



DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

Jalan Jenderal A. Yani
Jakarta – 13230
Kotak Pos 108 Jakarta – 10002

Telepon : 4890308
Faksimili : 4890871

Yth. Para Kepala Kantor Pelayanan DJBC

14 Juni 2005

SURAT EDARAN

Nomor SE-14/BC/2005

Menunjuk surat Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan Nomor : S-57/MK.1/2005 hal Laporan Pelaksanaan Tahun Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Departemen Keuangan jo. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor SE/14/M.PAN/04/2004 tanggal 20 April 2004 hal Tindak Lanjut Pencanangan Tahun 2004 sebagai Tahun Peningkatan Pelayanan Publik, disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebagai tindak lanjut surat MenPAN dimaksud, masing-masing kantor pelayanan telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, antara lain dengan langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. Mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel;
 - b. Menetapkan/ membentuk unit khusus dan menunjuk pejabat yang bertugas untuk menangani keluhan masyarakat, serta membuat mekanisme , sistem dan prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang mengacu kepada Surat Edaran MenPAN Nomor 148/M.PAN/5/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;
 - c. Mengidentifikasi masalah-masalah di bidang pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai media dalam rangka deregulasi/ debirokratisasi di sektor pelayanan publik;
 - d. Menyempurnakan proses pelayanan secara lebih efisien, mudah, dan dengan biaya yang terjangkau.
2. Biro Organtan Sekretariat Jenderal Departemen Keuangan telah melakukan evaluasi tentang penyelenggaraan Tahun Peningkatan Pelayanan Publik yang dilaksanakan sepanjang tahun 2004 di lingkungan kerja Kantor-Kantor Pelayanan Bea dan Cukai dengan hasil maksimal dan efektif, pengguna jasa (*Market Force*) merasa puas yang ditandai dengan nilai IKM-nya yang sangat memuaskan pada beberapa Kantor Pelayanan Bea dan Cukai yang dievaluasi.
3. Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan kepada kantor-kantor pelayanan untuk tetap berupaya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai dan secara bekesinambungan melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

DIREKTUR JENDERAL

ttd,-

EDDY ABDURRACHMAN
NIP 060044459

Tembusan :

1. Para Direktur pada Kantor Pusat DJBC;
2. Para Kepala Kantor Wilayah I s.d. XII DJBC.