

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI

NOMOR KEP-141/BC/2024

TENTANG

PENERAPAN APLIKASI CEISACARE DAN ASISTEN VIRTUAL BERBASIS  
KECERDASAN BUATAN TANYA CEISA (TASYA) DI LINGKUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendukung penerapan secara penuh (*mandatory*) CEISA 4.0 pada seluruh unit dan satuan kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, perlu menyelaraskan kebutuhan pengguna layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi melalui sistem pelayanan terpadu dan virtual;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai tentang Penerapan Aplikasi CEISACare dan Asisten Virtual Berbasis Kecerdasan Buatan Tanya CEISA (TASYA) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 395/KMK.01/2023 tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan;
2. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-139/BC/2022 tentang Standar Siklus Pengembangan Sistem Informasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-19/BC/2023 tentang Tata Laksana Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI TENTANG PENERAPAN APLIKASI CEISACARE DAN ASISTEN VIRTUAL BERBASIS Kecerdasan Buatan Tanya CEISA (TASYA) DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI .

KESATU : Menetapkan penerapan aplikasi CEISACare dan asisten virtual berbasis kecerdasan buatan Tanya CEISA (Tasya) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sebagai sarana untuk mendukung penerapan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

KEDUA : CEISACare merupakan aplikasi yang digunakan sebagai sarana

untuk permintaan layanan teknologi informasi dan komunikasi oleh pengguna layanan kepada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai yang dapat diakses melalui tautan <https://CEISACare.beacukai.go.id>.

- KETIGA : Tanya CEISA (Tasya) merupakan asisten virtual berbasis kecerdasan buatan yang digunakan untuk mendukung konsultasi layanan sistem kepabeanan dan/atau cukai melalui aplikasi bertukar pesan instan, seperti *WhatsApp*, *Telegram*, dan/atau platform sejenis pada nomor 082310460961.
- KEEMPAT : Pihak yang terlibat dalam penerapan Aplikasi CEISACare sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, yaitu:
1. Pengguna layanan meliputi pengguna jasa kepabeanan dan cukai, pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan pihak-pihak lain yang terkait; dan
  2. Penyedia layanan meliputi unit yang mempunyai tugas dan fungsi dukungan teknis layanan informasi dan komunikasi serta pengelolaan data kepabeanan dan cukai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- KELIMA : Penerapan aplikasi CEISACare harus memperhatikan standar pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang telah ditetapkan.
- KEENAM : Penerapan Tanya CEISA (Tasya) oleh pengguna jasa kepabeanan dan/atau cukai serta pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memiliki fungsi sebagai:
1. sarana untuk menyampaikan respons atau status dokumen kepabeanan dan/atau cukai dari sistem CEISA 4.0;
  2. sarana dalam menyampaikan laporan gangguan dan/atau masalah layanan sistem CEISA 4.0;
  3. *chatbot* yang otomatis menjawab pertanyaan tentang status tiket laporan gangguan dan/atau masalah layanan sistem CEISA 4.0;
  4. *chatbot* yang otomatis menjawab permintaan untuk menampilkan cetakan respons dokumen kepabeanan dan cukai dalam bentuk salinan digital; dan
  5. *chatbot* layanan informasi yang menjawab pertanyaan seputar informasi tentang kepabeanan dan/atau cukai.
- KETUJUH : Informasi yang diperoleh dari Tanya CEISA (Tasya) merupakan hasil pemrosesan dan pengolahan data dan/atau informasi oleh teknologi kecerdasan buatan yang hanya dipergunakan sebagai referensi umum dan bersifat tidak mengikat.

KEDELAPAN : Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini disampaikan kepada:

1. Para Pejabat Eselon II di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
2. Para Pejabat Eselon III di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
3. Para Pejabat Eselon IV di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
4. Para Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai;
5. Para Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai; dan
6. Para Pejabat Fungsional di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Agustus 2024  
DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik  
ASKOLANI

