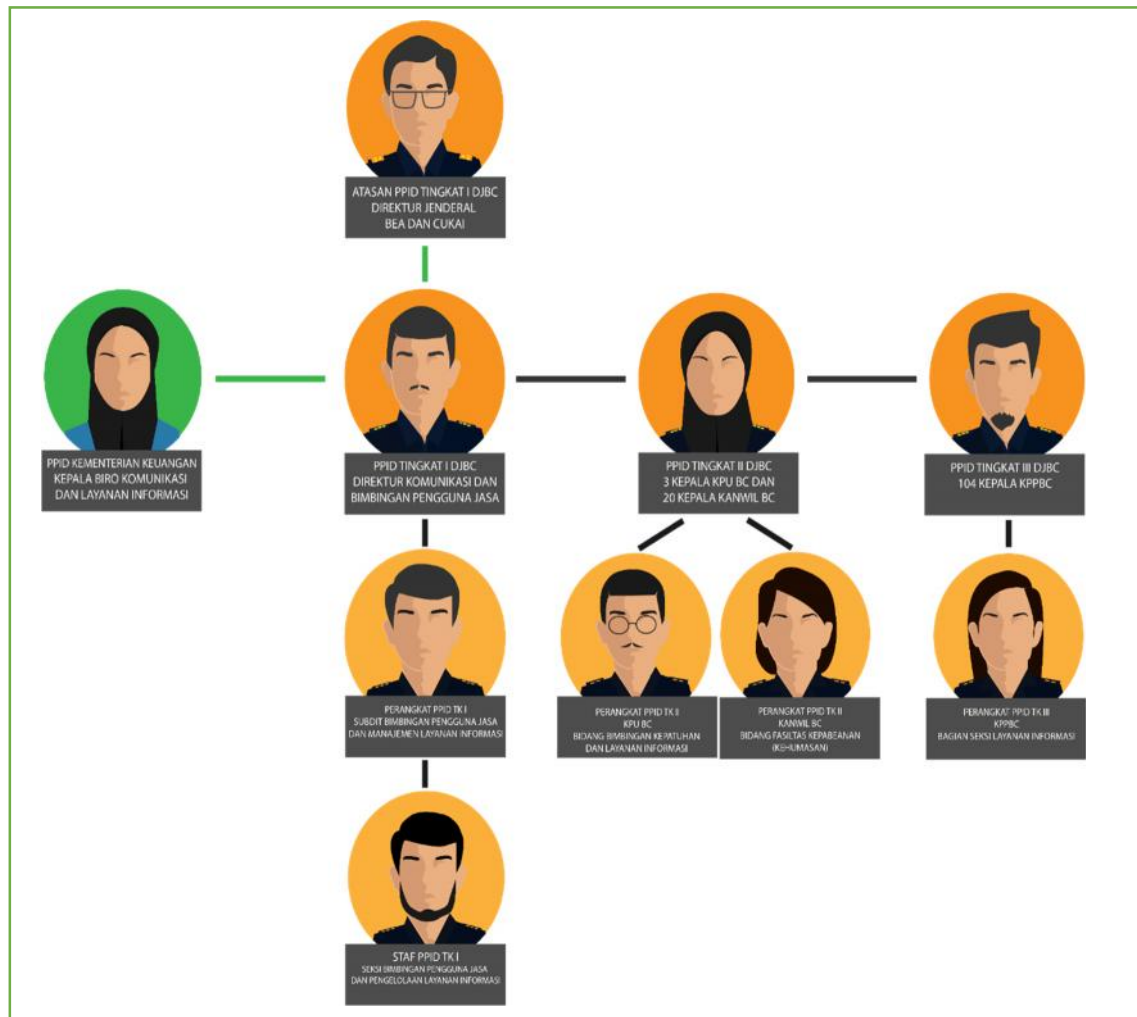
Struktur PPID di lingkungan DJBC yang lama dan baru dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 berikut:

