



BUKU PANDUAN STANDAR LAYANAN

DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

Tim Service Level Agreement
Direktoral Jenderal Bea dan Cukai

Tim Penyusun Buku Panduan

Pelindung dan Pengarah :

Oentarto Wibowo
M. Agus Rofiudin
M. Akhadi Djatmiko

Tim Redaksi :

Abdul Rasyid
Amelia Rose
Ardhani Naryasti
Andry Susanto
Deny Sudrajat
Esther Ewitha
Finari Manan
Florentina Yunita S.B
Irwan Imelda Malik

Leni Ika W
Leni Nurlaeni
Muhamad Mufti Arkan
Nyoman P.Chandra
Rommy Heriyadi
Sandy Hendratmo Sopan
Yetty Yulianty
Ricky Hanafi

Tim Pengambilan Gambar :

Muhamad Ardani
Dovan

Pengarah Gaya :

Ardhani Naryasti
Yetty Yulianty

Leni Nurlaeni Rini Setyowati
Andry Susanto

Model :

Adryan Hermando
Andry Susanto
Anastasia Anseli Denta
Ayu Ria Sirviany Purnama S.
Andy Rahmad Saputra
Aprilia Diastini
Amelia Octha Wulandari
Ayunanda Melliana
Abdullah
Boyle Fedly Sinambela
Bonita Cinintya Putri
Dhea Junesty Pradipta
Debi Kalfadia Rusyida
Diah Dwi Cahyaningrum
Dhita Aidilla
Didi Supardi
Gamella Eka Putri Susilo
Gesilva Putri Samya
Giska Noorizkie
Hermawan
Ina Ainul Ariefah

Iva Indarnika
Ivani Ayu Mahardhika
Jiwo Narendro Purwanto
Kurnia Bagja Permana
Mimi Oktriani
Muhammad Ichfan Ramadhan
Mustikaning Astuti
Molysa Triagina
Nidia Putri K.
Noviyanti Lorens
Novi Tri Ratnasari
Putriani Solihattunnisa
Pramudityo Prasetyanto
Putu Gede Andi Yustira M.
Radiaprima Kartika Wijaya
Rio Artha Yudha
Shelly Huzaynah
Tedi A. Riadi
Yaser Risco
Yunita Yuarnan
Zulfa Safaria

Tim Pendukung :

Sumarna
Suhartono
Yudhi Dharma Nauli
Vanstenes D.P

Monika
Iwan Saktiawan
Ichwalsyah
Tim Contact Centre





Heru Pambudi
Direktur Jenderal Bea dan Cukai

Sambutan Direktur Jenderal

Salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah perubahan kultur dan budaya birokrat yang minta dilayani menjadi birokrat yang melayani, memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan publik. Harapan publik ibarat deret ukur sedangkan kepuasan publik seperti deret hitung. Harapan publik acapkali lebih tinggi dari hasil pengukuran kepuasan publik. Melihat fenomena ini, pelajaran yang dapat kita ambil adalah kita harus senantiasa bersikap positif dan proaktif. Dengan bersikap positif, kita selalu mengevaluasi ke dalam untuk senantiasa memperbaiki kekurangan, bukan menyalahkan pihak lain. Dengan bersikap proaktif kita tidak berhenti di tempat, tidak berpuas dan berbangga diri dengan apa yang kita capai saat ini, kita terus meningkatkan kinerja dan berinovasi untuk mempersempit gap antara harapan dengan kepuasan publik terhadap peran-peran kita sebagai birokrat.

Program SLA (*Service Level Agreement*) yang digulirkan Beacukai adalah bagian dari upaya Beacukai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Ada parameter tingkat pelayanan yang terukur dan menjadi komitmen bersama di seluruh unit layanan Beacukai. Di kantor Beacukai manapun, para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan sudah ter-standar baik dalam sikap, perilaku, cara berinteraksi dalam melayani pengguna jasa maupun penampilan dan cara berpakaian. Pengguna jasa merasa nyaman berinteraksi dengan petugas. Komunikasi antara pegawai dengan pengguna jasa dapat berjalan baik, tidak terjadi bias informasi, ada

kepastian janji layanan serta pengguna jasa dapat memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka sehingga merekapun dengan sendirinya sadar dan menjadi comply dengan ketentuan-ketentuan kepabeanan dan cukai.

Saya sangat mengapresiasi terbitnya Buku Panduan Standar Layanan yang disusun oleh *Tim Service Level Agreement Beacukai*. Buku ini menjadi panduan yang jelas bagi para petugas di lapangan yang sehari-hari bersentuhan langsung dengan publik. Mereka adalah etalase berjalan Beacukai, mereka adalah wajah Beacukai yang harus selalu tampil prima. Harapan saya buku ini menjadi bacaan wajib setiap pegawai Beacukai, sehingga semua pegawai Beacukai mempunyai ritme dan irama yang sama, bersinergi memberikan pelayanan prima, service excellent kepada publik, pengguna jasa kepabeanan dan cukai.

Beacukai prima! Beacukai jaya!

Heru Pambudi

Direktur Jenderal Bea dan Cukai

Daftar Isi

Sambutan dari Direktur Jenderal	iii
Sekapur Sirih (Doa)	vi
Bab I Pelayanan Publik yang Prima	1
Bab II Nilai, Perilaku Utama dan Budaya Kementerian Keuangan	6
Bab III Ketentuan Jam Kerja Pelayanan dan Ketentuan Lain	9
Bab IV Standar Fasilitas untuk mendukung Kegiatan Tempat Pelayanan Terpadu	11
Bab V Standar Etika Layanan oleh Petugas Keamanan Dalam (PKD)	15
Bab VI Standar Etika Layanan oleh Frontliner	24
Bab VIII Standar Layanan Pemeriksaan Fisik Barang	38
Bab VII Standar Etika Layanan Penumpang dan Barang Bawaan oleh Frontliner	42
Bab VIII Standar Penampilan dan Kerapian Kebersihan Diri (<i>Grooming</i>).....	58
Referensi	79

Sekapur Sirih (Doa)

Ya Tuhan kami yang Maha Penyayang, di pagi hari ini kami mengucapkan syukur kepada-Mu atas jantung yang tiada henti berdenyut...atas nafas yang masih bisa kami hirup dan kami hembuskan...atas segala kenikmatan yang tiada terhitung yang masih Engkau berikan...Ya Tuhan kami jadikanlah kami sebagai manusia yang pandai bersyukur.

Ya Tuhan Yang Maha Memberi Petunjuk, berikanlah kepada kami kekuatan untuk mampu melihat bahwa yang benar,itu benar,berikanlah kekuatan untuk dapat terus memegangnya dan mengikutinya....berikanlah juga kepada kami kekuatan untuk mampu melihat bahwa yang salah itu salah,berikanlah kpd kami kekuatan untuk menolak dan menjauhinya..jadikanlah kami pekerja yang ber-**INTEGRITAS**

Ya Tuhan yang Maha Menyaksikan... Pekerjaan dan kebaikan yang kami lakukan hari ini, mungkin akan dilupakan orang keesokan harinya.....Biarpun begitu, anugerahkanlah kepada kami, istiqomah untuk tetap bekerja dengan **PROFESIONAL**, beramal dan terus membangun...berikanlah pahala dalam setiap kebaikan..

Ya Tuhan kami, lembutkanlah hati-hati kami agar mampu bekerja sama, berkomunikasi, berkordinasi, ber-**SINERGI** sehingga tercapai pelayanan yang optimal.

Ya Tuhan kami, Tuhan Maha Perkasa..berikanlah kami kekuatan untuk selalu dapat memberikan manfaat, value, kontribusi, dan **PELAYANAN** terbaik kepada Negara kami, institusi kami tercinta, dan juga masyarakat..berikanlah kami pertolongan sehingga kami bisa selalu meraih amalan dan prestasi terbaik yang layak kami banggakan kelak di hadapan-Mu.

Ya Tuhan kami, berikanlah kami semangat, jiwa yang segar, serta kekuatan untuk dapat menyelesaikan setiap amanah pekerjaan dengan hasil yang terbaik menuju **KESEMPURNAAN**

Ya Tuhan kami, berkahilah kemanfaatan karya-karya kami demi kesejahteraan dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat

Ya Tuhan kami, kabulkanlah doa dan munajat kami

Bab I

PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA



A. Pelayanan Publik

Pelayanan, menurut kamus besar bahasa Indonesia, adalah usaha melayani orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan itu bersifat tidak berwujud dan berhubungan dengan sisi humanis dalam suatu organisasi, yang meliputi emosi, perilaku, pemahaman, perasaan dan persepsi.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kegiatan Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

B. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan pasal 4 Undang Undang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Kesamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

C. Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan pasal 15 Undang Undang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban antara lain :

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dengan komponen sekurang-kurangnya :
 - ✓ dasar hukum;
 - ✓ persyaratan;
 - ✓ sistem, mekanisme dan prosedur;
 - ✓ biaya/tarif;
 - ✓ produk pelayanan;
 - ✓ sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
 - ✓ kompetensi pelaksana;
 - ✓ penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - ✓ jumlah pelaksana;
 - ✓ jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan;
 - ✓ jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan;
 - ✓ evaluasi kinerja pelaksana.
2. Menyusun, menetapkan dan memublikasikan maklumat pelayanan (pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan);
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

D. *Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik*

Berdasarkan pasal 34 Undang Undang Pelayanan Publik, pelaksana pelayanan publik harus berperilaku :

1. adil dan tidak diskriminatif;
2. cermat;
3. santun dan ramah;
4. tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
11. tidak memberikan informasi yang salah dan menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
12. sesuai kepantasan; dan
13. tidak menyimpang dari prosedur

E. Pelayanan yang Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan/atau pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani. (LAN-RI 2004).

Pelayanan prima juga berarti pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa dengan sikap kepedulian dan tindakan terbaik berdasarkan standar pelayanan tertentu serta menempatkan pengguna jasa sebagai mitra.

Pelayanan publik dikatakan prima apabila pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik melebihi ekspektasi dari penerima layanan.

F. Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, kinerja penyelenggara pelayanan publik dilakukan penilaian sebagaimana telah diatur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, dengan komponen penilaian sebagai berikut

1. Visi, misi dan moto pelayanan (bobot 5%);
2. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan (bobot 25%);
3. Sistem, mekanisme dan prosedur (ISO, SOP, Uraian pekerjaan) (bobot 10%);
4. Sumber daya manusia (pedoman kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, tingkat kepekaan (responsif), keterampilan, dan kebijakan pengembangan pegawai) (bobot 17%);
5. Sarana dan Prasarana pelayanan (kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan, kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email, dsb) (bobot 8%);

6. Penanganan pengaduan (sisdur, unit yang menangani, persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan, mengacu pada Permenpan RB nomor 13 tahun 2009) (bobot 10%);
7. Indeks kepuasan masyarakat, mengacu pada Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 (bobot 10%);
8. Sistem informasi pelayanan publik (ketersediaan, keterbukaan dan keberlangsungan pemutakhiran) (bobot 7%);
9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan (bobot 8%)

Bab II

**NILAI,
PERILAKU
UTAMA DAN
BUDAYA
KEMENTERIAN
KEUANGAN**



Nilai dan Perilaku Kementerian Keuangan telah diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan nomor 312/KMK.01/2011 tanggal 12 September 2011 tentang Nilai-Nilai Kementerian Keuangan. Program Budaya Kementerian Keuangan diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan nomor 127/KMK.01/2013 tanggal 3 April 2013 tentang Program Budaya di lingkungan Kementerian Keuangan.

A. *Nilai-Nilai*

Nilai-Nilai Kementerian Keuangan meliputi :

1. **Integritas**

Dalam berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak, Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan melakukannya dengan baik dan benar serta selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

2. **Profesionalisme**

Dalam bekerja, Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan melakukannya dengan tuntas dan akurat berdasarkan kompetensi terbaik dan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

3. **Sinergi**

Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan memiliki komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

4. **Pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan, Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan melakukannya untuk memenuhi kepuasan pemangku kepentingan dan dilaksanakan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.

5. **Kesempurnaan**

Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

B. Perilaku Utama

10 (sepuluh) Perilaku Utama Kementerian Keuangan, yaitu :

1. Bersikap jujur, tulus dan dapat dipercaya;
2. Menjaga martabat dan tidak melakukan hal-hal yang tercela.
3. Memiliki keahlian dan pengetahuan yang luas.
4. Bekerja dengan hati.
5. Memiliki sangka baik, saling percaya dan menghormati.
6. Menemukan dan melaksanakan solusi terbaik.
7. Melayani dengan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.
8. Bersikap proaktif dan cepat tanggap.
9. Melakukan perbaikan terus-menerus.
10. Mengembangkan inovasi dan kreativitas.

C. Program Budaya

Program Budaya Kementerian Keuangan meliputi :

1. Satu informasi setiap hari
2. Dua menit sebelum jadwal
3. Tiga salam setiap hari (selamat pagi, siang dan sore)
4. Rencanakan, Kerjakan, Monitor dan Tindaklanjuti
5. Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin
 - Kesadaran, keyakinan dan kepedulian pegawai terhadap pentingnya penataan ruang kantor dan dolumen kerja yang ringkas, rapi, resik/ bersih melalui perawatan yang dilakukan secara rutin, agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman guna meningkatkan etos kerja dan semangat kerja.

Bab III

KETENTUAN
JAM KERJA
PELAYANAN
**DAN KETENTUAN
LAIN**



Jam Kerja Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Jam Kerja Pelayanan TPT adalah pukul 08.00 – 16.30 waktu setempat

Pada saat jam istirahat (termasuk hari jumat), TPT tetap melayani penerimaan surat dan atau laporan. Tidak dibenarkan TPT dalam keadaan kosong, petugas bergantian beristirahat (pengaturannya diserahkan kepada Pengelola Unit atau Kepala Kantor.

Sebelum jam kerja pelayanan, seluruh petugas TPT yang bertugas pada hari tersebut, wajib menata administrasi dan kelengkapan tugas TPT, termasuk memperhatikan unsur 5R dengan baik.

Setelah jam kerja pelayanan, seluruh petugas TPT wajib menata kembali administrasi di TPT.

Ketentuan jam kerja kantor tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku di Kementerian Keuangan. Pembatasan waktu jam kerja pelayanan ditujukan untuk memberikan kesempatan bagi petugas TPT dalam mempersiapkan administrasi TPT sehingga pelayanan kepada publik dapat dilaksanakan dengan baik.

A. Ketentuan Lain

Tidak diperkenankan :

1. Menyalin *file* pribadi ke komputer *front office*.
2. Melakukan instalasi aplikasi maupun *game* apapun selain yang telah ditentukan ke dalam komputer *front office*.
3. Main *game* selama bertugas.
4. Membuka internet selain yang diperlukan untuk mempermudah pelayanan.
5. Bermain game atau *Chatting* selama bertugas.
6. Bersenda gurau selama melaksanakan tugas pelayanan.
7. Memakai handphone ketika sedang melayani.
8. Memakai sandal ketika sedang melaksanakan tugas pelayanan atau di area kerja.
9. Merokok, kecuali di area tertentu yang diperkenankan.
10. Makan selama bertugas.

Bab IV

STANDAR
FASILITAS UNTUK
MENDUKUNG
KEGIATAN TEMPAT
PELAYANAN
TERPADU



Standar Fasilitas

No.	Sarana	Keterangan
1.	Sistem antrian	Mesin nomor antrian dan layar antrian atau menggunakan nomor antrian, ditempatkan di dekat pintu ruang TPT. Pemberian nomor antrian secara manual dilakukan oleh Petugas Keamanan Dalam (tidak boleh diskriminatif)
2.	Tempat duduk untuk menunggu antrian	Apabila ruangan terlalu sempit, dapat digunakan garis antrian dan pemberian nomor antrian dilakukan secara manual oleh Petugas Keamanan Dalam.
3.	Komputer layanan mandiri termasuk printer	Jika diperlukan
4.	Layar informasi atau jika memungkinkan layar sentuh (<i>touch screen</i>)	Konten atau isi informasi harus <i>up to date</i> memuat prosedur kepabeanan dan cukai (SOP), yang berasal dari KP DJBC, Kanwil, atau kantor yang bersangkutan.
5.	Papan Informasi dan Kredito : a. Visi dan misi; b. Informasi jenis pelayanan, prosedur layanan, janji layanan, dan biaya jika ada; c. Jam kerja pelayanan TPT; d. Papan pengumuman dan penunjuk tempat; e. Informasi nomor pengaduan/SIPUMA, alamat website dan contcat center Bravo 1500225; f. Dilarang merokok; g. Slogan-Slogan	Terlihat jelas oleh petugas dan tamu Terlihat jelas jam kerja pelayanan oleh tamu Termasuk arah ke toilet, smoking room (jika tersedia) atau musholla atau masjid. Sesuai informasi dari Humas DJBC, dan informasi yang dikeluarkan oleh kantor setempat yang selalu dapat dihubungi Tanda/lambang/sticker Jika ada

6.	Kotak saran/pujian/ keluhan	Dibuat dalam warna-warna yang terpisah (jika dimungkinkan), pujian warna ungu, puas warna hijau, kurang puas kuning, tidak memuaskan merah.
7.	Kotak brosur / katalog untuk: - Leaflet atau brosur prosedur kepabeanaan dan cukai; - Kuesioner; - brosur saran/kritik	
8.	Tempat majalah/koran	Majalah terbaru, minimal warta bea cukai
9.	Papan nama petugas	Di depan setiap meja petugas
10.	Papan istirahat/tutup	Setiap meja petugas dan dipasang pada saat petugas tidak memberikan layanan
11.	Tempat sampah	
12.	Pendingin ruangan (AC)	Jika diperlukan (guna kenyamanan)
13.	Jam dinding	Cukup besar dan jelas terbaca oleh tamu dan petugas
13.	Dispenser air minum	Termasuk galon air dan gelas
14.	Telepon internal	Sambungan telepon ke unit terkait (jumlah disesuaikan dengan kebutuhan atau jumlah petugas)
15.	Televisi dan VCD <i>Player</i> materi : - iklan layanan masyarakat - profil kantor atau - <i>video scribe</i> prosedur impor, ekspor atau cukai	Jika dimungkinkan, jika tidak bisa diisi dengan musik instrumental melalui pengeras suara dengan volume yang tidak keras.
16.	Papan Maklumat pelayanan dan papan janji layanan	Mengacu kepada peraturan Kemenpan
17.	Pengharum ruangan (<i>Air freshner</i>)	Seperlunya

18.	Meja, kursi, komputer dan printer serta <i>software</i> yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelayanan	Disesuaikan dengan luas ruangan dan jumlah petugas.
19.	Alat tulis kantor	Selengkap mungkin, dan disesuaikan dengan kebutuhan
20.	Tempat dokumen dan surat-surat (laci, keranjang, box)	Ditempatkan dibelakang meja
21.	Bunga atau tanaman	Secukupnya dan serasi
22.	Prasarana pendukung A. Musholla; B. <i>Smoking Area</i> ; C. Ruang konsultasi; dan pengaduan D. Toilet	
23.	<i>Charger Corner</i>	Jika memungkinkan

Bab V

STANDAR LAYANAN
PETUGAS
KEAMANAN
DALAM (PKD)



Standar Layanan Petugas Keamanan Dalam

A. Penampilan Diri

a. Petugas Keamanan Dalam – Tugas Dalam Gedung	
Komandan Regu	Anggota Regu
	
b. Petugas Keamanan Dalam – Tugas Luar Gedung	
	

Seragam	Rapi, bersih, tidak kusut, harum, sesuai peruntukannya.
Wajah	Bersih dan segar
Rambut	Dicukur pendek dan rapi, samping kiri dan kanan di atas telinga dan bagian belakang tidak menyentuh kerah baju.
	
Kumis, jenggot dan jambang	Dicukur rapi atau dibersihkan
Atribut dan kelengkapan Pakaian seragam (termasuk tanda pengenal) Lengkap dan sesuai ketentuan yang berlaku.	

B. Persiapan Sebelum Bertugas

1. Pastikan kerapian dan kelengkapan pakaian termasuk kartu tanda pengenal (name tag), dijepit (tidak dikalungkan) pada kantong kemeja sebelah kiri.
2. Pastikan kebersihan dan kerapian ruang kerja, meja kerja serta area kerja dengan memperhatikan budaya 5R (Ringkas - Rapi - Resik - Rawat - Rajin).
3. Pastikan keamanan lingkungan kerja.
4. Lakukan briefing / pengarahan awal dan berdoa bersama sebelum memulai tugas.

