

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NUSA TENGGARA BARAT  
DAN NUSA TENGGARA TIMUR  
KPPBC TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN  
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

NOMOR KEP-422/KBC.1301/2023

TENTANG

PENETAPAN JANJI LAYANAN DI LINGKUNGAN  
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI  
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI  
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan janji layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tentang Janji Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1355);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);

3. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-168/BC/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
4. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-185/BC/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI TENTANG PENETAPAN JANJI LAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI.
- PERTAMA : Janji Layanan pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Janji Layanan sebagaimana dimaksud Diktum PERTAMA dilaksanakan mengacu pada Standar Operasional Prosedur/Pedoman Kerja, Standar Pelayanan, dan/atau Ketentuan yang berlaku.
- KETIGA : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Kepala Kantor ini, maka akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KEENAM : Keputusan Kepala Kantor ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
2. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Bali, NTB, dan NTT;
3. Para Pejabat dan Pegawai di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Ditetapkan di Badung  
Pada tanggal 06 Juni 2023

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik  
MIRA PUSPITA DEWI



LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN  
 BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI  
 NOMOR KEP-422/KBC.1301/2023  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
 KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE  
 MADYA PABEAN NGURAH RAI

**DAFTAR JANJI LAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN  
 BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI**

No	Nama Standar Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian (Janji Layanan)	Unit Penyelenggara	Keterangan
1.	Perbaiki RKSP (dengan Persetujuan Kepala Kantor)	1. Paling lama 6 jam 20 menit kerja sejak diterima permohonan perbaikan secara lengkap dan benar sampai dengan perbaikan disetujui (tidak dilakukan penelitian mendalam) 2. Dalam hal dilakukan penelitian mendalam, paling lama 3 hari kerja, setelah selesai proses wawancara dan/atau diterima rekomendasi dari unit lain sampai dengan perbaikan disetujui.	Seksi Administrasi Manifes	Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar yang ditetapkan kantor pusat
2.	Perbaiki Inward Manifest (dengan Persetujuan Kepala Kantor)	1. Paling lama 6 jam 20 menit kerja sejak diterima permohonan perbaikan secara lengkap dan benar sampai dengan perbaikan disetujui (tidak dilakukan penelitian mendalam) 2. Dalam hal dilakukan penelitian mendalam, paling lama 3 hari kerja, setelah selesai proses wawancara dan/atau diterima rekomendasi dari unit lain sampai dengan perbaikan disetujui.	Seksi Administrasi Manifes	Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar yang ditetapkan kantor pusat
3.	Pelayanan Perbaikan Data Outward Manifest	Paling lama 6 jam 20 menit kerja sejak diterimanya permohonan perbaikan Outward Manifest secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan:	Seksi Administrasi Manifes	Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar

		<p>1. Surat Persetujuan Perbaikan/Surat Penolakan Perbaikan, dalam hal tanpa melakukan penelitian mendalam dan/atau permintaan rekomendasi dari unit lain; atau</p> <p>2. Surat Pemanggilan Pengangkut dan/atau Permintaan Rekomendasi, dalam hal diperlukan penelitian mendalam, dan/atau rekomendasi dari unit lain</p> <p>Dalam hal dilakukan penelitian mendalam, dan/atau terdapat rekomendasi dari unit lain, maka: Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah selesai proses penelitian mendalam atau wawancara dan/atau diterimanya rekomendasi dari unit lain sampai dengan penerbitan Surat Persetujuan Perbaikan/Surat Penolakan Perbaikan</p>		yang ditetapkan kantor pusat
4.	Pelayanan Penyelesaian Barang Impor Untuk Dipakai (Jalur Merah)	<p>Paling lama 30 Hari sejak tanggal pendaftaran PIB s.d. Tanggal penetapan dengan rincian :</p> <p>1. Pemeriksaan fisik barang paling lama 1 hari kerja sejak disampaikannya Pemberitahuan Kesiapan Barang (PKB) s.d. diterbitkannya Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP);</p> <p>2. Penelitian dokumen PIB paling lama 1 hari kerja sejak diterbitkannya LHP s.d. penetapan pejabat</p>	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar yang ditetapkan kantor pusat
5.	Pelayanan Impor Sementara Barang Bawaan Penumpang Dan Awak Sarana Pengangkut	paling lama 1 jam 40 menit kerja sejak Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut memberitahukan pembawaan barang impor sementara sampai dengan penerbitan BPJ (jangka waktu standar pelayanan ini dikecualikan untuk kedatangan pesawat melebihi jam kerja atau ketika diluar hari kerja (sabtu/minggu))	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar yang ditetapkan kantor pusat