Gambar 1. 1  
Struktur lama PPID Direktrorat Jenderal Bea dan Cukai



Sumber: diolah dari PMK-129/PMK.01/2019

Gambar 1. 2  
Struktur baru PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai



Sumber: diolah dari PMK-118/PMK.01/2021

## Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

### Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

PPID Tingkat I di lingkungan kantor pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menyediakan informasi publik yang wajib disediakan secara berkala sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 9 UU KIP *juncto* Pasal 13 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, selain itu juga menyediakan informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan informasi



publik yang tersedia setiap saat yang dapat diakses oleh pengguna dan pemohon informasi publik melalui menu Layanan Informasi Publik pada laman Bea Cukai (<http://beacukai.go.id>).

Untuk informasi publik serta merta yang disediakan oleh DJBC tahun 2021 terkait dengan pemberitahuan penutupan layanan tatap muka untuk pencegahan penyebaran virus COVID-19 dan Jadwal Layanan Bravo Bea Cukai 1500225.

Setiap permohonan informasi publik yang menggunakan dasar UU KIP dan/atau ditunjukan kepada PPID Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maka akan dilayani menggunakan mekanisme layanan informasi publik melalui PPID DJBC. Setiap pemohon informasi publik yang mengajukan permohonan informasi publik melalui saluran yang telah disediakan dan wajib melampirkan bukti idenstitas diri berupa fotokopi Kartu Tanda Penduduk bagi pemohon yang berkedudukan hukum sebagai Warga Negara Indonesia atau surat tanda pengesahan badan hukum dari kementerian yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia (Kemenkumham) bagi pemohon yang berkedudukan hukum sebagai Badan Hukum Indonesia. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menyediakan saluran layanan informasi publik guna memfasilitasi pemohon yang mengajukan permohonan informasi yaitu melalui:



Untuk permohonan informasi publik yang diajukan melalui e-PPID Kementerian Keuangan (<http://www.e-ppid.kemenkeu.go.id>) maupun *mobile* PPID akan ditanggapi oleh petugas PPID Tingkat I DJBC yang dalam hal ini berada di bawah Direktorat Kepabeanan Internasional dan Antar Lembaga (sesuai dengan PMK-118/PMK.10/2021 maka untuk tahun 2022 digantikan dengan Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa) maupun unit di bawah PPID Tingkat I (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III) melalui layanan *backoffice* PPID Kementerian Keuangan

menggunakan sistem informasi PPID (<http://sippid.kemenkeu.go.id>) dan berkoordinasi dengan PPID Kementerian Keuangan. Untuk memudahkan dalam administrasi permohonan informasi publik, maka setiap permohonan yang masuk melalui media selain e-PPID maupun mobile PPID maka akan diinput ke dalam sistem informasi PPID.

Layanan Informasi publik di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengikuti layanan informasi publik yang dilaksanakan di Kementerian Keuangan yaitu dilaksanakan setiap hari kerja mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 sesuai dengan zona waktu lokasi pelayanan. Jika permohonan diterima atau masuk melalui aplikasi di luar jam layanan akan dihitung pada hari kerja berikutnya.

### **Sumber Daya Manusia Pengelola Layanan Informasi Publik**

SDM menjadi salah satu pilar penting suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, begitu juga dalam proses layanan informasi publik di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Dalam pelaksanaan tugasnya, PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dijabat oleh Direktur Kepabebean Internasional dan Antar Lembaga dan dibantu oleh Kepala Subdirektorat Penyuluhan dan Layanan Informasi dan perangkatnya dalam menangani permohonan informasi publik. Sesuai dengan Perubahan Struktur Organisasi melalui PMK-118/PMK.10/2021 maka di tahun 2022 PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai akan dijabat oleh Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dan dibantu oleh Kepala Subdirektorat Bimbingan Pengguna Jasa dan Manajemen Layanan Informasi sebagai Pelaksana PPID TK I DJBC. Sedangkan pada unit vertikal PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III, layanan informasi publik dilakukan oleh unit yang bergerak di bidang kehumasan dan layanan informasi. Sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 611/BC/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang akan dilakukan perubahan menyesuaikan nomenklatur baru.