Tidak diperkenankan :

- Barang-barang pribadi (peralatan makan/minum, helm, jaket, koran, payung) diletakkan di meja kerja atau tempat yang terlihat oleh Tamu)
- Menjadikan meja kerja sebagai tempat bersenda gurau dengan petugas atau pegawai lain.
- Menggunakan sandal saat melayani.
- Merokok pada saat sedang melaksanakan tugas atau di tempat terbuka.
- Makan di tempat terbuka atau pada saat melaksanakan tugas.
- Bermain gadget pada saat jam tugas jaga.

C. Standar Etika Layanan

1. Selalu ada (*standby*) di pintu masuk atau meja kerja.
2. Berikan senyuman, salam, kontak mata,
3. Tawarkan bantuan dengan antusias, responsif dan empati kepada Tamu.
4. Bersikap ramah dan sopan dalam melayani.
5. Dampingi atau arahkan Tamu ke tempat yang ingin dituju.
6. Lakukan konfirmasi kepada pegawai yang akan dituju jika Tamu akan bertemu.
7. Minta maaf jika harus menunggu terlebih dahulu dan meminta Tamu untuk duduk di tempat yang telah disediakan.
8. Lakukan serah terima Tamu, jika telah mengantarkan Tamu ke ruang kerja pegawai yang dituju.
9. Akhiri layanan dengan mengucapkan “terima kasih” dan “salam”

D. Standar Bahasa Lisan

1. Salam : “Selamat pagi (*Good morning*) : > 00.00 - 10.00
Selamat siang (*Good day*) : > 10.00 - 15.00
Selamat sore (*Good afternoon*) : > 15.00 - 18.00
Selamat malam (*Good evening*) : > 18.00 - 24.00”
2. Perkenalkan diri Anda : “Saya (*I am*)
3. Tawarkan bantuan :
“Ada yang bisa Kami bantu?”
“(*May We help you, Sir/Madam ?*)”
“(*Need any help, Sir/Madam ?*)”



4. Tanya identitas dan keperluan Tamu:

“Maaf, boleh kami tahu nama Bapak / Ibu?”

“(Excuse me, What is your name, please?)”

“Dari kantor/perusahaan apa?”

“(From what company or department, Sir/Madam?)”

5. Minta kartu identitas Tamu dan minta tamu untuk mengisi Buku Tamu

“Mohon tunjukkan kartu identitas Bapak/Ibu !”

“(Please show me your ID Card !)”

“Silahkan Bapak/Ibu mengisi buku tamu terlebih dahulu!”

“(Fill in the Visitor’s Book, please!)”



6. Jika tamu ingin bertemu dengan pejabat atau pegawai yang dituju, tanyakan apakah telah membuat janji pertemuannya
"Apakah Bapak/Ibu telah membuat janji pertemuan dengan Bapak/Ibu.....(nama pejabat yang dituju)?"
(Have you had an appointment with Mr/Mrs.....before?)

7. Lakukan konfirmasi kepada pejabat atau pegawai yang dituju dan meminta tamu untuk menunggu terlebih
"Silahkan tunggu sebentar, Kami akan mengkonfirmasi kepada Bapak/Ibu..... atau staf Bapak/Ibu....."
(“Please wait a moment, We would like to contact him /her or his/her staff first”).

8. Persilakan Tamu untuk duduk jika harus konfirmasi dengan datang langsung ke ruangan yang dituju agak lama (lebih dari 5 (lima) menit:
"Silahkan duduk, Bapak / Ibu.....?"
“(Have a seat, please, Mr/Mrs.....!)”



Saat mengarahkan ke tempat duduk yang tersedia, posisi jari-jemari merapat dan menunjuk ke arah tempat duduk



9. Arahkan Tamu ke tempat yang dituju :

“Bapak / Ibu(yang dituju), ada di lantai.....”

“(Mr/Mrs....., is on thefloor)”

Saat mengarahkan, posisi jari-jemari merapat dan menunjukkan ke tempat yang dituju.

10. Jika mendampingi Tamu ke tempat yang dituju

“Kami akan mengarahkan Bapak/Ibu ke tempat yang dituju”

“(We will show you the place)”

“Silahkan ikuti saya!”

“(Please, follow me, Mr/Mrs.....!)”

11. Jika harus menunggu pejabat yang dituju agak lama karena sedang ada keperluan, minta maaf, berikan penjelasan dan tawarkan apakah bersedia untuk menunggu.

“Mohon maaf Bapak/Ibu.....Bapak/Ibu.....(nama pejabat yang dituju) sedang rapat. Apakah Bapak/Ibu berkenan untuk menunggu beberapa lama atau ingin meninggalkan pesan?”

“(Excuse me, Mr/Mrs....., Mr/Mrs. is on the meeting, Would you mind waiting for a couple of minutes or leaving a message?)”

12. Serah terima Tamu di tempat pejabat yang dituju

“Pak/Ibu..... (nama tamu), ini Bapak/Ibu..... Beliau staf..... (pejabat yang dituju). Beliau yang akan menangani Anda selanjutnya. Semoga pertemuan Anda menyenangkan, Bapak/Ibu.....!”

“(Mr/Mrs.....this is Mr/Mrs..... He/she his/her Mr/Mrs’s staff. He/she will handle you to meet Mr/Mrs.....(pejabat yang dituju).” Enjoy the meeting, Mrs/Mrs.....)”

“Selamat Pagi/Siang/Sore !”

“(Good Morning/Day/Afternoon !)”



13. Mengakhiri pelayanan :

“Terima kasih, Selamat pagi/siang/sore” (posisi kedua telapak tangan menyatu dan berada di depan dada)

“(Thank you, Good Morning/Day/Afternoon)”

Tips menghadapi Tamu yang Kesal atau Marah

1. Sapa tamu dengan salam dan senyuman dengan sikap ramah dan sopan
2. Dengarkan dengan rasa empati (dengan sesekali mengangguk kepala) dan tidak menyela pembicaraan.
3. Kendalikan emosi.
4. Gunakan kalimat yang positif, bahwa Anda siap membantu
5. Arahkan dengan pertanyaan yang singkat dan sederhana.
6. Tangkap ide atau keinginan Tamu
7. Berikan solusi atau penjelasan secara singkat (jika memungkinkan)

Standar Etika Menelepon

- Ucapkan salam pembuka
“Selamat Pag/Siang/Sore/Malam”
- Sebutkan unit Anda
“Dari PKD(misal Lobby Kalimantan).”
- Sebutkan nama Anda
“Dengan(nama Anda)”
- Sampaikan pesan
“isi pesan.....”
- Ucapkan terima kasih dan salam penutup.
“Terima kasih, Selamat Pagi/Siang....”



Bab VI

STANDAR
LAYANAN
OLEH
FRONTLINER



- Menerima Pengguna Jasa
- Layanan Penanganan Keluhan
- Layanan Telepon
- Menjawab *e-mail*

Standar Layanan oleh *Frontliner*

A. Definisi *Frontliner*

Frontliner atau petugas garda depan adalah Pejabat atau pegawai yang berhubungan atau berkomunikasi secara langsung dengan pengguna jasa dalam memberikan layanan. Dalam hal pejabat menerima tamu atau sedang mewakili organisasi untuk memenuhi undangan dari pihak lain dalam rangka kedinasan, maka pejabat tersebut pada saat itu berperan sebagai seorang *Frontliner*. Dengan demikian, pejabat tersebut diharapkan untuk mempelajari dan memahami ketentuan dalam buku panduan ini.

Frontliner, secara umum, antara lain :

- unit yang menangani keamanan dalam dan luar,
- unit penerimaan dokumen;
- unit layanan informasi dan penanganan keluhan pengguna jasa dan
- unit lainnya.

B. Persiapan sebelum Melayani

- Supervisor (Penyelia) yang ditunjuk (setingkat Kepala Seksi) bertugas untuk mengumpulkan Tim *Frontliner*, memonitor kesiapan petugas *frontliner*, memastikan kerapian serta kebersihan meja layanan petugas *Frontliner* dan ruang pelayanan, memberikan pengarahan dan memimpin doa,
- Pastikan kerapian dan kebersihan penampilan diri, termasuk cara berpakaian dinas.
- Pastikan peralatan pendukung pelayanan berfungsi dengan baik, antara lain :
 1. Peralatan komputer layanan, termasuk komputer layanan mandiri;
 2. Mesin pencetak (*Printer*);
 3. Mesin pendingin ruangan (*Air conditioner*);
 4. Mesin antrian;
 5. Pesawat telepon;
 6. Monitor/TV layanan informasi
- Petugas *Frontliner* telah siap melayani maksimal 5 (lima) menit sebelum jam layanan dibuka.



- Pastikan meja kerja dan area kerja anda telah rapi dan bersih dengan memperhatikan budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin).

TIDAK DIPERKENANKAN :

1. Mengenakan sandal atau selop atau tanpa alas kaki selama bekerja di ruang pelayanan.
2. Menempatkan barang-barang pribadi di atas meja atau di tempat yang terlihat oleh pengguna jasa (seperti peralatan makan/minum, boneka, photo, peralatan tata rias, tas, koran/majalah, asbak, telepon genggam, tablet dsb).
3. Menjadikan meja kerja sebagai tempat bersenda gurau dengan sesama pegawai.
4. Menggunakan telepon seluler atau gadget pada saat melayani.
5. Makan, minum atau merokok pada saat melayani atau di area tugas.
6. Membawa atau menggunakan peralatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan.
7. Melakukan aktivitas yang tidak mendukung pelaksanaan tugas antara lain : bermain gadget, media sosial dan *chatting*

C. Pembukaan (Saat Mengawali Layanan)

- Berdiri saat menyambut kedatangan Pengguna Jasa.
- Lakukan kontak mata.
- Layani pengguna jasa dengan ramah dan sopan.
- Berikan salam : “Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”.

Salam yang distandarkan :

Selamat pagi : pukul > 00.00 - 10.00

Selamat siang : pukul > 10.00 - 15.00

Selamat sore : pukul > 15.00 - 18.00

Selamat malam : pukul > 18.00 - 24.00



- Berikan senyuman.
- Rapatkan kedua telapak tangan dan letakkan tepat di depan dada (seperti gambar di atas) sebagai sikap salam pembuka
- Persilakan duduk : “ Silakan duduk ! ”
- Perkenalkan diri Anda : “Saya(sebut nama Anda)”



- Tanya identitas Pengguna Jasa :
 “Maaf, boleh kami tahu nama Bapak/Ibu dan dari mana ?”
- Tawarkan bantuan : **“Ada yang bisa kami bantu?”**
- Sapa Pengguna Jasa dengan sebutan **“Bapak”** atau **“Ibu”** diikuti dengan penyebutan nama.

