

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI

NOMOR: KEP-185/BC/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1995 Tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4775);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4775);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. 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);
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031);
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI.
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.
- KETIGA : Komponen standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II merupakan parameter dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang wajib dilaksanakan dan disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II dapat dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai dapat melakukan penetapan kembali standar pelayanan di masing-masing unit organisasi dan menyesuaikan isi dari komponen standar pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi dan karakteristik organisasi sepanjang tidak bertentangan dengan standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan penetapan kembali tersebut harus ditembuskan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal.

- KEENAM : Mencabut 16 (enam belas) Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor KEP-168/BC/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana lampiran III.
- KETUJUH : Keputusan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
2. Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan;
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
4. Para Direktur / Tenaga Pengkaji di lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
5. Para Kepala Kantor Wilayah / Kantor Wilayah Khusus di lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
6. Para Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai;
7. Para Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai;
8. Para Kepala Kantor Balai Laboratorium Bea dan Cukai.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Desember 2022  
DIREKTUR JENDERAL,

ttd

ASKOLANI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.

Kepala Bagian Umum

  
Yanuar Calliandra

LAMPIRAN I SALINAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
NOMOR : KEP -185/BC/2022  
TENTANG PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT  
JENDERAL BEA DAN CUKAI

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI YANG DITETAPKAN**

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Unit Penyelenggara
1	Pemberitahuan Pengangkutan	Pelayanan Pemuatan Barang Impor atau Pembongkaran Barang Ekspor di Luar Kawasan Pabean untuk Diangkut Lanjut	KPPBC/KPU
2	Pemberitahuan Pengangkutan	Pelayanan Pengangkutan dengan Penggunaan Tanda Pengaman Manual dan Penyerahan Jaminan	KPPBC/KPU
3	Pemberitahuan Pengangkutan	Pemberian Izin Pengangkutan Barang Impor dari Kawasan Pabean ke Kawasan Pabean di Kantor Pabean Lain (BC 1.2)	KPPBC/KPU
4	Pemberitahuan Pengangkutan	Pengangkutan Barang Impor ke Kawasan Pabean di KPPT	KPPBC/KPU
5	Pemberitahuan Pengangkutan	Pelayanan Pengangkutan Barang Asal Dalam Daerah Pabean ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean melalui Luar Daerah Pabean (BC 1.3)	KPPBC/KPU
6	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean	KPPBC/KPU
7	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Izin Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang Dilakukan di Luar Pelabuhan (Redee)	KPPBC/KPU
8	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang Diperlakukan Sama Dengan Tempat Penimbunan Sementara (TPS)	KPPBC/KPU
9	Pembongkaran dan Penimbunan	Permohonan Pelayanan Pemindahan Lokasi Penimbunan (PLP)	KPPBC/KPU
10	Pembongkaran dan Penimbunan	Pembatalan Pemindahan Lokasi Penimbunan (PLP)	KPPBC/KPU
11	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai (KPU BC)	KPU

<b>No</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
12	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah (KPPBC-KANWIL)	Kanwil/KPPBC
13	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)	KPU
14	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (KPPBC KANWIL)	Kanwil/KPPBC
15	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Perpanjangan Izin Penetapan sebagai TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)	KPU
16	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Perpanjangan Izin Penetapan sebagai TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (KPPBC/KANWIL)	Kanwil/KPPBC
17	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS berdasarkan Permohonan dari Pengelola Kawasan dan/atau Pengusaha TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)	KPU
18	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS berdasarkan Permohonan dari Pengelola Kawasan dan/atau Pengusaha TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (KPPBC-KANWIL)	Kanwil/KPPBC
19	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Penetapan TPS Pusat Distribusi pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)	KPU
20	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Penetapan TPS Pusat Distribusi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)	Kanwil
21	Pemberitahuan Pabean	Pelayanan Pemberian Izin Penggunaan Returnable Package	KPPBC/KPU
22	Pemberitahuan Pabean	Pelayanan Perpanjangan Izin Penggunaan Returnable Package	KPPBC/KPU
23	Pemberitahuan Pabean	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Izin Returnable Package	KPPBC/KPU
24	Pengklasifikasian Barang dan Penetapan Nilai Pabean	Pelayanan Permohonan Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (PKSI)	Pusat