Pada tahun 2021, PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah melaksanakan kegiatan internal dalam rangka peningkatan kompetensi pegawai sebagai berikut:

- a. Asistensi PPID yang dilaksanakan secara hybrid pada 2 lokasi yaitu Balikpapan dan Purwokerto, tatap muka pada KPU BC Tipe C Soerkarno Hatta untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai KIP, bantuan kedinasan dan memperkenalkan SI-PPID serta Sistem Pendukung Layanan Informasi Terpadu (SPLIT) yang merupakan *knowledge based system*.

Gambar 1. 3  
Kegiatan Asistensi Keterbukaan Informasi Publik pada Unit Vertikal



- b. Pelaksanaan Pelatihan Jarak Jauh (PJJ) Layanan Informasi dengan memasukan materi Keterbukaan Informasi Publik yang bekerjasama dengan Pusdiklat Bea dan Cukai.

PPID Tingkat I DJBC juga mengikuti rapat pembahasan dan bimbingan teknis secara daring mengingat kondisi pandemi COVID-19 yang dilaksanakan oleh PPID Kementerian Keuangan untuk peningkatan kompetensi dan pengetahuan keterbukaan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan, adapun kegiatannya sebagai berikut:

- a. Rapat Koordinasi PPID Kementerian Keuangan tanggal 9 April 2021 secara daring sesuai dengan Undangan Kepala BKLI nomor UND-94/SJ.6/2021 dengan agenda pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi PPID Tingkat I tahun 2021 dan Sinkronisasi

- klasifikasi informasi dalam program Sistem Layanan Data Kementerian Keuangan (SLDK), layanan informasi publik dan /atau arsip.
- b. Rapat Koordinasi tanggal 16 September 2021 secara daring sesuai dengan Undangan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi nomor UND-246/SJ.6/2021 dengan agenda Sosialisasi Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021, Rencana Perubahan PMK 129/PMK.01/2019 dan KMK-819/KMK.01/2019, Persiapan uji konsekuensi usul informasi publik yang dikecualikan dan usul informasi publik untuk tahun 2022.
  - c. Presentasi Monitoring dan Evaluasi PPID TK I Kementerian Keuangan yang dilaksanakan secara daring, untuk PPID TK I DJBC terjadwal pada tanggal 11 Juni 2021.
  - d. Seminar Keterbukaan Informasi Publik dengan tema “Keterbukaan Informasi Program Vaksinasi Dukung Upaya Percepatan Pemulihan Ekonomi” pada tanggal 29 Juli 2021 sekaligus acara pengumuman hasil Monitoring dan Evaluasi PPID TK I di Lingkungan Kementerian Keuangan.
  - e. Uji konsekuensi dan pembahasan informasi publik PPID Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan untuk tahun 2022 pada tanggal 26 Oktober 2021 yang dilaksanakan secara bersama dengan Lembaga Nasional Single Window (LNSW) mengingat terdapat beberapa informasi yang beririsan.

## Penghargaan

Gambar 1. 4  
Pengumuman Hasil Monitoring dan Evaluasi PPID Tk I



Sumber: Seminar Keterbukaan Informasi Publik

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 kembali mendapatkan kategori **"informatif"** pada urutan kedua dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi.

### 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. Realisasi Anggaran layanan keterbukaan informasi publik di tahun 2021 sebesar Rp31.855.717,- (88,48% dari pagu anggaran yang ditetapkan).