D. Selama Melayani

- Bersikap antusias, empati, ramah dan sopan.
- Posisi tubuh saat melayani : duduk tegak, bagian punggung tidak bersandar pada sandaran kursi dan agak condong sedikit ke depan ke arah pengguna jasa.
- Sikap tangan terbuka, tidak melipat tangan.
- Perhatian, fokus dan konsentrasi tamu dengan tetap menjaga kontak mata.
- Gali informasi atau kebutuhannya.



- Jika ingin melakukan interupsi atau menyela pembicaraan
 1. berupa telepon masuk (*incoming call*), minta ijin kepada Pengguna Jasa yang dilayani untuk menjawab telepon. ("Maaf Pak/Ibu....., Saya angkat dulu teleponnya"). Bicara singkat dan hanya hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, minta nomor teleponnya agar bisa menghubungi kembali.
 2. berupa interupsi dari pegawai internal, minta ijin kepada Pengguna Jasa dan meminta kepada pegawai untuk menunggu dan akan dilayani setelah urusan Pengguna Jasa selesai. Ajukan permintaan maaf dan terima kasih karena Pengguna Jasa telah berkenan untuk menunggu.

E. Penutup (Saat Mengakhiri Layanan)

- Tawarkan bantuan lain : **"Ada lagi yang bisa Kami bantu?"**
- Ucapkan terima kasih : **"Terima kasih.."**
- Berdiri segera setelah pengguna jasa berdiri akan meninggalkan kursi.
- Rapatkan kedua telapak tangan dan letakkan tepat di depan dada dan berikan senyuman.
- Ucapkan salam penutup : **"Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam, Selamat beraktivitas kembali !"**

Standar Layanan Keluhan

Langkah-Langkah Layanan Keluhan

- Berikan salam dan senyuman;
- Sapalah dengan sikap yang sopan dan ramah.
- Dengarkan dengan baik permasalahan yang dihadapi.
- Tunjukkan sikap peduli, empati dan antusias untuk membantu.



- Kendalikan emosi, tetap sabar dan tenang.
- Gunakan kata-kata positif (*magic words*).
- Ajukan pertanyaan dan dengarkan dengan seksama.
- Fokus pada permasalahan yang dihadapi dan pikirkan alternatif solusi.
- Minta maaf atas ketidaknyamanan atau hal-hal yang kurang berkenan.

- Ucapkan terima kasih atas kesediaan untuk datang dan mengutarakan keluhannya.
- Berikan informasi yang dibutuhkan.
- Jika tidak ada kemungkinan solusi atas masalah yang dihadapi, utarakan dengan bahasa yang diplomatis dan katakan bahwa persoalan dan permasalahan ini akan menjadi perhatian institusi untuk diatasi
- Segera buat catatan dan laporkan pada atasan.



Tips menangani Keluhan

- Kenali kepribadian orang yang mengeluh guna menentukan gaya komunikasi yang digunakan.
- Tanggapi segera dan jangan menunda-nunda.
- Meminta kerjasama dengan orang yang mengajukan keluhan.
- Yakinkan bahwa Anda bisa menyelesaikan keluhan.
- Berikan penjelasan dengan penuh percaya diri
- Meminta umpan balik atau testimoni yang positif

TIDAK DIPERKENANKAN :

- Memotong pembicaraan.
- Menyalahkan orang lain atau unit lain.
- Mengalihkan permasalahan kepada unit lain.
- Mengatasi permasalahan yang sulit secara sendiri.
- Mengeluarkan kata-kata negatif (*killing words*)
- Mencari-cari alasan.

Standar Layanan Bertelepon

Etika dalam bertelepon sangat penting karena ia merupakan cerminan kepedulian terhadap pengguna jasa, menciptakan kesan positif institusi dan meningkatkan kepercayaan (*trust*) pengguna jasa.

A. *Persiapan (Sebelum Menerima atau Menelepon)*

- Pastikan volume dering telepon tidak terlalu keras.
- Duduk dalam posisi yang baik, agak tegak dan tidak bersandar.



- Atur kedudukan *microphone* telepon pada tempatnya.



- Persiapkan alat tulis-menulis atau alat perekam.
- Persiapkan hal-hal lain yang mendukung seperti komputer, aplikasi dan sebagainya.
- Berhenti dari melakukan aktivitas lainnya.
- Berikan kesan ceria dan senang dengan cara pikirkan bahwa Anda sedang dalam keadaan tersenyum.
- Pastikan Anda tidak sedang dalam keadaan makan atau minum

B. Pembukaan (Saat Menerima Telepon)

- Angkat telepon maksimal pada dering ke-3.
- Perkenalkan unit kerja Anda.
- Salam pembuka yang ramah.
- Perkenalkan diri Anda.
- Tawarkan bantuan.
- Tanya identitas penelepon.
- Gali informasi atau konfirmasi



Standar komunikasi bahasa lisan :

- contoh unit kerja : “Kantor Pusatt Bea dan Cukai.”
- “Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”
- “Dengan(sebut nama Anda).”
- “Ada yang bisa Kami bantu?”
- “Dengan siapa Kami berbicara dan dari mana?”

Catatan : Penerima telepon tidak perlu mengucapkan kata “**Halo**” pada saat memulai untuk menerima telepon.

C. Selama Menelepon

- Tunjukkan perhatian, fokus dan konsentrasi
 1. Jadilah pendengar yang baik.
 2. Sapa nama penelepon (minimal 3x) dengan sebutan “Bapak” atau “Ibu”
 3. Senyum
- Bersikap ramah, sopan, sabar dan kendalikan emosi.
- Pada saat mendengar pesan dari Penelepon, ucapkan sesekali kata-kata “baik..... atau ya..... atau lalu.....” (disesuaikan dengan isi pesan)



- Konfirmasi ulang permintaan atau kebutuhan penelepon.
- Perhatikan kualitas suara.
- Gunakan komunikasi asertif.
- Gali informasi yang dibutuhkan dari penelepon guna menyelesaikan keperluan atau kebutuhan yang dimintakan.

Kualitas Suara

- Energi
- Kecepatan bicara (*rate of speech*), tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Kecepatan bicara agak lambat saat penyebutan nama.
- *Pitch control* (tinggi rendah suara dan intonasi suara). Penekanan kata-kata (*stressing words*).
- Tersenyum (*smiling voice*)

TIDAK DIPERKENANKAN :

- Memotong pembicaraan;
- Mengalihkan topik pembicaraan.

D. Saat meng”hold” atau mengalihkan tujuan penerima telepon

- Minta izin kepada penelepon untuk menunggu sebentar.
- Beritahu durasi waktu harus menunggu.
- Beritahu akan dialihkan kepada siapa.
- Informasikan data penelepon berikut keperluan atau permintaannya kepada penerima telepon yang dituju.

E. Penutup (Saat Mengakhiri Pembicaraan)

- Tanyakan atau konfirmasi kepada penelepon apakah penjelasan atau informasi yang telah disampaikan sudah jelas, cukup dan dimengerti : “Apakah informasi yang kami sampaikan sudah cukup dan dimengerti?”
- Tawarkan bantuan yang lain : “Ada lagi yang bisa Kami bantu?”
- Ucapkan terima kasih : “Terima kasih telah menghubungi.....”
- Ucapkan salam penutup : “Selamat pagi/siang/sore/malam, selamat beraktivitas kembali!”
- Tutup telepon setelah penelepon menutup terlebih dahulu.

Standar Menjawab E-mail

Menjawab e-mail dalam rangka kedinasan

- Menuliskan salam pembuka
- Menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu;
- Mengucapkan terima kasih atas email yang telah disampaikan;
- Memperkenalkan diri dan unit Anda;
- Memohon maaf apabila ada ketidaknyamanan.
- Melakukan konfirmasi pesan email;
- Memberikan jawaban atau solusi atas pesan yang telah disampaikan dan diterima;
- Menyampaikan pesan untuk siap melayani apabila masih memerlukan penjelasan atau informasi lebih lanjut;
- Menyampaikan ucapan terima kasih;
- Menyampaikan ucapan salam penutup;
- Pada bagian penutup, sebutkan nama diri, unit kerja dan no telepon kantor yang bisa dihubungi atau alamat email dinas.
- Pada bagian bawah email, ditambahkan pernyataan disclaimer pada setiap Surat Elektronik untuk mencegah tuntutan hukum atas penggunaan surat elektronik.

Contoh surat e-mail kedinasan :

Yth. Saudara/i _____

Terima kasih telah menghubungi@*customs.go.id*. Perkenalkan nama saya, Staf Seksi yang akan membantu Saudara/Saudari.

Sehubungan dengan pertanyaan Saudara/Saudari mengenai, dapat kami informasikan hal-hal sebagai berikut:

Demikian kami sampaikan, untuk informasi lebih lanjut silakan menghubungi atau membalas email ini.

Salam

Widi

Staf / Pemeriksa pada Seksi

Subdirektorat

Direktorat

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

“Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 512/KMK.01/2009 tentang Kebijakan standar Penggunaan Akun dan Kata Sandi, Surat Elektronik, dan Internet di Lingkungan Departemen Keuangan bahwa Unit TIK eselon I yang memiliki sistem nama domain masing-masing menambahkan pernyataan disclaimer pada setiap Surat Elektronik untuk mencegah tuntutan hukum atas penggunaan Surat Elektronik, maka e-mail ini (termasuk seluruh lampirannya bila ada), hanya ditujukan kepada penerima sebagaimana dimaksud pada tujuan email ini. Email ini dapat berisi informasi atau hal-hal yang secara hukum bersifat rahasia. Jika terdapat kesalahan pengiriman (Anda bukan penerima yang dituju), maka Anda tidak diperkenankan untuk memanfaatkan, menyebarkan, mendistribusikan , atau menggandakan email ini beserta seluruh lampirannya. Mohon kerjasamanya untuk segera menghubungi kami di nomor telepon dan/ atau e-mail yang tercantum di atas serta menghapus email ini beserta seluruh lampirannya. Semua pendapat yang dalam e-mail merupakan pendapat pribadi dari pengirim yang bersangkutan dan tidak serta merta mencerminkan pandangan dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.”



