



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B

Standar Operasional Prosedur
Penanganan Layanan Konsultasi (Information Desk)

No. SOP:
23/TMPB/2017

Tanggal Penetapan:
19 Juni 2017

Tanggal Revisi:
-

Revisi Ke -

1. Deskripsi

- a. SOP ini menggambarkan penanganan pelayanan konsultasi yang dimulai sejak pelaksana Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memanggil pengguna jasa sesuai dengan nomor antrian sampai dengan pengguna jasa mendapatkan jawaban.
- b. Layanan Konsultasi adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memberikan informasi, pengetahuan, dan pemahaman yang disampaikan oleh Pejabat dan/atau Pegawai DJBC kepada pemohon informasi yang meliputi para pemangku kepentingan/stakeholder DJBC dan/atau masyarakat umum yang didasarkan pada permintaan informasi yang diajukan oleh pemohon informasi.
- c. Formulir Layanan Informasi yang selanjutnya disingkat dengan FLI adalah lembar isian yang diisi oleh pemohon informasi untuk memperoleh informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai.
- d. Unit Pelaksana SOP ini adalah Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;
- c. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-38/BC/2010 tentang Komunikasi dan Publikasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- d. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-22/BC/2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan dan Penyuluhan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;

3. Ketertautan

SOP ini memiliki ketertautan dengan proses pemberian layanan kepabeanan dan cukai.

4. Pihak-Pihak yang Terlibat

- a. Pemohon Informasi;
- b. Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
- c. Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- d. Pelaksana; dan
- e. Unit Terkait.

5. Persyaratan dan Perlengkapan

Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi.

6. Keluaran (Output)

Lembar Formulir Layanan Informasi (FLI).

7. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu Penyelesaian SOP ini adalah:

- a. Dalam hal tidak memerlukan konfirmasi atau koordinasi dengan unit kerja lain, norma waktu layanan antara 10 sampai dengan 30 menit.
- b. Dalam hal memerlukan konfirmasi atau koordinasi dengan unit kerja lain, norma waktu layanan antara 30 sampai dengan 60 menit.
- c. Dalam hal memerlukan pertimbangan Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, norma waktu layanan 60 menit sampai dengan selesai.

8. Perhatian

SOP ini bermanfaat bagi kinerja Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam memberikan pelayanan konsultasi bagi pengguna jasa. Dalam hal SOP ini tidak terlaksana dengan baik, maka informasi tentang pelayanan kepeabeanaan dan cukai menjadi terhambat.

9. Matriks RASCI

Penanganan Layanan Informasi (<i>Information Desk</i>)	Pemohon	Kasi PLI	Kasubsi LI	Pelaksana	Unit Terkait
Penelitian identitas pemohon informasi dan permasalahan	S			R	
Pemberian jawaban atas informasi yang diminta	I	R/C	R/C	R	R/C
Pengisian Formulir Layanan Informasi	I	I	I	R	R