<b>No</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
25	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Sudah Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor	KPPBC/KPU
26	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Belum Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor	KPPBC/KPU
27	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pemberitahuan Pembawaan Barang yang Akan Dibawa Kembali ke Daerah Pabean	KPPBC/KPU
28	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai atau Instrumen Pembayaran Lainnya	KPPBC/KPU
29	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Pengeluaran Barang Ekspor yang Dibawa oleh Pelintas Batas	KPPBC
30	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Ekspor Sementara Kendaraan Bermotor melalui Pos Pengawas Lintas Batas	KPPBC
31	Pemuatan, Pemasukan, Dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pengeluaran Barang Ekspor dari Kawasan Pabean Karena Kerusakan Pada Sebagian atau Seluruh Peti Kemas atau Kemasan Barang	KPPBC/KPU
32	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai	KPPBC / KPU / Pusat
33	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KPPBC / KPU / Pusat
34	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Perizinan Kawasan Industri Hasil Tembakau	KPPBC / KPU / Pusat
35	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru	KPPBC / KPU / Pusat
36	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Penyesuaian Golongan berdasarkan Permohonan Pengusaha Pabrik	KPPBC / KPU / Kanwil
37	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Penyesuaian Tarif Cukai Hasil Tembakau berdasarkan permohonan Pengusaha Pabrik atau Importir	KPPBC / KPU / Kanwil
38	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Pencabutan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau berdasarkan permohonan Pengusaha Pabrik atau Importir	KPPBC / KPU / Kanwil

<b>No</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
39	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Tarif Cukai MMEA dalam hal Pengusaha Pabrik atau Importir Akan Memproduksi atau Mengimpor MMEA	KPPBC / KPU / Kanwil
40	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya (CK-4C1) dalam bentuk data elektronik	KPPBC / KPU / Pusat
41	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya (CK-4C1) dalam bentuk tulisan di atas formulir	KPPBC / KPU / Pusat
42	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Awal (P3C) dengan data elektronik	KPPBC / KPU / Pusat
43	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT Tambahan (P3C) dengan data elektronik	KPPBC / KPU / Pusat
44	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan data elektronik	KPPBC / KPU / Pusat
45	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai	KPPBC / KPU / Pusat
46	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik dengan penundaan pembayaran cukai	KPPBC / KPU / Pusat
47	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pengambilan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada Kantor Pusat DJBC	KPPBC / KPU / Pusat
48	Pengembalian Cukai	Permohonan pemusnahan Barang Kena Cukai yang pelunasan cukainya dengan cara pelekatan pita cukai yang berasal dari peredaran bebas yang dilakukan di luar pabrik	KPPBC / KPU
49	Pengembalian Cukai	Permohonan pengolahan kembali atau pemusnahan Barang Kena Cukai yang pelunasan cukainya dengan cara pembayaran cukai yang dimasukkan ke dalam pabrik yang berasal dari peredaran bebas	KPPBC / KPU / Kanwil

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Unit Penyelenggara
50	Pengembalian Cukai	Permohonan pemusnahan Barang Kena Cukai yang pelunasan cukainya dengan cara pembayaran cukai yang berasal dari peredaran bebas yang dilakukan di luar pabrik	KPPBC / KPU
51	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Pemberian Penundaan Pembayaran Cukai	KPPBC / KPU
52	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Penggunaan Jaminan dalam rangka Penundaan Pembayaran Cukai	KPPBC / KPU / Kanwil
53	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Perubahan Pagu Penundaan Pembayaran Cukai	KPPBC / KPU / Kanwil
54	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Perubahan Jangka Waktu Penundaan Pembayaran Cukai	KPPBC / KPU / Kanwil
55	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Perubahan Bentuk Jaminan dalam rangka Penundaan Pembayaran Cukai	KPPBC / KPU / Kanwil
56	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Pemberian Pembayaran Cukai Secara Berkala	KPPBC / KPU / Kanwil
57	Fasilitas Cukai	Pelayanan Tidak Dipungut Cukai Lainnya	KPPBC / KPU / Kanwil
58	Fasilitas Cukai	Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai Atas Etil Alkohol yang Untuk Digunakan Sebagai Bahan Baku atau Bahan Penolong Dalam Pembuatan Barang Hasil Akhir Bukan Barang Kena Cukai Melalui Proses Produksi Terpadu	KPPBC / KPU / Kanwil
59	Fasilitas Cukai	Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai Atas Etil Alkohol yang Digunakan Untuk Keperluan Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan	KPPBC / KPU / Kanwil
60	Fasilitas Cukai	Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai Atas Etil Alkohol Yang Digunakan Untuk Tujuan Sosial	KPPBC / KPU / Kanwil
61	Fasilitas Cukai	Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai atas Minuman Mengandung Etil Alkohol Untuk Konsumsi Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut	KPPBC / KPU / Kanwil
62	Fasilitas Cukai	Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai atas Etil Alkohol Yang Dirusak Sehingga Tidak Baik Untuk Diminum atau Spiritus Bakar	KPPBC / KPU / Kanwil
63	Fasilitas Cukai	Pelayanan Perubahan atas Status Perusahaan, Nama Perusahaan, dan/atau Lokasi Tempat Usaha Pengguna Pembebasan Cukai	KPPBC / KPU / Kanwil