Bab VII

Standar Layanan PEMERIKSAAN FISIK BARANG



A. *Persiapan*

- Pahami kewenangan, sistem prosedur dan metode pemeriksaan
- Pastikan kerapian dan kebersihan penampilan diri termasuk tatacara berpakaian dinas.
- Pastikan kerapian, kebersihan dan kenyamanan ruang kerja atau ruang layanan atau ruang/ area pemeriksaan barang dengan memperhatikan budaya 5 R (Ringkas-Rapi-Resik-Rawat-Rajin).
- Pastikan sarana pendukung kegiatan pelaksanaan tugas, seperti personal computer, *X-Ray Scanner*, dan *tools* beroperasi dengan baik.
- Anda telah siap melayani selambat-lambatnya 15 menit sebelum barang dibuka untuk diperiksa.

TIDAK DIPERKENANKAN :

- Makan, minum atau merokok di area layanan atau di tempat terbuka.
- Menggunakan alat komunikasi saat sedang melayani penumpang
- Bermain gadget di area pelayanan pemeriksaan,
- Bersenda gurau di area pelayanan pemeriksaan.
- Membawa peralatan pribadi yang tidak berhubungan dengan tugas.
- Menggunakan sandal atau selop atau tanpa alas kaki di area pelayanan.

b. *Etika Pemeriksaan Barang*

- Bersikap sopan dan ramah.
- Ucapkan salam : “Selamat pagi/siang/sore/malam”
- Sapa pengguna jasa dengan sebutan”Bapak” atau “Ibu”
- Memperkenalkan diri : “ Saya... petugas pemeriksa barang yang ditugaskan untuk melakukan pemeriksaan barang Bapak”



- Tanya atau konfirmasi kepada pengguna jasa tentang status dan kepemilikan barang :
“Apakah Bapak sebagai Importir atau PPJK yang mewakili Importir ? Mohon saya bisa mendapatkan data dan identitas Bapak.
- Minta kepada pengguna jasa untuk membuka kemasan barang.
“Bapak/ Ibu, kita akan memulai proses pemeriksaan barang. Segel dan kemasan barang dipersilahkan untuk dapat dibuka sekarang”



- Sampaikan penjelasan secara baik, tegas, ramah dan sopan apabila terdapat barang yang akan diambil contoh barangnya, apabila terdapat ketidaksesuaian barang yang diperiksa dan arahkan kepada petugas C.C jika diperlukan penjelasan proses penanganan lebih lanjut, atau apabila ada informasi lainnya.





- Memastikan barang-barang yang telah diperiksa kembali seluruhnya ke dalam kemasan.
- Ucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik dari pengguna jasa dalam proses pemeriksaan barang.

“Terima kasih atas kerjasama yang baik, Bapak/Ibu. Lebih lanjut akan diproses laporan hasil pemeriksaan untuk proses lebih lanjut. Selamat pagi/ siang/ sore/ malam.



Bab VIII

Standar Layanan Penumpang dan Barang Bawaan oleh Frontliner



- *Penerimaan form Customs Declaration*
- *Pemeriksaan barang melalui X-Ray Scanner*
- *Pemeriksaan fisik barang*
- *Pemeriksaan badan*
- *Pembayaran Bea masuk*

Standar Layanan Penanganan Penumpang oleh Frontliner

Standar etika layanan penanganan penumpang dan awak sarana pengangkut beserta barang bawanya di bandara atau pelabuhan internasional meliputi persiapan, penanganan penerimaan dokumen *Customs Declaration* (CD), pemeriksaan barang baik melalui *X-Ray Scanner* maupun pemeriksaan fisik barang, pemeriksaan badan (biasa dan mendalam), dan pembayaran bea masuk serta pajak dalam rangka impor atas barang bawaan penumpang yang melebihi batas pembebasan bea masuk.

A. Persiapan

1. Pastikan kerapian dan kebersihan penampilan diri termasuk tatacara berpakaian dinas.
2. Pastikan kerapian, kebersihan dan kenyamanan ruang kerja atau ruang layanan, antara lain di area meja pemeriksaan barang, ruang pemeriksaan badan, tempat penghitungan dan pembayaran bea masuk serta ruang tunggu (jika tersedia) dengan memperhatikan budaya 5 R (Ringkas-Rapi-Resik-Rawat-Rajin).
3. Pastikan sarana pendukung kegiatan pelaksanaan tugas, seperti personal computer, *X-Ray Scanner*, *Ion Scan* (jika ada), mesin *Electronic Data Capture* (EDC), *Printer*, *Air Conditioner*, serta alat pendeteksi uang palsu (*money detector*) beroperasi dengan baik.
4. Periksa ketersediaan baki tempat menaruh barang pada saat akan dilakukan pemeriksaan barang dengan *X-Ray Scanner*, tempat pembuangan BKC yang dimusnahkan, sarung tangan untuk pemeriksaan fisik barang serta railing jalur antrian penumpang.
5. Periksa ketersediaan formulir *Customs Declaration* (CD) pada meja pengisian CD beserta alat tulis.
6. Sediakan petunjuk pengisian form CD di meja layanan pengisian form CD (jika memungkinkan dalam beberapa bahasa : Indonesia-Inggris-Mandarin-Jepang-Korea-Arab)
7. Anda telah siap melayani selambat-lambatnya 15 menit sebelum layanan dibuka.

TIDAK DIPERKENANKAN :

- Makan, minum atau merokok di area layanan atau di tempat terbuka.
- Menggunakan alat komunikasi saat sedang melayani penumpang
- Bermain gadget di area layanan penumpang,
- Bersenda gurau di area layanan penumpang.
- Membawa peralatan pribadi yang tidak berhubungan dengan tugas.
- Menempatkan barang-barang pribadi di atas meja layanan atau di atas atau dekat dengan X-Ray Scanner atau di tempat yang terlihat oleh pengguna jasa, seperti peralatan makan atau minum, boneka, photo, peralatan tata rias, tas, koran/majalah, asbak, telepon genggam, tablet, dsb.
- Menggunakan sandal atau selop atau tanpa alas kaki di area layanan penumpang.

B. Etika Layanan Penerimaan Form *Customs Declaration*

- Posisi berdiri tegak yang nyaman dengan kedua kaki terbuka sedikit.
- Tanya kepada penumpang apakah telah memiliki dan mengisi form *Customs Declaration (CD)*.





- Tangan kanan/kiri menerima form CD.
- Kontak mata saat menerima form CD dan ucapkan terima kasih atau tersenyum sambil mengangguk.
- Periksa isian form CD secara singkat untuk melihat apakah form telah diisi dengan lengkap dan guna memastikan jalur penumpang (jalur hijau atau jalur merah) jika telah ada pembedaan penjaluran.
- Jika penumpang belum memiliki form CD, arahkan ke meja layanan tempat pengisian form CD.
- Jika penumpang menolak untuk mengisi form CD, jelaskan aturan dan konsekuensinya jika tidak mengisi.
- Kumpulkan form CD yang telah diterima dan jika perlu kelompokkan menurut maskapai untuk mengetahui jumlah kedatangan penumpang rata-rata dan diarsipkan.

C. Etika Pemeriksaan Barang dengan X-Ray Scanner

- Meminta penumpang untuk meletakkan bagasi bawaannya ke *X-Ray Scanner* dengan ramah dan sopan;
- Saat mengarahkan barang bawaan penumpang ke *X-Ray Scanner*, telapak tangan merapat menunjuk ke arah dudukan *X-Ray Scanner*.



- Dalam hal penumpang menolak untuk dilakukan pemeriksaan *X-Ray Scanner*, sampaikan penjelasan bahwa ini merupakan kewenangan petugas sesuai amanat undang-undang dan jelaskan bahwa pemeriksaan *X-Ray Scanner* akan mempercepat kelancaran arus pemeriksaan barang oleh Petugas atau arahkan penumpang untuk langsung dilakukan pemeriksaan fisik barang di meja pemeriksaan fisik barang atau ruang hanggar dan laporkan kepada atasan.

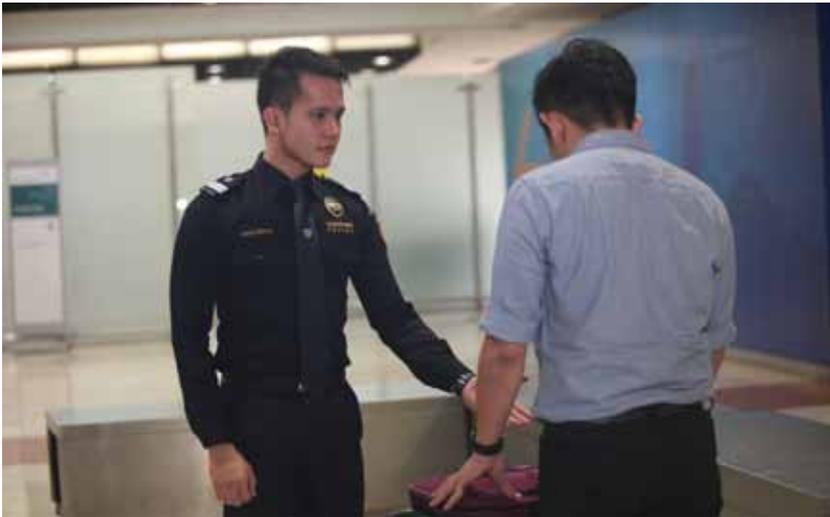
TIDAK DIPERKENANKAN :

- Berdebat dengan penumpang di area antrian *X-Ray Scanner*.

D. Etika Pemeriksaan Fisik Barang

- Ucapkan salam : **“Selamat pagi/siang/sore/malam”**
- Bersikap sopan dan ramah.
- Sapa penumpang dengan sebutan **”Bapak”** atau **“Ibu”**
- Tanya atau konfirmasi kepada penumpang tentang kepemilikan barang bawaan : **“Apakah ini bagasi atau tas Bapak/Ibu?”**
“Is this luggage belong to you? or Is it yours?”

- Jika bagasi bukan milik penumpang yang bersangkutan, minta pembawa barang untuk menghadirkan pemilik bagasi guna menyaksikan pemeriksaan fisik :
“Tolong hadirkan pemilik bagasi/atas ini atau kami akan menegah bagasi ini sementara waktu!”
“Please present the owner of this luggage or Customs -shall retain it for temporary!”
- Tanya atau konfirmasi kepada penumpang apakah ada barang-barang yang terkena lartas/bea masuk yang ingin diberitahukan atau telah memberitahukan barang bawaannya dalam form *Customs Declaration* .
“Apakah ada barang bawaan yang terkena bea atau aturan larangan / pembatasan yang ingin diberitahukan?”
“Do you have anything to declare?”
- Minta kepada penumpang untuk membuka bagasi bawaannya.
“Silakan buka bagasi/atas ini, Pak/Ibu !”
“Could you please open your luggage?”