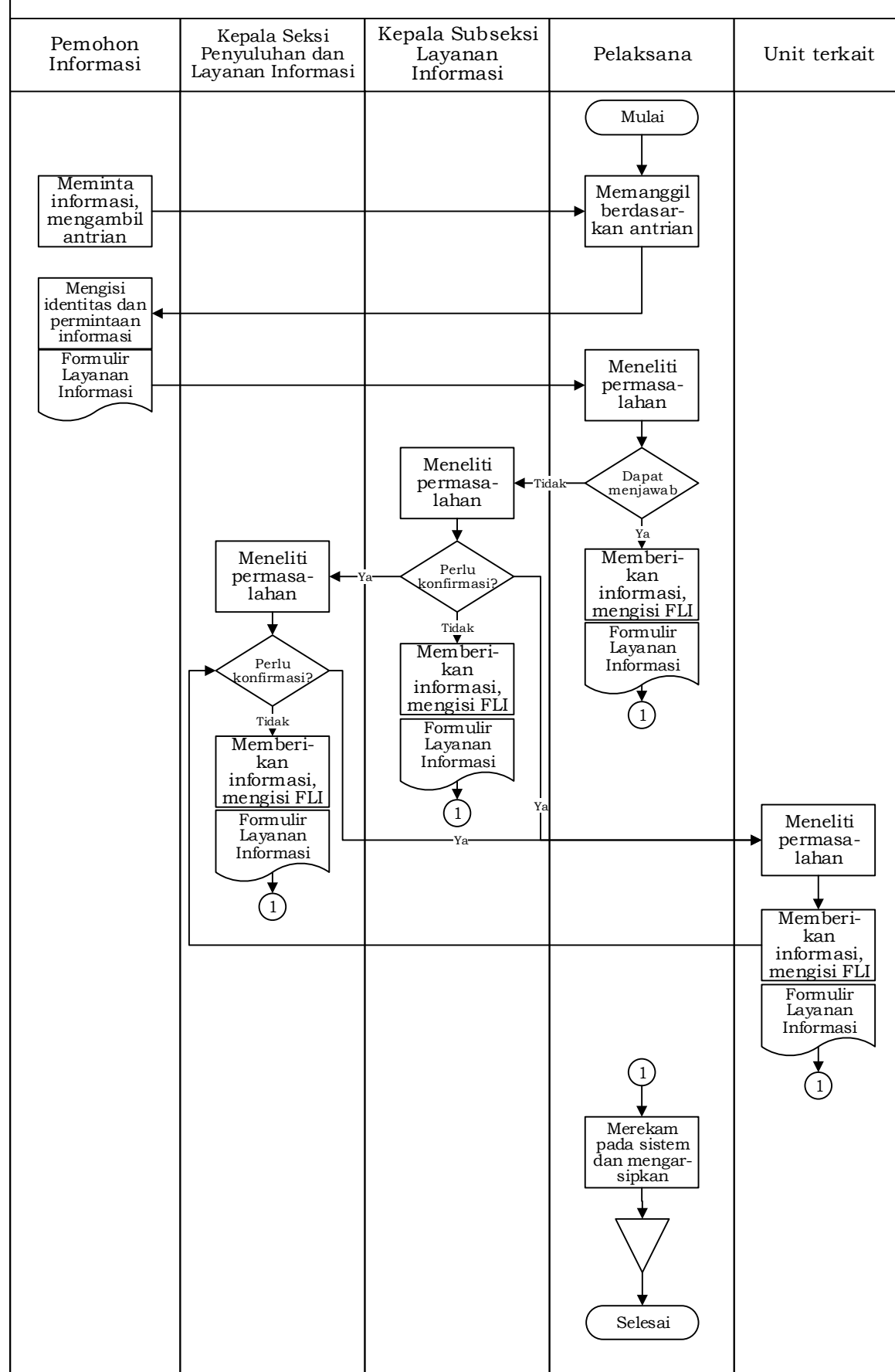
10. Prosedur Kerja

1. Pelaksana memanggil pemohon informasi berdasarkan nomor urutan antrian.
2. Pemohon informasi memberikan data identitas dan permintaan informasi yang dibutuhkan dengan menuangkannya dalam FLI.
3. Pelaksana meneliti permasalahan.
 - Dalam hal dapat memberikan jawaban, pelaksana memberikan jawaban dan mengisi lembar FLI
 - Dalam hal tidak dapat memberikan jawaban, pelaksana menyampaikan permasalahan kepada Kepala Subseksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
4. Kepala Subseksi Layanan Informasi meneliti pertanyaan/ permasalahan pemohon informasi.
 - Dalam hal tidak memerlukan konfirmasi unit kerja lain, Kepala Subseksi Layanan Informasi memberikan jawaban, kemudian mengisi FLI
 - Dalam hal memerlukan konfirmasi unit kerja lain, maka melakukan konfirmasi ke unit kerja lain
5. Unit kerja lain memberi jawaban/penjelasan, kemudian mengisi FLI.
 - Dalam hal tidak memerlukan pertimbangan Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, Kepala Subseksi Layanan Informasi menyampaikan jawaban kepada pemohon informasi
 - Dalam hal memerlukan pertimbangan Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, Kepala Subseksi Layanan Informasi menyampaikan pertanyaan/permasalahan kepada Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

6. Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memberikan jawaban/ penjelasan, kemudian mengisi FLI.
7. Setelah jawaban diberikan oleh Pelaksana, Kepala Subseksi Layanan Informasi, atau Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, kemudian Pelaksana merekam dan mengarsip dokumen FLI.

11. Bagan Alir (Flowchart)

Penanganan Layanan Konsultasi (Information Desk)



Disahkan oleh:
Sekretaris Direktorat Jenderal

ttd

Kushari Suprianto
NIP 19661002 199103 1 001