<b>No</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
64	Pembebasan	Pelayanan Perubahan Terhadap Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor Atas Barang untuk Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi serta Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Panas Bumi.	KPU / Kanwil
65	Pembebasan	Penundaan Pelayanan Pemberian Fasilitas Pembebasan Bea Masuk Dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor Barang Kegiatan Hulu Migas dan Panas Bumi	KPU / Kanwil
66	Pengelolaan KITE	Pelayanan Permohonan Ekspor Sementara Hasil Produksi Untuk Keperluan Pameran	KPPBC / KPU
67	Pengelolaan KITE	Pelayanan Permohonan Impor Kembali Hasil Produksi Atas Hasil Produksi Yang Diekspor Sementara	KPPBC / KPU
68	Pengelolaan KITE	Pelayanan Permohonan Izin Impor atau Pemasukan Kembali Hasil Produksi Karena Alasan Tertentu	KPPBC / KPU
69	Pengelolaan KITE	Pelayanan Pemohonan Pemusnahan Barang Dan/Atau Bahan Rusak Atau Reject, Barang Dalam Proses (Work In Process) Rusak, Hasil Produksi Rusak, Atau Sisa Proses Produksi (Waste/Scrap)	KPPBC / KPU
70	Pengelolaan KITE	Permohonan Pemindahtanganan Mesin KITE IKM	KPPBC / KPU
71	Pengelolaan Kawasan Bebas	Pelayanan Pengangkutan Barang Asal Dalam Daerah Pabean ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean melalui Luar Daerah Pabean (BC 1.3)	KPPBC / KPU / Kanwil
72	Pengelolaan Kawasan Bebas	Pelayanan Permohonan Untuk Tidak Memasukkan Kembali Barang Yang Dikeluarkan Dari Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Untuk Tujuan Tertentu Dalam Jangka Waktu Tertentu	KPPBC / KPU / Kanwil
73	Pengelolaan Kawasan Bebas	Pemasukan Kembali Barang Yang Dikeluarkan Dari Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Untuk Tujuan Tertentu Dalam Jangka Waktu Tertentu	KPPBC / KPU / Kanwil
74	Pengelolaan Kawasan Bebas	Pelayanan Permohonan Pembatalan Dokumen PPFTZ-01 (Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean)	KPPBC / KPU / Kanwil
75	Pengelolaan Kawasan Bebas	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Pada Dokumen PPFTZ-01 (Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean)	KPPBC / KPU / Kanwil
76	Pengelolaan Kawasan Bebas	Pelayanan Permohonan Pengajuan Dokumen PPFTZ-01 Tanpa Angka Pengenal Impor (API) Dan Hak Akses Kepabeanan (HAK) Pemasukan Dari Luar Daerah Pabean Ke Kawasan Bebas	KPPBC / KPU / Kanwil

<b>No</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
77	Pengelolaan Kawasan Bebas	Pelayanan Permohonan Pembatalan Surat Keputusan Persetujuan Pengeluaran Barang Dari Kawasan Bebas Untuk Tujuan Tertentu Dalam Jangka Waktu Tertentu Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean	KPPBC / KPU / Kanwil
78	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pencabutan Izin Kawasan Berikat	KPPBC / KPU / Kanwil
79	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pencabutan Fasilitas Izin Gudang Berikat	KPPBC / KPU / Kanwil
80	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pencabutan Fasilitas Izin Toko Bebas Bea	KPPBC / KPU / Kanwil
81	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pencabutan Izin Pusat Logistik Berikat	KPPBC / KPU / Kanwil
82	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Kawasan Berikat	KPPBC / KPU / Kanwil
83	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Gudang Berikat	KPPBC / KPU / Kanwil
84	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Toko Bebas Bea	KPPBC / KPU / Kanwil
85	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Pusat Logistik Berikat	KPPBC / KPU / Kanwil
86	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Perubahan BC 2.8	KPPBC / KPU / Kanwil
87	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Pembatalan BC 2.8	KPPBC / KPU / Kanwil
88	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Penerbitan Kartu Kendali	KPPBC / KPU / Kanwil
89	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Perpanjangan Kartu Kendali	KPPBC / KPU / Kanwil
90	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Penggantian Kartu Kendali Akibat Rusak Atau Hilang	KPPBC / KPU / Kanwil