## Rincian Pelayanan Informasi Publik

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2021, PPID di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menerima permohonan informasi publik dengan rincian sebagai berikut:

### A. PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea Cukai

Sampai penghujung 2021, PPID Tk I DJBC telah menerima 79 permohonan informasi publik mengalami kenaikan dari 53 permohonan di tahun 2020 sebesar (49,06%), dengan rincian sebagai berikut:

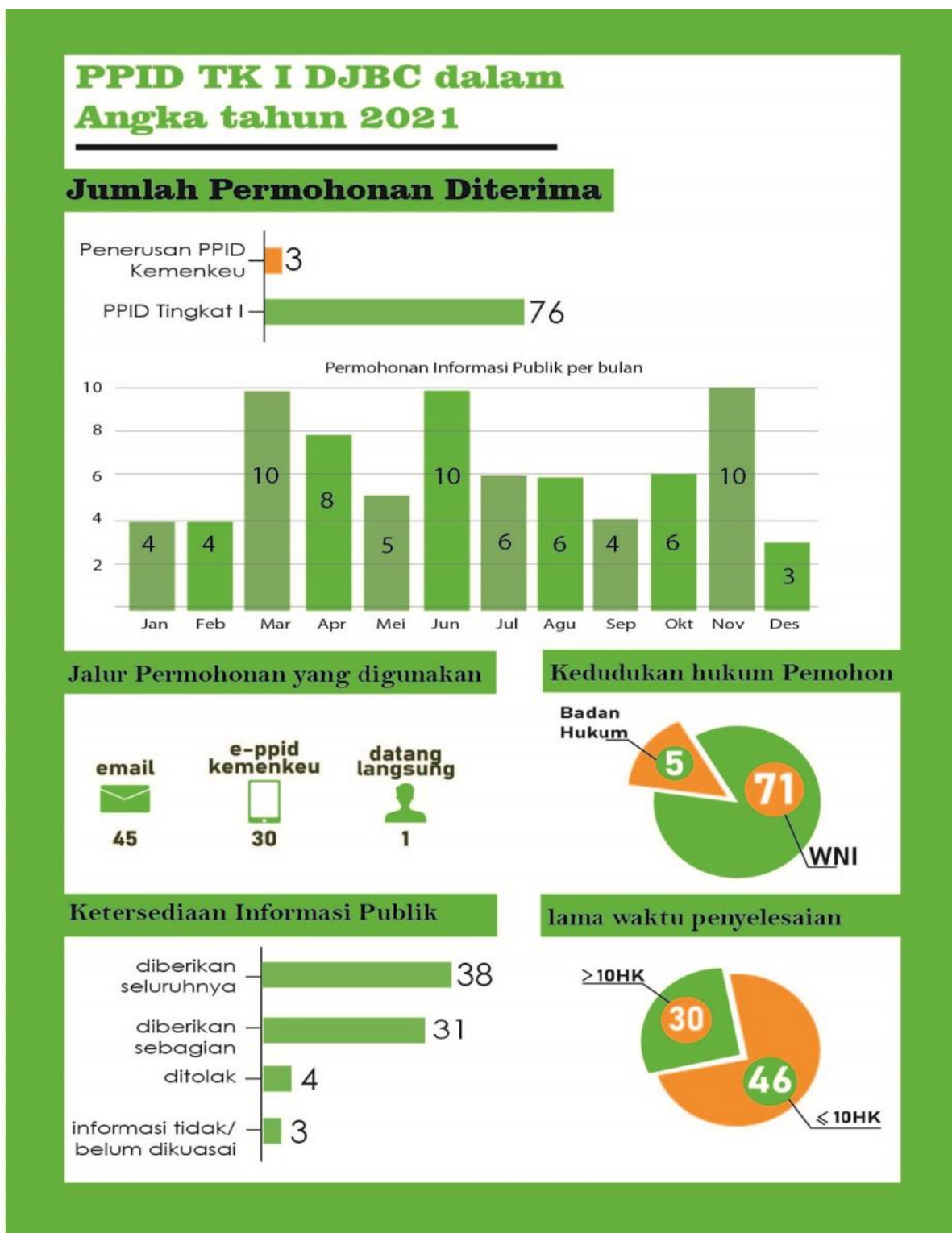
1. Dari total 76 permohonan yang diterima langsung oleh PPID Tk I DJBC, 75 permohonan diselesaikan pada tahun 2021 sementara 1 permohonan diselesaikan di tahun 2022 mengingat permohonan diajukan di akhir tahun 2021 sehingga pemberitahuan tertulis disampaikan di tahun 2022 dan 2 permohonan diteruskan kepada PPID Tingkat III mengingat informasi dikuasai oleh PPID Tingkat III;
2. Total 3 permohonan merupakan penerusan permohonan informasi publik yang diterima oleh PPID Kementerian Keuangan yang terdiri dari 2 permohonan dari WNI dan 1 permohonan dari Badan Hukum Indonesia;
3. Dari total 76 permohonan informasi publik yang diterima oleh PPID Tingkat I DJBC jika ditinjau dari kedudukan hukum pemohon informasi publik maka 5 permohonan diajukan oleh Badan Hukum Indonesia dan 71 permohonan diajukan oleh Warga Negara Indonesia.
4. Jika ditinjau dari jalur permohonan yang diajukan maka jalur permohonan melalui e-mail paling sering digunakan yaitu sebesar 45 permohonan, 30 permohonan yang langsung diajukan melalui e-ppid.kemenkeu.go.id (laman PPID), dan 1 permohonan diterima langsung di kantor.
5. Sesuai dengan ketersediaan informasi publik yang diberikan oleh PPID Kementerian Keuangan dan Perangkat PPID Kementerian Keuangan, total 76 permohonan yang selesai ditanggapi oleh PPID Tingkat I DJBC, yang meliputi:
  - a. 38 permohonan, informasinya diberikan seluruhnya.