- Sampaikan penjelasan secara baik, tegas, ramah dan sopan apabila terdapat barang yang termasuk kategori barang yang dibatasi dan arahkan ke Ruang Bea dan Cukai jika memerlukan penjelasan atau penaaanganan lebih lanjut. Contoh :

“Pak/Ibu, barang ini termasuk kategori yang terkena aturan pembatasan. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui bahwa atas barang ini memerlukan izin dari(sebutkan nama instansi penerbit izin). “Silakan ikuti saya ke Ruang Bea dan Cukai untuk penjelasan atau penanganan lebih lanjut.”

“Sir/Madam, these goods are restricted. They require a permit from.....(i.e. Ministry of.....). Please follow me to Customs Lounge for further information”



- Sampaikan penjelasan secara baik, tegas, ramah dan sopan apabila terdapat barang yang termasuk kategori barang yang dilarang dan arahkan ke Ruang Bea dan Cukai untuk memerlukan penjelasan atau penanganan lebih lanjut.

“Pak/Ibu, barang ini termasuk kategori yang terkena aturan larangan berdasarkan (sebutkan peraturan instansi terkait). Kami akan menegah barang ini. Silakan ikuti saya ke Ruang Bea dan Cukai untuk penanganan lebih lanjut.”

Sir/Madam, these goods are prohibited according to Customs shall detain it. Please follow me to Customs Room for further handling”

- Sampaikan penjelasan secara baik, tegas, ramah dan sopan apabila terdapat barang yang diindikasikan melebihi batas pembebasan bea masuk dan arahkan ke Ruang Bea dan Cukai untuk memerlukan penjelasan atau penanganan lebih lanjut.

“Pak/Ibu, barang ini melebihi batas pembebasan bea masuk. Silakan ikuti saya ke Ruang Bea dan Cukai untuk penjelasan atau penanganan lebih lanjut.”

“Sir/Madam, the value of your goods are exceeding the duty exemption given by the government. Please follow me to Customs Room/Lounge for further handling”

- Sampaikan penjelasan secara baik, tegas, ramah dan sopan apabila terdapat barang yang melebihi batas pembebasan cukai dan lakukan pemusnahan barang di saksikan oleh penumpang yang bersangkutan.

“Pak/Ibu, barang ini termasuk barang terkena aturan cukai dan melebihi batas pembebasan cukai. Silakan ikuti saya ke Ruang Bea dan Cukai untuk penjelasan atau penanganan lebih lanjut.”

“Sir/Madam, these goods are entitled to excise law and exceeding excise exemption given by the government. Unfortunately, Customs must destroy it.”

- Rapikan kembali barang-barang yang telah diperiksa.
- Sampaikan informasi kepada petugas di Ruang Bea dan Cukai dan lakukan serah terima penumpang beserta barang bawaannya.

“Pak/Ibu, Bapak / Ibu.....(nama petugas di ruang Bea dan Cukai) akan menangani Bapak/Ibu selanjutnya. Terima kasih atas kerjasama yang baik, Bapak/Ibu. Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.”

“Sir/Madam, Mr./Mrs.....(name of Customs officer) will assist you further. Thank you for cooperation. Good Morning/Day/Afternoon/Evening”

- Sampaikan penjelasan secara baik, tegas, ramah dan sopan apabila terdapat penumpang yang menjadi target pemeriksaan badan dan arahkan target ke Ruang Pemeriksaan Badan.

“Pak/Ibu, Kami perlu melakukan pemeriksaan badan, silakan ikuti kami.”

“Sir/Madam, we need to perform body search/strip. Please follow us!”

- Ucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik dari penumpang yang berkenan untuk diperiksa barang bawaannya.

“Terima kasih atas kerjasama yang baik, Bapak/Ibu. Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam. Selamat melanjutkan perjalanan.”

“Thank you and. Good morning/Day/Afternoon/ Evening, Sir/ Madam. Enjoy your stay in Indonesia.”

E. Etika Pemeriksaan Badan

1. Persiapan

- Pahami kewenangan Anda.
- Pahami susunan dan metode pemeriksaan badan.
- Perhatikan aspek hak asasi manusia.
- Perlakukan target dengan baik (asas praduga tak bersalah)
- Pastikan kebersihan, kenyamanan dan *privacy* ruang pemeriksaan.
- Pemeriksaan badan dilakukan di dalam ruang khusus tertutup.
- Pemeriksaan harus dilakukan oleh petugas yang sama jenis kelaminnya.
- Pemeriksaan harus didampingi saksi dari petugas.
- Pemeriksaan terhadap anak atau orang yang tidak cakap secara mental (difiable) harus didampingi oleh orang tua atau penjaganya.

2. Memulai Pemeriksaan Badan

a. Pemeriksaan Badan Awal

- Ucapkan salam.
- Perkenalkan diri Anda dan maksudnya
- Jelaskan prosedur pemeriksaan badan.
- Minta penumpang untuk mengikuti instruksi petugas.
- Pastikan penumpang mengetahui prosedur secara umum.
- Lakukan pemeriksaan badan sesuai teknik prosedur

Standar Bahasa Lisan :

- “Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu”
“Good morning/day/afternoon/evening, Sir/Madam”
- “Saya(sebut nama Anda), bersama rekan saya(sebut nama rekan Anda), Kami akan melakukan tugas pemeriksaan badan. Mohon kerjasamanya.”
“My friendand Iwill perform the body search/strip. We need your cooperation.”
- “Silakan buka sepatu, jaket, syal. Silakan letakkan disini (sambil menunjuk ke meja dan gantungan)”
“Please Open your shoes, jacket and shawl and put them there.”
- “Saya akan memulai tugas pemeriksaan.”
“I will start the body search/strip.”
- “Silakan Bapak/ibu berdiri menghadap saya, mohon rentangkan tangan

dan kaki. Proses pemeriksaan akan dimulai dari kepala sampai kaki.”

“Please stand up

- “Silakan “Bapak”/”Ibu” berdiri membelakangi saya. Rentangkan tangan dan kaki.”

“Please stand up

- “Terima kasih atas kerjasamanya.”

“Thank you for your cooperation”

b. Pemeriksaan Badan Mendalam

- Seperti yang dilakukan pemeriksaan badan awal.
- Dilakukan ketika saat pemeriksaan awal kedapatan hal-hal yang abnormal (gundukan, tonjolan, lipatan, jahitan), ekspresi dan bahasa tubuh abnormal, atau ada informasi intelijen tambahan.
- Dilakukan dengan meraba seluruh bagian pakaian dan pakaian dalam, untuk menemukan adanya jahitan/ lipatan baru yang abnormal yang dirasakan pada saat pemeriksaan awal.
- Meminta penumpang untuk membuka pakaian termasuk pakaian dalam.
- Tanya kondisi kesehatan penumpang, bila sedang sakit gali informasi.
- Dilakukan di ruang pemeriksaan khusus yang tertutup, upayakan tanpa ada akses jendela, (dapat dilengkapi dengan cermin untuk upaya investigasi perubahan ekspresi).
- Apabila ada potensi diselundupkan pada alat kemaluan, arahkan untuk pemeriksaan lebih lanjut oleh dokter.

Standar Bahasa Lisan :

- “Sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku, lebih lanjut kami akan melaksanakan tugas pemeriksaan badan mendalam.”
“According to our procedure, we will conduct a more detail body search.”
- “Untuk proses pemeriksaan, silahkan “Bapak”/”Ibu” membuka pakaian, termasuk pakaian dalam. Terima kasih atas kerjasamanya. Untuk pakaian akan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh Bapak/Ibu (nama petugas), dan saya yang akan melakukan pemeriksaan badan.”
Please take off your clothes and undershirt/underwear and put them there.”
- “Baik “Bapak”/”Ibu”, untuk proses pemeriksaan lebih lanjut, silahkan “Bapak”/”Ibu” berdiri membelakangi saya. Kaki “Bapak”/”Ibu” mohon diregangkan sedikit dan badan “Bapak”/”Ibu” merunduk.”

“Please stand up with your back facing me and stretch your feet a bit then bend over.

- “Terima kasih atas kerjasamanya. Pemeriksaan selanjutnya akan dilakukan oleh Dokter Silahkan Bapak / Ibu berbaring disini “Bapak” / “Ibu” berbaring disini. (sambil tangan mengarah dan membimbing target ke tempat tidur)”

Thank you for your cooperation. further examination will be conducted by the doctor. please lay down on the bed.

- “Silakan dokter” *Please doctor...*

3. Mengakhiri Pemeriksaan Badan

- Sampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan pemeriksaan badan (jika perlu).
- Ucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik dari penumpang.
- Ucapkan salam penutup.

Standar Bahasa Lisan :

- “Terima kasih atas kerjasama “Bapak” / “Ibu”. Silahkan memakai kembali pakaian. “Bapak”/“Ibu” akan bersama kami menuju klinik terdekat untuk pemeriksaan mendalam oleh dokter.”

“Thank you for your cooperation” Please wear your clothes. We will bring you to health clinic.”

- “Atas pelaksanaan tugas dan prosedur ini, mohon maaf bila terdapat ketidaknyamanan. Terima kasih atas kerjasamanya. Silahkan “Bapak”/“Ibu” dapat meneruskan perjalanan. Selamat jalan “Bapak”/“Ibu”. (sambil berjabat tangan dan diantar sampai keluar pintu jalur pemeriksaan, supaya ada kejelasan dengan petugas pintu.).

“Do apologize for any inconvenient happen as we performed our job. Thank you and enjoy your stay ini Indonesia.”

F. Etika Layanan Pembayaran Bea Masuk

1. Pembukaan

- Berdiri saat penumpang masuk ke ruangan dan menghampiri meja layanan.
- Layani penumpangan dengan sikap sopan, ramah dan berikan senyuman.



- Ucapkan salam
- Persilakan penumpang duduk
- Perkenalkan diri Anda

2. Selama Melayani

- Bersikap ramah, sopan, tegas dan berikan senyuman.
- Tanya identitas penumpang dan jumlah keluarga yang bersamanya, serta meminta paspor .
- Berikan penjelasan tentang aturan pengenaan bea masuk atas barang bawaan penumpang.
- Mintakan invoice atau bukti bayar. Jika tidak ada lakukan penetapan nilai pabean berdasarkan ketentuan penetapan nilai pabean.