<b>No</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
91	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Perubahan Kartu Kendali	KPPBC / KPU / Kanwil
92	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Registrasi Kepabeanan sebagai Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)	Kampus
93	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Registrasi Kepabeanan sebagai Pengangkut	Kampus
94	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Registrasi Kepabeanan sebagai Pengusaha dalam Free Trade Zone (FTZ)	Kampus
95	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan sebagai Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)	Kampus
96	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan sebagai Pengangkut	Kampus
97	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan sebagai Pengusaha dalam Free Trade Zone (FTZ)	Kampus
98	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan	Kampus
99	Akses Kepabeanan	Pelayanan Permohonan Pencabutan Akses Kepabeanan	Kampus
100	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Call Center Bravo Bea Cukai	Kampus
101	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Web-Chat Dan Media Sosial DJBC	Kampus
102	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui E-Mail DJBC	Kampus
103	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Telepon Kantor Bea Cukai	KPPBC / KPU / Kampus
104	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Web-Chat Dan Media Sosial Kantor Bea Cukai	KPPBC / KPU / Kampus
105	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui E-Mail Kantor Bea Cukai	KPPBC / KPU / Kampus
106	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi (Desk Information) Pada Kantor Bea Cukai	KPPBC / KPU / Kampus
107	Layanan Informasi	Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Pusat Bea Cukai (PPID Tingkat I)	KPPBC / KPU / Kampus
108	Layanan Informasi	Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Bea Cukai (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III)	KPPBC / KPU / Kampus

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Unit Penyelenggara
109	Penyuluhan	Kegiatan Penyuluhan atas Permohonan Pengguna Jasa	KPPBC / KPU / Kanpus
110	Pengaduan	Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPUMA	KPPBC / KPU / Kanpus
111	Pengelolaan BTD dan BDN	Pemusnahan Barang Yang dikuasai Negara (BDN) Berdasarkan Permohonan Dari Pemilik Barang	KPPBC / KPU / Kanpus
112	Pengelolaan BTD dan BDN	Pemusnahan Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai (BTD) Berdasarkan Permohonan Dari Pemilik Barang	KPPBC / KPU
113	Pemeriksaan Laboratorium	Pelayanan Pengujian Laboratoris Bagi Pengguna Jasa Eksternal DJBC	UPT

DIREKTUR JENDERAL,

ttd

ASKOLANI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.

Kepala Bagian Umum

  
Yanuar Calliandra

**STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**

**A. PEMBERITAHUAN PENGANGKUTAN**

**1. Pelayanan Pemuatan Barang Impor atau Pembongkaran Barang Ekspor di Luar Kawasan Pabean untuk Diangkut Lanjut**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Permohonan pemuatan barang impor/pembongkaran barang ekspor di luar kawasan pabean untuk diangkut lanjut, yang memuat paling sedikit: 1. Identitas Pengangkut; 2. Jumlah dan nomor kemasan; 3. Lokasi pembongkaran (untuk pembongkaran); 4. Lokasi Pemuatan (untuk pemuatan); dan/atau 5. Nomor dan tanggal BC 1.1 Inward Manifest.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengangkut menyampaikan permohonan Pemuatan Barang Impor atau Pembongkaran Barang Ekspor di Luar Kawasan Pabean untuk Diangkut Lanjut kepada kantor pabean melalui loket penerimaan dokumen, SKP atau email atau pesan elektronik sejenis. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan dokumen pelengkap dari Pengangkut, lalu melakukan penelitian dokumen. 3. Berdasarkan hasil penelitian: a. Dalam hal dokumen tidak lengkap, mengembalikan kepada pengangkut dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan. b. Dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pengangkut. 4. Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian atas: a. Kelengkapan data; b. Lokasi pemuatan/pembongkaran; dan c. Profil pengangkut 5. Dalam hal diperlukan penelitian lapangan, Kepala Kantor/pejabat yang ditunjuk menugaskan Tim untuk melakukan penelitian lapangan. 6. Petugas Bea dan Cukai yang melakukan penelitian lapangan membuat Berita Acara

		<p>Pemeriksaan yang ditandatangani bersama Pengangkut atau Kuasanya.</p> <p>7. Berdasarkan penelitian administrasi/ hasil pemeriksaan lapangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>apabila memenuhi persyaratan diterbitkan Surat Persetujuan kepada pengangkut, dan</li> <li>apabila tidak memenuhi persyaratan diterbitkan Surat Penolakan disertai alasan penolakan kepada Pengangkut.</li> </ol> <p>8. Pengangkut menerima Surat Persetujuan/Surat Penolakan dari Kantor Pabean</p> <p>9. Apabila mendapat Surat persetujuan Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemasangan tanda pengaman, pengawalan dan/atau pengawasan pemuatan barang impor/Pembongkaran barang ekspor;</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Bidang PPC pada Unit Kerja Setingkat Eselon II atau Kepala Kantor pada Unit Kerja Setingkat Eselon III menandatangani Surat Persetujuan/Surat Penolakan (dalam hal tidak memerlukan penelitian lapangan); atau</li> <li>Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak penelitian lapangan selesai dilakukan sampai dengan Kepala Bidang PPC pada Unit Kerja Setingkat Eselon II atau Kepala Kantor pada Unit Kerja Setingkat Eselon III menandatangani Surat Persetujuan/Surat Penolakan (dalam hal diperlukan penelitian lapangan).</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Persetujuan pemuatan barang impor/pembongkaran barang impor ekspor di luar Kawasan Pabean untuk diangkut lanjut; atau</li> <li>Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> </ol>