- b. 31 permohonan, informasinya diberikan sebagian (secara selektif dan agregat data yang diberikan).
  - c. 4 permohonan ditolak dengan alasan
  - d. 3 permohonan tidak memberikan informasi dengan alasan informasi tidak/belum dikuasai.
6. Dilihat dari lama waktu penyampaian pemberitahuan tertulis maka rata-rata waktu pemberitahuan tertulis dari 76 permohonan sebesar 10HK, diselesaikan kurang dari sama dengan 10HK sebanyak 46 permohonan, sementara rentang waktu 11HK – 17HK sebanyak 30 permohonan.
7. Dilihat dari materi permohonan informasi publik yang diterima maka didapatkan kesimpulan bahwa paling banyak data yang dimintakan merupakan data yang berkaitan dengan kegiatan ekspor dan impor, sebagaimana rincian pada tabel berikut:

Tabel 1. 1  
Rincian Jenis Data yang Dimintakan Pemohon Informasi

<b>Materi Permohonan</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Data Ekspor dan Impor</i>	48
<i>Penerimaan</i>	2
<i>Penindakan dan Patroli</i>	10
<i>Data du luar Tupoksi</i>	1
<i>Nilai USM STAN</i>	1
<i>Cukai</i>	4
<i>Anggaran</i>	1
<i>Contact Center</i>	1
<i>Organisasi</i>	1
<i>Barang kiriman dan Barang Penumpang</i>	3
<i>KB dan KITE</i>	1
<i>Audit</i>	1
<i>Tarif</i>	1
<i>MoU DJBC</i>	1

Gambar 1. 5  
Ringkasan permohonan informasi publik PPID Tingkat I DJBC dalam angka tahun 2021