- Berikan penjelasan perhitungan bea masuk beserta besarnya tarif pembebanan dan nilai pabean.
- Infokan hasil penghitungan bea masuk untuk membayar di kasir.
- Konfirmasi kepada penumpang apakah sudah memahami perhitungan bea masuk atas barang impor bawannya.



- Berikan penjelasan tentang aturan tatacara penyetoran pembayaran bea masuk.
- Berikan bukti penitipan sementara barang dalam hal penumpang belum dapat menyelesaikan kewajiban pembayaran bea masuk.



- Berikan bukti penerimaan jaminan dalam hal barang impor bawaan penumpang akan dipergunakan sementara waktu di dalam daerah pabean dan akan dibawa kembali ke luar negeri.
- Petugas Kasir menerima uang dan perhitungan bea masuk
- Menghitung uang pembayaran bea masuk disaksikan oleh penumpang dan mencocokkan dengan perhitungan bea masuk.
- Memberikan bukti pembayaran bea masuk.
- Ucapkan terima kasih dan salam.



Standar Bahasa Lisan:

- “Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”
“Good Morning/Day/Afternoon/Evening”
- “Silakan duduk”
“Have a seat, please !”
- “Berdasarkan hasil pemeriksaan fisik barang, barang bawaan Bapak/Ibu melebihi batas pembebasan bea masuk. Jadi Bapak/Ibu harus membayar bea masuk atas kelebihan nilai pabean.
“The result of the examination shows that your goods are exceeding the duty exemption given by the government so that Customs must impose the exceed value with import duties.”
- Ini aturannya, Bapak/Ibu. Tarif Pembebanan Bea Masuk atas barang ini sebesar% dengan nilai pabean sebesar Rp
This is the regulation, Sir/Madam, Duty rate for this good is% with customs value of Rp.....

- “Kami memerlukan data identitas Bapak/Ibu, mohon tunjukkan paspor Bapak/Ibu untuk kepentingan administrasi.”
“We need your identity, Sir/Madam, could you please show me your passport !”
- Berdasarkan perhitungan yang kami lakukan, Bapak/Ibu harus membayar bea masuk sebesar Rp.....
“Based on duty calculation, you have to pay import duty Rp”
- “Apakah Bapak/Ibu telah memahami perhitungan bea masuk yang harus dibayar?”
“Do you understand what we have just explained on duty calculation?”
- “Jika belum dapat menyelesaikan kewajiban pembayaran bea masuk, Bapak/Ibu bisa menitipkan barang impor tersebut dan kami akan memberikan bukti penitipan barang.”
“Shoud you not be able to perform the payment of the import duties impose to Customs custody and Customs shall give you a receipt of it until you come back to settle the duties payment.”
- “Ini bukti perhitungan bea masuk dan silahkan membayar di kasir.”
“This is the duty invoice and please go to cashier.”
- “Kami hitung uangnya ya, Pak/Bu.”
“Let me count the money, Sir/Madam”
- “Ini bukti pembayaran bea masuknya dan uang kembalian.”
“It is the duty receipt dan the rest of payment.”

3. Mengakhiri Layanan

- Ucapkan terima kasih
 - “Terima kasih”
 - *“Thank you, Sir/Madam”*
- Ucapkan salam
 - “Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”
 - *“Good Morning/Day/Afternoon/Evening”*

Bab IX

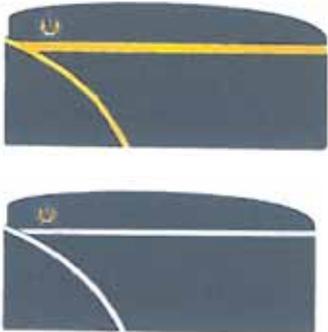
Standar
Penampilan
dan Kerapian
Kebersihan Diri
(*Grooming*)



A. Persiapan

Penampilan akan memberikan kesan pertama yang dapat dipersepsikan baik atau tidak oleh orang yang bertemu dengannya. Penampilan dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan diri yang baik akan mempengaruhi dan menunjang kepercayaan diri dan kesuksesan dalam bekerja serta dapat menjadi cerminan citra institusi.

Seragam Dinas	Rapi, bersih, tidak kusut, pas di badan (tidak terlalu longgar atau tidak terlalu sempit), harum, sesuai ketentuan yang berlaku.
Atribut pangkat	Bersih dan sesuai golongan jabatan
Atribut seragam (<i>badge</i>)	Lengkap dan terkini sesuai ketentuan yang berlaku
○ Badge Kementerian Keuangan	
○ Badge Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	
○ Badge Customs and Excise	

<p>○ Badge Unit Kerja</p>	
<p>○ Badge Nama diri</p>	
<p>Bivakmuts</p> 	<p>Dikenakan oleh pegawai wanita non-berpakaian muslimah dan pegawai pria pada saat berada di luar gedung kantor.</p>
<p>Jilbab</p> 	<p>Motif polos, hitam, tidak bermotif atau berbordiran, tidak dimasukkan ke dalam kemeja atau blouse, kecuali ketika berpakaian PDU, PDH II, PDL I PDL II dan PDK Penindakan. Jilbab tidak menutupi tanda jabatan, badge nama diri, badge “Customs Excise” dan badge “Kementerian Keuangan” dan “Bea dan Cukai”. Jika mengenakan dalaman jilbab (ciput), tidak boleh berwarna mencolok. Pin penjepit jilbab model sederhana dan tidak mencolok.</p>



Contoh model jilbab yang masih diperkenankan



Contoh model jilbab dan pin penjepit yang tidak diperkenankan



<p>Ikat pinggang</p> 	<p>Ikat pinggang berwarna hitam, bersih dan rapi, mata ikat pinggang mengkilap, dan sesuai pemakaiannya. Terbuat dari bahan tekstil berwarna hitam dengan mata ikat pinggang dari logam berlogo lambang Bea dan Cukai. Ujung ikat pinggang berada tepat di kiri atau kanan mata ikat pinggang.</p>
<p>Sepatu</p> 	<p>Model pantofel atau pumps, tertutup, berwarna hitam, disemir mengkilap. polos, tanpa corak, terbuat dari bahan kulit, sintetis atau campuran.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bertali bagi pegawai pria 2. Tanpa tali bagi pegawai wanita <p>Khusus sepatu wanita tinggi tumit sepatu 3-5 cm (kecuali bagi pegawai wanita yang sedang hamil).</p> <p>Tidak diperkenankan menggunakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ sepatu sandal, ○ sepatu santai, ○ sepatu olahraga, ○ sepatu yang terbuat dari bahan kain, anyaman atau canvas atau yang tidak bertali.
<p>Contoh model sepatu yang tidak diperkenankan</p>	
	

Kaos Kaki	Berwarna hitam polos atau sesuai pengadaan tahunan, tanpa corak (motif) dengan warna yang berbeda. Panjang kaos kaki sampai betis. Dikenakan oleh pegawai pria dan wanita yang berpakaian muslimah.
Stocking - Non pakaian muslimah	Warna harus serupa dengan kulit, tidak bertekstur, bercorak atau stocking kasa, atau <i>stocking</i> koyak.
Tanda pengenal	Hanya dipakai bagi pegawai yang bertugas di bandara atau pelabuhan internasional atau yang tidak sedang mengenakan seragam PDH.
Atribut & brevet pakaian dinas seragam lainnya	
<p>○ Tanda kualifikasi / Kemampuan Kepabeanan dan Cukai dasar (atribut wajib pakaian dinas seragam), khusus bagi pegawai yang telah lulus Diklat Teknis Umum (DTU) Kesamaptaaan DJBC dan Program Diploma Spesialisasi Kepabeanan dan Cukai atau Diklat Teknis Substantif Dasar (DTSD) Kepabeanan dan Cukai.</p>	 <p>Dikenakan pada dada kiri di atas badge “CUSTOMS EXCISE” (Kep DJBC No. KEP-08/BC/2014 tgl. 27 Januari 2014)</p>
<p>○ Brevet lain</p> <p>a. CET</p>	 <p>Dipasang di bawah badge “CUSTOMS EXCISE” (lidah saku kiri), dengan memperhatikan keserasian pemasangan brevet lainnya.</p>

<p>b. CNT</p>	 <p>Dipasang di bawah badge “CUSTOMS EXCISE” (lidah saku kiri), dengan memperhatikan keserasian pemasangan brevet lainnya.</p>
<p>c. Atribut lainnya</p>	<p>Wing menembak, wing salam atau yang serupa dan pin penghargaan lainnya mengikuti ketentuan peraturan direktur jenderal yang berlaku,</p>

B. Standar Grooming

<p>Pokok Grooming</p>	<p>Kebijakan</p>
<p>Wajah</p> 	<p>Bersih dan segar. Bila memakai tata rias wajah (misal bedak, perona mata dan pipi (<i>blush on</i>), lipstik), warna harus alami, disesuaikan dengan warna kulit dan seragam.</p> <p>Tidak diperkenankan memakai perona dengan warna-warna mencolok (hijau, kuning, orange, ungu).</p>
<p>Make-up yang diperkenankan</p>	<p>Make-up yang tidak diperkenankan</p>
	

<p>Rambut - Pria</p> 	<p>Rambut rapi, bersih, tidak berminyak atau berketombe, Rambut samping tidak menyentuh telinga dan panjang rambut bagian belakang tidak melebihi tengkuk atau menyentuh kerah baju. Rambut depan tidak melebihi alis. Potongan rambut seimbang. Jika rambut diwarnai, warna harus alami (hitam, coklat, putih). Tidak diperkenankan model “<i>mo-hawk</i>” atau “<i>skinhead</i>”.</p>	
<p>Contoh rambut Pria yang diperkenankan (gambar disamping)</p>		
<p>Rambut - Wanita</p>	<p>Rambut rapi, bersih, potongan rambut seimbang. panjang rambut bagian belakang tidak melebihi tengkuk atau tidak menyentuh pundak. Rambut bagian depan tidak melebihi alis. Jika panjang rambut bagian belakang menyentuh atau melebihi pundak, rambut harus digelung.</p> <p>Diperkenankan menggunakan pin rambut, <i>elastic band</i>, sisir kecil dengan warna yang sesuai warna rambut. Tidak diperkenankan memakai ornamen kecuali yang diatur bagi wanita.</p>	
<p>Contoh model rambut yang diperkenankan (tampak depan & samping)</p>		
		

Contoh model rambut yang diperkenankan (tampak belakang)		
		
Contoh model Rambut Wanita yang tidak diperkenankan		
		
Wig (rambut palsu)	Harus yang berkualitas bagus, pas di kepala, model sederhana, dan warna alami.	
<p style="text-align: center;">Contoh Aksesoris Rambut yang tidak diperkenankan</p> 	<p>Aksesoris rambut yang tidak diperkenankan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando, ▪ Pita, ▪ Hiasan rambut santai (seperti penjepit) atau ▪ Aksesoris rambut sejenis dengan warna dan bentuk yang mencolok 	
Bulu mata tambahan (maskara)	Warna harus alami (hitam, gelap atau bening). Tidak diperkenankan warna trendy seperti biru dll.	