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pemuatan Barang Impor atau pembongkaran barang ekspor di luar kawasan Pabean untuk diangkut lanjut</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>

5	Jumlah Pelaksana	1. Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC 2. (tim penilai lapangan 2 orang)
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**2. Pelayanan Pengangkutan dengan Penggunaan Tanda Pengaman Manual dan Penyerahan Jaminan**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan pengangkutan dengan penggunaan tanda pengaman manual dan penyerahan jaminan
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengangkut/Pengusaha TPS menyampaikan permohonan pengangkutan dengan penggunaan tanda pengaman manual dan penyerahan jaminan kepada kantor pabean melalui loket penerimaan dokumen, SKP atau email atau pesan elektronik sejenis. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dari pengangkut, lalu melakukan penelitian dokumen. 3. Berdasarkan hasil penelitian: a. Dalam hal dokumen tidak lengkap, mengembalikan kepada pengangkut/pengusaha TPS dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan. b. Dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pengangkut/pengusaha TPS. 4. Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian atas: a. Kelengkapan data; b. Ketersediaan tanda pengaman berbasis elektronik; c. Profil barang impor atau ekspor; dan d. Profil pengangkut 5. Berdasarkan hasil penelitian dokumen: a. Dalam hal Surat Permohonan tidak sesuai atau terdapat tanda pengaman eletronik, maka diterbitkan Surat Penolakan b. Dalam hal Surat Permohonan sesuai dan tidak terdapat tanda pengaman berbasis elektronik diterbitkan Surat Persetujuan



		<p>6. Pengangkut/Pengusaha TPS menerima Surat Penolakan/Surat Persetujuan yang ditandatangani Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>7. Dalam hal surat persetujuan mensyaratkan penyerahan jaminan, Pengangkut/Pengusaha TPS melakukan penyerahan Jaminan kepada Pejabat Bea dan Cukai di Bidang Perbendaharaan</p> <p>8. Pejabat Bea dan Cukai di Bidang Perbendaharaan melakukan prosedur penerimaan jaminan dan menyerahkan Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ) kepada Pengangkut/Pengusaha TPS.</p> <p>10. Dalam hal surat persetujuan mensyaratkan dilakukan pengawalan, Pejabat Bea dan Cukai pada unit pengawasan melakukan pengawalan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>Surat Persetujuan atau Surat Penolakan</p> <p>a. Surat Penolakan diterbitkan dalam hal tanda pengaman elektronik tersedia.</p> <p>b. Surat Persetujuan memuat penetapan sistem pengamanan dan/atau jumlah jaminan yang diserahkan,</p> <p>1) Dalam hal barang impor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan tanda pengaman manual dengan jaminan;</li> <li>- Menggunakan tanda pengaman manual dengan pengawalan bea dan cukai; atau</li> <li>- Menggunakan tanda pengaman manual dengan pengawalan bea dan cukai dan jaminan.</li> </ul> <p>2) Dalam hal barang ekspor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan tanda pengaman manual; atau</li> <li>- Menggunakan tanda pengaman manual dengan pengawalan bea dan cukai.</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p>

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pemuatan Barang Impor atau pembongkaran barang ekspor di luar kawasan Pabean untuk diangkut lanjut</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**3. Pemberian Izin Pengangkutan Barang Impor dari Kawasan Pabean ke Kawasan Pabean di Kantor Pabean Lain (BC 1.2)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pengeluaran barang impor dari Kawasan Pabean di suatu Kantor Pabean dengan tujuan untuk diangkut ke TPS di Kawasan Pabean di Kantor Pabean lainnya, dapat diberikan jika:<div>a. Barang impor memiliki sifat khusus sehingga tidak dapat dilakukan penimbunan di Kawasan Pabean dan TPS tempat dilakukan pembongkaran;</div><div>b. Terdapat kongesti di seluruh TPS pada Kantor Pabean; dan/atau</div><div>c. Keadaan darurat, seperti bencana alam, kebakaran atau dalam kondisi keadaan memaksa.</div></div> <div>2. Pengangkutan atas pengeluaran barang impor dari Kawasan Pabean untuk diangkut ke TPS di Kawasan Pabean di Kantor Pabean lain dilakukan dibawah pengawasan pabean dengan pemasangan tanda pengaman berupa sistem pengamanan berbasis elektronik.</div> <div>3. Dalam hal sistem pengaman berbasis elektronik belum tersedia atau terdapat gangguan, pengawasan dapat dilakukan dengan pengamanan secara manual yang disertai dengan:<div>a. Penyerahan jaminan sebesar bea masuk dan pajak dalam rangka impor terutang oleh Pengusaha TPS; dan/atau</div><div>b. Pengawalan (dalam hal barang impor yang diangkut merupakan barang yang beresiko tinggi sehingga memerlukan pengawasan khusus).</div></div> <div>4. Dalam hal pengangkutan barang impor dari Kawasan Pabean untuk diangkut ke TPS di Kawasan Pabean di Kantor Pabean lain dilakukan melalui jalur udara atau laut, ketentuan pemasangan tanda pengaman dan</div>