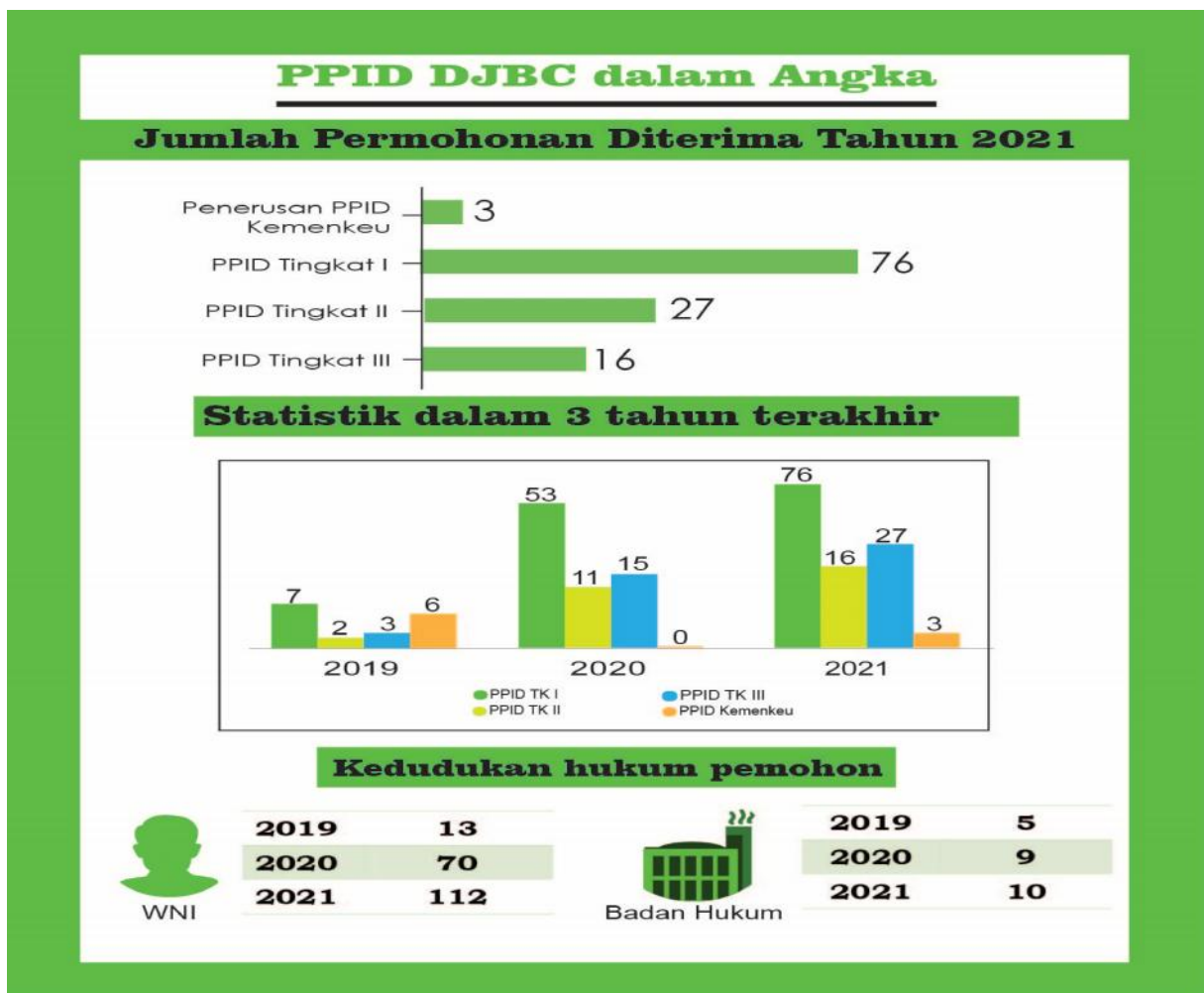


## B. PPID Tingkat II dan Tingkat III Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Berdasarkan laporan tahunan yang disampaikan berjenjang dari PPID Tingkat III (sebanyak 110 unit eselon III) ke PPID Tingkat II (sebanyak 23 unit eselon II) kemudian bermuara pada laporan tahunan PPID Tingkat I, terdapat beberapa permohonan informasi publik yang disampaikan, dengan rincian sebagai berikut:

1. Total permohonan informasi publik diselesaikan sebanyak 43 permohonan (meningkat 65,38% dari tahun 2020) dengan 2 permohonan di antaranya merupakan penerusan permohonan dari PPID Tingkat I DJBC.
2. Dari permohonan yang masuk sebanyak 16 permohonan yang diterima oleh PPID Tingkat II DJBC dan 27 permohonan yang diterima oleh PPID Tingkat III DJBC.