6.	<p>Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian <i>Consignment Note</i> (CN)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CN Jalur Hijau Paling lama 45 (empat puluh lima) menit kerja yang dimulai Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima dokumen CN sampai dengan Pejabat Pemeriksa Dokumen memberikan Persetujuan Pengeluaran Barang; atau Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai dan Pajak (SPPBMCP).</li> <li>2. CN Jalur Merah : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Paling lama 2 (dua) jam kerja sejak barang akan diperiksa fisik sampai dengan petugas pemeriksa fisik merekam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).</li> <li>b. Paling lama 1 (satu) jam kerja sejak LHP terbit sampai dengan Pejabat Pemeriksa Dokumen memberikan Persetujuan Pengeluaran Barang; atau Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai dan Pajak (SPPBMCP).</li> </ol> </li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian standar pelayanan ini tidak mencakup jangka waktu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. permintaan dokumen, dalam hal jumlah dan jenis barang dalam CN dan/atau dokumen pelengkap pabean tidak jelas;</li> <li>b. permintaan pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan; dan</li> <li>c. penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan.</li> <li>d. penanganan dalam hal terjadi gangguan/error jaringan</li> </ol> </li> <li>4. Penyelenggara Pos melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai SPPBMCP dan/atau billing pembayaran antara lain:</li> </ol>	<p>Seksi Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai</p>	<p>Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar yang ditetapkan kantor pusat</p>
----	--	---	--	--

		<p>a. 3 (tiga) hari sejak tanggal SPPBMCP untuk barang kiriman melalui Perusahaan Jasa Titipan (PJT); atau</p> <p>b. 60 (enam puluh) hari sejak tanggal SPPBMCP untuk barang kiriman melalui Penyelenggara Pos yang ditunjuk.</p>		
7.	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang Yang Tiba Bersama Penumpang dengan menggunakan CD	<p>1. Jalur Hijau Paling lama 5 (lima) menit yang dimulai sejak selesai dilakukan pemindaian barang penumpang/ASP sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang.</p> <p>2. Jalur Merah Paling lama 1 jam 40 menit kerja sejak barang penumpang/ASP selesai dilakukan pemindaian sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang, penerusan kepada Unit Pengawasan, penerusan kepada instansi terkait, atau pemusnahan BKC.</p>	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar yang ditetapkan kantor pusat
8.	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang Yang Tiba Bersama Penumpang dengan menggunakan PIBK	Paling lama 1 jam 40 menit kerja yang dimulai sejak penumpang/ASP menyerahkan PIBK sampai dengan Pejabat Peneliti Dokumen menerbitkan SPPB.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari standar yang ditetapkan kantor pusat
9.	Pelayanan Penyelesaian Barang Eks SBP Terminal Kedatangan melalui mekanisme re-ekspor	<p>1. Penerbitan surat persetujuan re-ekspor adalah 6 (enam) jam kerja sejak berkas diterima secara lengkap dan benar sampai dengan persetujuan re-ekspor di tandatangani.</p> <p>2. Penyerahan barang re-ekpor adalah 1 (satu) jam kerja sejak pengguna jasa tiba di tempat re-ekspor sampai penyerahan barang re-ekspor.</p>	Seksi Penindakan dan Penyidikan	Janji Layanan Mandiri
10.	Pelayanan Pengembalian Jaminan Tunai Dalam Rangka Kegiatan Kepabeanan	Paling lama 6 Jam 50 menit kerja dimulai sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar sampai terbitnya Tanda Terima Pengembalian	Seksi Perbendaharaan	Janji Layanan Mandiri

		Jaminan. Dalam hal, Dokumen BC 1.2, Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan Konfirmasi Penyelesaian BC 1.2 kepada Seksi Manifes tidak dihitung dalam Janji Layanan.		
11.	Pelayanan Pengajuan Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan	<p>Jangka waktu Penyelesaian layanan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar dan/ atau Sanksi Administrasi berupa denda selain Fasilitas KITE paling lambat dalam waktu 13 hari Kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kembali (SPM), tidak termasuk waktu yang diperlukan untuk melakukan konfirmasi ke : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KPPN.</li> <li>b. Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai , Seksi Manifest, dan Seksi Penindakan dan Penyidikan atas keabsahan Realisasi Ekspor dalam hal barang dilakukan ekspor (SBP dan Reject).</li> <li>c. Kantor Penerbit Surat Keputusan Keberatan/Banding.</li> </ol> </li> <li>2. Penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM) atas SKPBM dan/atau atas Surat Keputusan Pengembalian Fasilitas Bea Masuk (SKPFBM) eks Fasilitas KITE diterbitkan paling lambat 14 jam kerja sejak permohonan diterima sampai dengan penerbitan SPM, tidak termasuk waktu yang diperlukan melakukan konfirmasi.</li> </ol> <p>Dalam hal, Kepala Kantor tidak berada ditempat karena keperluan kedinasan/cuti, waktu yang</p>	Seksi Perbendaharaan	Janji Layanan Mandiri