		<p>penyerahan jaminan atau pengawalan dikecualikan.</p> <p>5. Dokumen:</p> <p>a. Dokumen Kantor Pabean asal: Pemberitahuan Pabean pengeluaran barang impor dari Kawasan Pabean untuk diangkut ke TPS di Kawasan Pabean di Kantor Pabean lain (BC 1.2)</p> <p>b. Dokumen Kantor Pabean tujuan:</p> <p>1) Pemberitahuan Pabean pengeluaran barang impor dari Kawasan Pabean untuk diangkut ke TPS di Kawasan Pabean di kantor pabean lain.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengusaha TPS menyampaikan pemberitahuan pabean kepada kantor pabean melalui loket penerimaan dokumen, SKP atau email atau pesan elektronik sejenis. Dalam hal terjadi kongesti, Pengusaha TPS menyampaikan pemberitahuan pabean ke kantor pabean atas permintaan importir.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima pemberitahuan pabean dari pengusaha TPS, lalu melakukan penelitian dokumen;</p> <p>3. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen :</p> <p>a. Dalam hal dokumen tidak lengkap, mengembalikan kepada pengusaha TPS dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.</p> <p>b. Dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pengusaha TPS</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian atas:</p> <p>a. Pemenuhan persyaratan pengeluaran barang dari Kawasan Pabean untuk diangkut ke TPS di Kawasan Pabean Lain;</p> <p>b. Ketersediaan sistem pengamanan berbasis elektronik; dan</p> <p>c. Jalur pengangkutan barang impor.</p> <p>5. Berdasarkan hasil penelitian dokumen:</p> <p>a. Apabila pemberitahuan pabean ditolak:</p> <p>1) diterbitkan Surat Penolakan beserta catatan alasan penolakan dan mengembalikan Pemberitahuan Pabean</p> <p>2) Pengusaha TPS menerima Surat Penolakan dan/atau pengembalian BC 1.2</p> <p>b. Apabila pemberitahuan pabean disetujui:</p> <p>1) dalam hal sistem pengamanan elektronik tersedia Pejabat Bea dan Cukai memberikan nomor dan tanggal pendaftaran Pemberitahuan Pabean</p>

		<p>(BC 1.2) dan mencatat dalam Buku Catatan Pabean.</p> <p>2) dalam hal sistem pengamanan berbasis elektronik belum tersedia, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan yang memuat penetapan sistem pengamanan dan/atau jumlah jaminan yang harus diserahkan, kemudian menyerahkan kepada Pengusaha TPS.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengusaha TPS menyerahkan Jaminan kepada Pejabat Bea dan Cukai</li><li>- Pejabat Bea dan Cukai melakukan prosedur penerimaan jaminan dan menerbitkan Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ)</li><li>- Pengusaha TPS/SKP menyampaikan salinan BPJ kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani manifes</li><li>- Pejabat Bea dan Cukai memberikan nomor dan tanggal pendaftaran Pemberitahuan Pabean (BC 1.2) dan mencatat dalam Buku Catatan Pabean.</li></ul> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai yang menangani manifes/SKP:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. menutup pos BC 1.1 Inward Manifest</li><li>b. menyampaikan BC 1.2:<ul style="list-style-type: none"><li>- Lembar pertama kepada pengusaha TPS dalam hal dokumen dalam bentuk tulisan di atas formulir</li><li>- Lembar kedua kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani manifes dalam hal dokumen dalam bentuk tulisan di atas formulir</li></ul></li><li>c. mengadministrasikan BC 1.2 lembar ketiga dan BPJ</li><li>d. dalam hal surat persetujuan mensyaratkan pengawalan, menyampaikan permintaan pengawalan barang impor kepada unit pengawasan</li><li>e. menyampaikan tembusan surat persetujuan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani jaminan.</li></ol> <p>7. Dalam hal TPS telah menerapkan sistem pintu otomatis, pengusaha TPS:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. menyiapkan barang impor untuk dikeluarkan dari TPS</li><li>b. menyampaikan kepada Pejabat Bea dan Cukai untuk pemasangan tanda pengaman elektronik atau manual sesuai</li></ol>
--	--	--