Gambar 1. 6  
Ringkasan data permohonan informasi publik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai



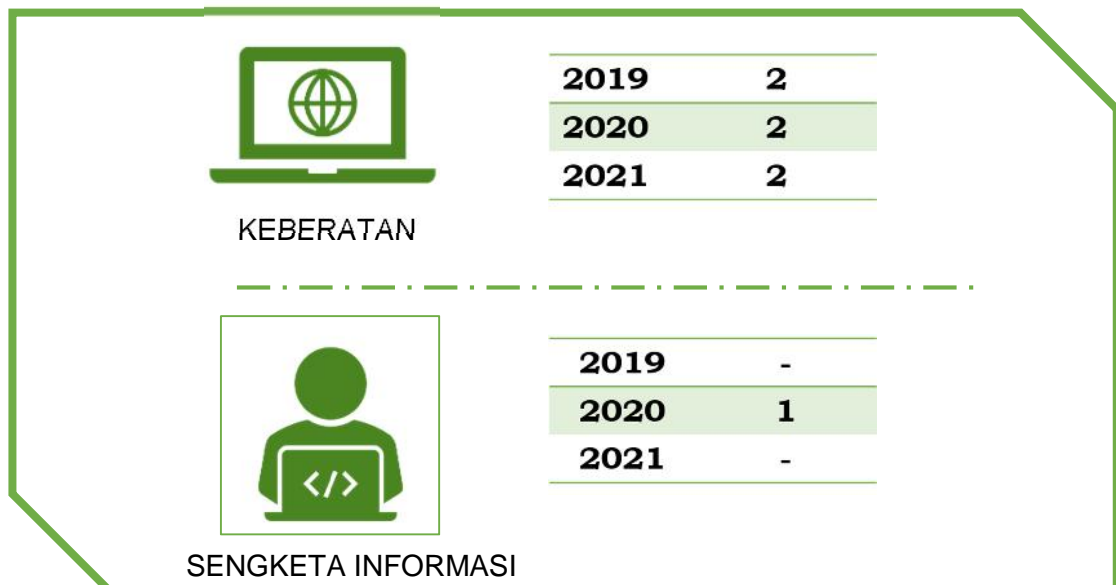
## Rincian Penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2021, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerima 2 permohonan keberatan atas permintaan informasi publik yang masuk di tahun 2021 dan mengikuti lanjutan sidang kedua atas sengketa informasi yang diterima di tahun 2020 dari Jaringan Advokasi Rakyat Indonesia (JARI) dengan hasil sidang menyatakan menerima dan mengabulkan permohonan penyelesaian sengketa informasi publik pemohon.

Adapun rincian atas permohonan keberatan dimaksud sebagai berikut:

1. Pemohon Informasi Publik mengajukan permohonan keberatan atas permohonan informasi publik yang diajukan di tahun 2020, dikarenakan permohonan informasi tidak terpenuhi, atas keberatan tersebut telah ditindaklanjuti dan pemohon menerima keputusan atasan PPID Tk I DJBC.
2. Sama halnya dengan kasus Keberatan sebelumnya, pemohon merasa Keberatan atas permohonan yang tidak ditanggapi sebagaimana mesinya, atas keberatan tersebut telah ditindaklanjuti dan pemohon menerima keputusan atasan PPID Tk I DJBC.

