



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KANTOR WILAYAH DJBC SUMATERA BAGIAN BARAT  
KPPBC TIPE MADYA PABEAN B TELUK BAYUR

JALAN SUTAN SYAHRIR KOMPLEK BEA DAN CUKAI BUKIT PUTUS NO.1 PADANG  
TELEPON (0751) 61070, 61607; FAKSIMILE (0751) 62188; SITUS www.beacukai.go.id  
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SURAT ELEKTRONIK info@customs.go.id

Nomor : S-912/WBC.06/KPP.MP.01/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Sistem Jemput Pengaduan Masyarakat Rancak Manih (SIPUT PERMAI)

24 April 2019

Yth. Para Stakeholder dan Masyarakat  
Di Padang

Sehubungan dengan upaya KPPBC TMP B Teluk Bayur dalam meningkatkan integritas pegawai dan mengoptimalkan kualitas pelayanan, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut;

1. Seksi Kepatuhan Internal akan meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat dengan membuat program baru dengan nama Sistem Jemput Pengaduan Masyarakat Rancak Manih (SIPUT PERMAI);
2. Program kegiatan ini dilaksanakan dengan menemui secara langsung masyarakat atau pengguna jasa yang ingin melaporkan keluhan atau ketidaknyamanan atas pelayanan pejabat/pegawai KPPBC TMP B Teluk Bayur;
3. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau ketidaknyamanan dapat memberitahukan ke seksi Kepatuhan Internal dengan nomor pengaduan +628116688555;
4. Diharapkan dengan terlaksananya kegiatan ini (penyampaian secara tatap muka), Bapak/Ibu dapat dengan nyaman menyampaikan keluhannya;
5. Informasi terkait data Pelapor akan dijaga kerahasiaannya;
6. Tata cara pelaporan sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Pih. Kepala Kantor



Bartiar Effendi

NIP 19720119 199212 1 002

## TATA CARA PELAPORAN

Kepada masyarakat atau pengguna jasa yang ingin menyampaikan keluhan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengguna jasa atau masyarakat menyampaikan keluhan melalui nomor +628116688555;
2. Seksi Kepatuhan Internal akan menemui Pelapor di tempat yang telah ditentukan;
3. Laporan akan dianalisa terlebih dahulu dan kemudian akan diproses oleh Seksi Kepatuhan Internal apabila laporan tersebut benar;
4. Seksi Kepatuhan Internal menindak lanjuti laporan tersebut kepada pegawai terlapor.

Plh. Kepala Kantor



Bahtiar Effendi

NIP. 19720119 199212 1 002