		<p>surat persetujuan yang memuat penetapan sistem pengamanan</p> <p>c. apabila dokumen dalam bentuk tulisan di atas formulir, menyerahkan BC 1.2 lembar pertama kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengeluaran barang</p> <p>8. Dalam hal TPS belum menerapkan sistem pintu otomatis:</p> <p>a. Pengusaha TPS menyiapkan barang impor untuk dikeluarkan dari TPS</p> <p>b. Pejabat Bea dan Cukai memasang tanda pengaman elektronik atau manual, atau memerintahkan Pengusaha TPS untuk memasang tanda pengaman, berdasarkan surat persetujuan yang memuat penetapan sistem pengamanan.</p> <p>c. Pejabat Bea dan Cukai memberikan catatan persetujuan pengeluaran barang pada BC 1.2 lembar pertama dan/atau mencantumkannya dalam SKP</p> <p>9. Pengusaha TPS asal mengeluarkan barang impor.</p> <p>10. Dalam TPS tujuan telah menerapkan sistem pintu otomatis (<i>autogate</i>), pengusaha TPS asal/SKP:</p> <p>a. menyampaikan data BC 1.2 kepada pengusaha TPS tujuan melalui sistem TPS online, apabila dokumen dalam bentuk data elektronik dan/atau sistem teersedia.</p> <p>b. menyerahkan BC 1.2 lembar pertama kepada Pengusaha TPS tujuan, apabila dokumen dalam bentuk tulisan di atas formulir.</p> <p>11. Dalam TPS tujuan belum menerapkan sistem pintu otomatis (<i>autogate</i>), pengusaha TPS asal:</p> <p>a. menyerahkan BC 1.2 lembar pertama atau dalam bentuk data elektronik kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pemasukan barang di TPS untuk diberikan persetujuan</p> <p>b. menyerahkan BC 1.2 lembar pertama kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani manifes di kantor pabean tujuan.</p> <p>12. Pejabat Bea dan Cukai Kantor Tujuan menerima pemberitahuan pabean BC 1.2 dan melakukan pemeriksaan data BC 1.2 dengan nomor, jenis, ukuran peti kemas, dan keutuhan segel yang bersangkutan.</p> <p>a. apabila sesuai, Pejabat Bea dan Cukai:</p> <p>1) Mengizinkan peti kemas masuk ke Kawasan Pabean</p> <p>2) Memerintahkan pengangkut/pengusaha TPS</p>
--	--	--

		<p>melakukan pembukaan tanda pengaman elektronik/memberikan catatan persetujuan pemasukan dan kondisi segel di BC 1.2 lembar pertama dalam hal dokumen dalam bentuk tulisan di atas formulir</p> <p>3) Dalam hal telah menerapkan sistem TPS online, Pengusaha TPS menyampaikan realisasi pemasukan barang melalui sistem TPS online.</p> <p>b. Dalam hal kedatangan tidak sesuai, mengizinkan masuk kemudian menyampaikan hasil ketidaksesuaian kepada unit pengawasan.</p> <p>13. Pejabat Bea dan Cukai yang menangani manifes di kantor pabean tujuan:</p> <p>a. menerima BC 1.2 lembar pertama dari pengusaha TPS</p> <p>b. menerima BC 1.2 lembar kedua dari Kantor Pabean asal</p> <p>c. mencocokkan BC 1.2 lembar pertama dan BC 1.2 lembar kedua dan mencatat hasil pemeriksaan dalam buku catatan pabean</p> <p>d. mencatat hasil pemeriksaan pada BC 1.2 lembar pertama ke dalam BC 1.2 lembar kedua</p> <p>14. Pejabat Bea dan Cukai mengirimkan BC 1.2 Lembar kedua disertai Surat Pengantar kepada Kantor Pabean Asal sebagai pemberitahuan bahwa barang telah sampai.</p> <p>15. Dalam hal BC 1.2 lembar pertama tidak diterima dari Pengusaha TPS asal, atau barang impor dimaksud tidak sampai di TPS tujuan, atau barang impor dimaksud telah dibongkar atau ditimbun di TPS tujuan namun jumlah barang impor yang dibongkar atau ditimbun kedatangan kurang Pejabat Bea dan Cukai mengirimkan Naskah Dinas konfirmasi kepada Kantor Pabean asal.</p> <p>16. Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pabean asal menerima BC 1.2 lembar kedua sebagai informasi bahwa barang impor telah sampai dan melakukan prosedur pengembalian jaminan</p> <p>17. Dalam hal terdapat kondisi sebagaimana poin 15, Pejabat Bea dan Cukai menerima Naskah Dinas Konfirmasi dari Kantor Pabean tujuan dan melakukan penelitian</p> <p>18. Dari hasil penelitian apabila direkomendasikan untuk melakukan penagihan kekurangan, diterbitkan Surat Penetapan Kekurangan Pembayaran Bea Masuk, Cukai, PDRI dan/atau Sanksi Administrasi berupa denda sebagai dasar</p>
--	--	---