		diperlukan untuk penandatanganan Surat Keputusan Pengembalian dan SPM tidak dihitung.		
12.	Pelayanan Penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan dalam Rangka Kepabeanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk Jaminan Tunai adalah 1 (satu) Jam Kerja dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar serta jaminan telah ditransferkan ke rekening jaminan kantor sampai dengan penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan.</li> <li>2. Untuk Jaminan Non Tunai adalah 8 (Delapan) Jam Kerja dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan. Dalam layanan ini waktu yang diperlukan untuk melakukan konfirmasi Jaminan pada pihak penerbit tidak dihitung dalam janji layanan.</li> </ol>	Seksi Perbendaharaan	Janji Layanan Mandiri
13.	Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTD dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP)	Paling lama 2 jam 50 menit kerja sejak kelengkapan dokumen diterima sampai dengan Surat Ijin Pengeluaran Barang.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Janji Layanan Mandiri
14.	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan ATA Carnet pada Terminal Kedatangan	Paling lama 40 (empat puluh) menit kerja sejak penyerahan Customs Declaration dan ATA Carnet sampai dengan persetujuan pengeluaran.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Janji Layanan Mandiri
15.	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang/ Awak Sarana Pengangkut Menggunakan Pemberitahuan Pembawaan Barang untuk dibawa Kembali Ke dalam Daerah Pabean (BC 3.4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pelayanan pada saat keberangkatan paling lama 1 jam 40 menit kerja sejak yang bersangkutan mengajukan permohonan membawa barang yang dilengkapi dengan foto dan kode barang sampai dengan diterbitkannya BC 3.4.</li> <li>2. Proses pelayanan pada saat kedatangan paling lama 1 jam 40 menit kerja sejak penyerahan Customs Declaration dan BC 3.4 sampai dengan persetujuan pengeluaran barang.</li> </ol>	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Janji Layanan Mandiri

16.	Pelayanan Atas Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerbitan nota dinas tindak lanjut dan/atau permintaan konfirmasi melalui media komunikasi tertulis yang resmi atas pengaduan yakni 7 Jam 50 menit kerja sejak pengaduan diterima oleh Seksi Kepatuhan Internal sampai dengan diterbitkan nota dinas tindak lanjut dan/atau permintaan konfirmasi.</li> <li>2. Penyelesaian pengaduan 2,5 hari kerja sejak data lengkap sampai dengan diterbitkan nota dinas / surat penyelesaian pengaduan atau penyampaian hasil penanganan kepada pelapor melalui media komunikasi tertulis yang resmi.</li> </ol>	Seksi Kepatuhan Internal	Janji Layanan Mandiri
17.	Pelayanan Informasi melalui loket Layanan	Sampai dengan informasi yang diberikan mendapatkan penilaian "Jelas" pada Formulir Layanan Informasi.	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi	Janji Layanan Mandiri
18.	Pelayanan Informasi melalui e-mail	Paling lama 6 jam 50 menit kerja sejak email diterima sampai dengan pengiriman jawaban/ tanggapan kepada pengguna jasa melalui email (tidak termasuk waktu tunggu konfirmasi dari unit kerja lain, untuk email yang membutuhkan konfirmasi).	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi	Janji Layanan Mandiri
19.	Layanan Aktivasi Modul Eksportir, Importir dan PPJK	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya persyaratan lengkap dan benar	Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen	Janji Layanan Mandiri
20.	Pelayanan Pembetulan SPPBMCP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paling lama 8 jam kerja sejak dokumen diterima lengkap oleh pelaksana pemeriksa pada Kantor Pos Lalu Bea sampai dengan pelaksana KPPBC TMP Ngurah Rai menerima lengkap berkas permohonan pembetulan SPPBMCP (khusus untuk</li> </ol>	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Janji Layanan Mandiri

		<p>permohonan yang diterima oleh petugas BC di kantor pos lalu bea Renon-Denpasar).</p> <p>2. Paling lama 2 jam kerja sejak berkas diterima lengkap dari Hanggar Kantor Pos sampai dengan Konsep persetujuan atau penolakan pembetulan SPPBMCP diterima oleh Kepala Seksi PKC.</p>		
--	--	--	--	--

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik  
MIRA PUSPITA DEWI