Kumis (Pria)	<p>Dicukur rapi atau dibersihkan</p> 
Jenggot (Pria)	<p>Dicukur rapi atau dibersihkan</p>
Jambang (Pria)	<p>Tidak melebihi batas bawah daun telinga</p> 
Kuku - Pria	<p>Bersih, dipotong rapi, panjang merata.</p>
Kuku - Wanita	<p>Bersih, dipotong rapi, panjang merata. Jika memakai pewarna kuku, warna harus netral dan alami sesuai warna kulit dan tanpa motif.</p> <p>Tidak diperkenankan memakai warna yang menyala (<i>fluorescent</i>), dan mencolok, seperti hijau, biru, kuning, ungu atau hitam.</p>

Tato (<i>body painting</i>)	Tidak diperkenankan atau tidak terlihat (jika telah ada)
<p>Kawat gigi</p> 	<p>Pemakaian kawat gigi berdasarkan alasan kesehatan, berwarna alami atau perak dan tidak memakai aksesoris tambahan.</p>
Kacamata dan lensa kontak	<p>Frame kacamata gelap dan diperkenankan menggunakan tali kacamata dengan warna gelap. Lensa kontak yang diperkenankan berwarna harus netral (bening, hitam atau coklat). Tidak diperkenankan meletakkan kaca mata di atas kepala saat melayani tamu.</p>

Contoh kacamata & pemakaian yang diperkenankan



Contoh kacamata & pemakaian yang tidak diperkenankan



Jam tangan	Konservatif, model dan bentuk yang sederhana serta warna tidak mencolok (hitam, coklat, emas atau perak).
Diperkenankan	Tidak diperkenankan
	
Gelang	Hanya diizinkan gelang kesehatan, gelang keagamaan dan gelang dengan model dan corak yang sederhana. Tidak diperkenankan memakai gelang keroncong.
Kalung	Tidak terlihat
Cincin 	Maksimum 1 (satu) cincin untuk setiap tangan. Cincin nikah atau tunangan dihitung satu. Tidak diperkenankan dipakai di ibu jari.
Anting	Satu anting untuk satu telinga, yang dipakai pada cuping telinga, Model sederhana dengan warna emas, perak, tidak diperkenankan bentuk dan warna yang mencolok dan anting yang panjang.
Giwang	Model kecil dan sederhana, terbuat dari emas/perak/mutiara.

Pulpen dan pensil	Tidak terlihat (tersembunyi)
Peralatan komunikasi dan kelengkapan (<i>handphone / cell phone, headphone, earphone, bluetooth</i>)	Diletakkan di kantong atau jika mengenakan tempat diletakkan pada pinggang kanan/kiri belakang, yang tidak mengganggu gerakan pada saat bekerja. <i>Earphone, headphone</i> dan <i>bluetooth</i> tidak digunakan saat melayani pengguna jasa, kecuali dalam pelaksanaan tugas tertentu.

Pakaian Dinas Seragam

Pakaian dinas merupakan identitas diri organisasi dan menunjukkan profesionalisme. Pakaian dinas bagi frontliner terdiri dari Pakaian Dinas Harian (PDH) baik PDH I dan PDH II. Pedoman penggunaan pakaian dinas telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-03/BC/2014 tanggal 27 Januari 2014 dan mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Seragam Dinas Dalam Frontliner - Pria	
	
Kemeja	Pakaian Dinas Harian (Harian) I, lengan pendek, tanpa dasi. Jika menggunakan pakaian dalam, warna harus serupa seragam atau hitam.
Celana	Celana panjang, model standar atau <i>basic</i> . Tidak terlalu panjang atau tidak terlalu pendek. Tidak diperkenankan model pensil atau melebar di bagian bawah.
Sepatu	Pantofel hitam, bertali, dilengkapi kaos kaki hitam sampai betis. (lihat contoh model sepatu)

Seragam Dinas Dalam Frontliner – Wanita

d. Pegawai Wanita – Non berpakaian Muslimah

	
Kemeja	Pakaian Dinas Harian (PDH) I, lengan pendek, dua buah saku bobok dengan tutup dilengkapi kancing, tanpa dasi.
Rok	Rok pendek dengan ukuran panjang rok bagian bawah 7 (tujuh) cm di bawah lutut, dua buah saku samping bobok. Tidak diperkenankan mengenakan celana panjang kecuali bagi yang sedang hamil.
Sepatu	Pantofel hitam, tanpa tali, tanpa mengenakan kaos kaki (lihat contoh model sepatu).

e. Pegawai Wanita - berpakaian Muslimah

	
	
<p>Kemeja</p>	<p>Pakaian Dinas Harian (PDH) I, lengan panjang, dengan jilbab, dua buah saku bobok dengan tutup dilengkapi kancing, tanpa dasi.</p>
<p>Rok</p>	<p>Rok panjang dengan ukuran panjang rok sampai dengan mata kaki.</p> <p>Tidak diperkenankan memakai celana panjang, kecuali bagi wanita yang sedang hamil.</p>

Jilbab	Sesuai contoh model pemakaian jilbab
Sepatu	Pantofel hitam, dengan kaos kaki berwarna hitam polos hingga betis (lihat contoh model sepatu).
f. Pegawai Wanita Hamil	
	
Kemeja	PDH I lengan pendek atau panjang disesuaikan dengan bentuk pakaian pegawai wanita (berpakaian muslimah atau tidak), tanpa saku.
Rok	Disesuaikan dengan dengan bentuk pakaian pegawai wanita (berpakaian muslimah atau tidak).
Jilbab	Sesuai contoh model
Sepatu Dinas	Model tertutup (pumps atau pantofel) tanpa tali dan tidak terikat aturan tinggi tumit sepatu.

Pakaian Seragam Kementerian Keuangan

Selain memakai pakaian seragam dinas yang telah ditentukan, pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai juga perlu mengikuti ketentuan berpakaian lainnya yang telah ditentukan berdasarkan keputusan Menteri Keuangan. Pada saat ini telah diatur pemakaian seragam dan pakaian kerja lainnya berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 579/KMK.01/2014 tanggal 2 Desember 2014 dan berlaku sejak tanggal 2 Desember 2014. Ketentuan berpakaian berdasarkan peraturan ini tidak berlaku untuk pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang bertugas di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai. Adapun ketentuan berpakaian menurut peraturan ini sebagai berikut :

a. Seragam Hari Rabu - Pria & Wanita			
			
Kemeja (Pria)	Kemeja lengan panjang berwarna biru muda.		
Kemeja / Blouse / jas / blazer (Wanita)	Kemeja atau blouse lengan panjang warna biru muda. Jas atau blazer warna biru tua.		

Celana (Pria & Wanita)	Celana panjang berwarna biru tua, model standar atau <i>basic</i> . Tidak terlalu panjang atau tidak terlalu pendek. Tidak diperkenankan : <ul style="list-style-type: none">▪ model celana pensil; atau▪ melebar di bagian bawah; atau▪ terlalu ketat (<i>skinny</i>), <i>legging</i>; atau▪ berbahan <i>jeans</i>, <i>denim</i> atau corduroy
Rok (Wanita)	Rok pendek dengan panjang bagian bawah rok 7 (tujuh) cm dibawah lutut atau rok panjang dengan bagian bawah rok sampai dengan semata kaki (bagi yang berbusana muslimah). Warna rok biru tua.
Jilbab (Wanita)	Bagi yang berpakaian muslimah, Jilbab model segi empat, warna serasi dengan seragam kerja. Cara pemakaian seperti contoh.
Dasi	Mengenakan dasi berwarna nuansa biru, khusus bagi : <ul style="list-style-type: none">▪ pejabat struktural eselon IV ke atas,▪ pejabat fungsional dalam kelompok ahli, dan▪ pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan secara langsung kepada masyarakat.
Tanda Pengenal (<i>Name Tag</i>) 	Tanda pengenal pegawai dikenakan pada saku atau kantong sebelah kiri dengan cara dijepit.

b. Seragam Hari Jumat – Pria & Wanita

	
Kemeja (Pria)	Kemeja batik lengan pendek tanpa batasan warna dan motif.
Kemeja / Blouse (Wanita)	Kemeja Blouse batik lengan panjang atau pendek tanpa batasan warna dan motif
Celana (Pria & Wanita)	<p>Celana panjang berwarna gelap, model standar atau basic. Tidak terlalu panjang atau tidak terlalu pendek.</p> <p>Tidak diperkenankan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ model celana pensil; atau ▪ melebar di bagian bawah; atau ▪ terlalu ketat, <i>legging</i>; atau ▪ berbahan <i>jeans</i>, <i>denim</i> atau corduroy
Rok (Wanita)	Rok pendek dengan panjang bagian bawah 7 cm dibawah lutut atau rok span panjang dengan panjang bagian bawah rok sampai semata kaki. Warna rok serasi dengan kemeja/blouse.

Jilbab (Wanita)	Bagi yang berpakaian muslimah, Jilbab warna serasi dengan seragam kerja, dengan cara pemakaian seperti contoh model dimuka
Tanda Pengenal (<i>Name Tag</i>) 	Tanda pengenal pegawai dikenakan pada saku atau kantong sebelah kiri dengan cara dijepit dengan penjepit berbentuk bulat. Tempat tanda pengenal berwarna bening.

Referensi

1. Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Keuangan nomor 312/KMK.01/2011 tanggal 12 September 2011 tentang Nilai-Nilai Kementerian Keuangan.
4. Keputusan Menteri Keuangan nomor 127/KMK.01/2013 tanggal 3 April 2013 tentang Program Budaya di lingkungan Kementerian Keuangan
5. Keputusan Menteri Keuangan nomor 579/KMK.01/2014
6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-03/BC/2014;

Catatan :