Gambar 1. 7  
Rincian data pengajuan keberatan dan sengketa



## Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

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

1. Masalah komunikasi yang dihadapi di tahun 2020 sudah mulai teratasi di tahun 2021, dengan penyesuaian pola kerja baru pada masa pandemi yaitu pelaksanaan *free work space* atau lebih tepatnya pelaksanaan *work from home* dan *work from office* memaksa setiap pegawai untuk selalu mudah dihubungi baik oleh rekan kerja maupun atasan, sehingga berakibat positif menjadi lebih mudah dalam berkomunikasi menggunakan gawai.
2. Sering bergantinya *Person In Charge* (PIC) pemilik akses aplikasi SIPPID dikarenakan kebijakan rolling dan mutasi pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
3. Terhambatnya koordinasi dan lamanya pemberian informasi dari unit pemilik informasi juga banyak disebabkan akibat kurangnya *awareness* atas janji layanan informasi publik yang harus dipenuhi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu 10 HK dengan perpanjangan 7 HK berikutnya.
4. Perlu adanya pedoman semacam modul yang dapat digunakan oleh petugas layanan informasi terkait dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang berisi bagaimana tindak lanjut apabila menerima permohonan informasi publik, serta bagaimana menggunakan aplikasi SIPPID.
5. Belum meratanya pemahaman Pejabat dan/atau Pegawai yang menangani bidang kehumasan dan layanan informasi mengenai teknis dan kebijakan penerapan UU 14 Tahun 2004 tentang Keterbukaan Informasi Publik, sehingga pejabat/pegawai masih kesulitan dalam membedakan permohonan informasi apakah permohonan informasi yang masuk merupakan permohonan informasi publik yang menggunakan mekanisme UU KIP atau hanya permohonan informasi biasa seperti halnya konsultasi, dan permohonan dari badan publik lainnya, berimbas pada laporan tengah tahunan dan tahunan PPID yang masih menyertakan permintaan informasi selain menggunakan ketentuan UU KIP.

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

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

1. Untuk masalah penyediaan data yang dihadapi di tahun 2020, untuk tahun 2021 sudah dapat diatasi oleh PPID Tk I DJBC, di mana staf PPID diberikan akses untuk menarik data *summary* yang disediakan oleh unit teknis terkait pada Dashboard Nasional Ceisa 4.0 DJBC, dengan diberikannya akses ini untuk permohonan informasi yang bersifat *summary* dapat langsung ditarik melalui aplikasi tersebut, hal ini sangat membantu PPID Tk I DJBC dalam mempercepat penyampaian pemberitahuan tertulis kepada pemohon informasi.
2. Diseminasi mengenai keterbukaan informasi publik pada unit vertikal agar memiliki pemahaman yang sama dengan PPID Kementerian Keuangan, dapat dilakukan dengan mengadakan asistensi atau workshop mengenai keterbukaan informasi publik yang menghadirkan narasumber dari PPID Kementerian Keuangan, maupun dari Komisi Informasi Pusat.
3. *knowledge database* mengenai keterbukaan informasi publik perlu disediakan oleh PPID Kementerian Keuangan, sehingga PPID Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan dapat selalu update informasi, dari PPID Tingkat I DJBC sudah menyediakan *knowledge database* yang terdiri dari ketentuan dan peraturan mengenai keterbukaan informasi publik serta contoh studi kasus penanganan permohonan informasi publik maupun umum, yang dapat diakses oleh seluruh unit vertikal di lingkungan DJBC melalui aplikasi SPLIT pada menu informasi publik, sehingga memudahkan dalam *transfer knowledge*.
4. Pemutakhiran data layanan publik pada website beacukai.go.id, sehingga memudahkan pemohon informasi publik dalam mendapatkan informasi mengenai pelayanan informasi publik pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai khususnya dan Kementerian Keuangan pada umumnya, rencananya untuk pemutakhiran

data/informasi pada website akan dilaksanakan secara triwulanan sehingga data/informasi yang tersedia selalu terupdate.

5. Perlu menyusun modul atau pedoman dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang dapat digunakan oleh petugas layanan di unit vertikal disamping ketentuan dan peraturan serta studi kasus yang telah tersedia di SPLIT.
6. Pelaksanaan workshop dan asistensi PPID mengenai keterbukaan informasi publik yang telah dilaksanakan setiap tahun untuk beberapa wilayah yang dilaksanakan secara tatap muka untuk sekitar jabodetabek dan hybrid untuk di luar jabodetabek.
7. Pemberitahuan update perkembangan ketentuan mengenai PPID dan Keterbukaan informasi publik sebagai contoh penyampaian DIK dan DIP kepada PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III.

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

Direktur Komunikasi dan Bimbingan  
Pengguna Jasa  
Selaku  
PPID Tingkat I DJBC



Ditandatangani secara elektronik  
Nirwala Dwi Heryanto