		pencairan jaminan atau pelaksanaan penagihan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>➤ Kantor Pabean asal: Jangka waktu penyelesaian Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak pemberitahuan pabean diterima secara lengkap sampai dengan diterbitkan Surat Persetujuan (dalam hal tidak menggunakan tanda pengaman elektronik) atau Pejabat Bea dan Cukai memberikan nomor dan tanggal BC 1.2 (dalam hal menggunakan tanda pengaman elektronik).</p> <p>➤ Kantor Pabean Tujuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka waktu penyelesaian Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak pemberitahuan pabean diterima secara lengkap sampai dengan diterbitkan Surat Pengantar/Naskah Dinas Konfirmasi.</li> <li>2. Jangka waktu penyelesaian Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima BC 1.2 Lembar Kedua atau Naskah Dinas Konfirmasi dari Kantor Pabean Tujuan sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai yang menangani jaminan menerima BC 1.2 untuk pengembalian jaminan atau menyampaikan informasi ketidaksesuaian kepada Unit Pengawasan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BC 1.2 yang telah diberikan nomor dan tanggal pendaftaran atau Surat Persetujuan (dalam hal belum terdapat tanda pengaman elektronik).</li> <li>2. Surat Persetujuan pemuatan barang impor/pembongkaran barang impor di luar Kawasan Pabean untuk diangkut lanjut atau Surat Penolakan.</li> <li>3. Surat penetapan kekurangan pembayaran Bea Masuk, Cukai, PDRI dan/atau Sanksi Administrasi berupa denda atau BC 1.2 Lembar Kedua dari Kantor Pabean Tujuan Surat Persetujuan atau Surat Penolakan.</li> <li>4. Bukti Penerimaan Jaminan apabila sistem pengamanan berbasis elektronik belum tersedia atau terdapat gangguan, dimana pengawasan dilakukan dengan pengamanan secara manual dan disertai dengan penyerahan jaminan dan/atau pengawalan berdasarkan persetujuan Kepala Kantor</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> </ol>



		<p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pemuatan Barang Impor atau pembongkaran barang ekspor di luar kawasan Pabean untuk diangkut lanjut</p> <p>2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>3. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</p> <p>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>

4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 9 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**4. Pengangkutan Barang Impor ke Kawasan Pabean di KPPT**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Sistem Komputer Pelayanan; 2. <i>Inward Manifest</i> pada Pelabuhan Bongkar (dengan memberitahukan barang impor dengan tujuan akhir pengangkutan ke Pelabuhan di KPPT dalam kelompok barang impor yang akan diangkut lanjut). 3. <i>Outward Manifest</i> pada Pelabuhan Bongkar (data sesuai <i>Inward Manifest</i> , dengan kolom “Sarana Pengangkut” diisi dengan keterangan “TRUK” sesuai dengan moda transportasi yang akan digunakan sebagai sarana pengangkut intermoda lanjutan); 4. Tanda pengaman elektronik atau tanda pengaman manual (apabila tanda pengaman elektronik belum tersedia/terdapat gangguan); 5. Sistem TPS online dan Sistem Pintu Otomatis.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengangkut menyerahkan <i>outward manifest</i> kepada Pejabat Bea dan Cukai 2. Pejabat Bea dan Cukai dan/atau SKP menerima dan meneliti kelengkapan data serta melakukan validasi <i>Outward Manifest</i> dari Pengangkut, meliputi: a. Nomor dokumen pengangkutan; b. Nomor, ukuran dan jumlah peti kemas, apabila menggunakan peti kemas; c. Pelabuhan akhir; dan d. Nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1 dan kelompok pos.

		<ul style="list-style-type: none"><li>3. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen :<ul style="list-style-type: none"><li>a. Apabila tidak sesuai, dikirimkan respon penolakan melalui sistem PDE</li><li>b. Apabila sesuai, dikirimkan respon penerimaan <i>Outward</i></li><li>c. Manifest mencantumkan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1</li></ul></li><li>4. Pengangkut melakukan persiapan pengeluaran barang impor dengan tujuan akhir pengangkutan ke Kawasan Pabean di KPPT.</li><li>5. Dalam hal TPS telah menerapkan Sistem Pintu Otomatis<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengusaha TPS menerima dan meneliti data <i>Outward Manifest</i> melalui SKP</li><li>b. Pengusaha TPS memberikan persetujuan pengambilan barang oleh Pengangkut dalam hal barang impor yang akan dikeluarkan dari TPS sesuai dengan <i>Outward Manifest</i> dari SKP</li><li>c. Dalam hal barang yang akan dikeluarkan dari TPS tidak sesuai dengan data <i>Outward Manifest</i> dari SKP, Pengusaha TPS menyampaikan kepada Pejabat Bea Cukai yang mengawasi TPS</li><li>d. Pengelola KPPT/Pengusaha TPS melakukan pemasangan tanda pengaman elektronik dan mengaktifkannya sebelum barang dikeluarkan dari TPS.</li><li>e. Pengangkut mengeluarkan barang dari TPS.</li><li>f. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pengeluaran barang impor dari TPS untuk diangkut lanjut.</li><li>g. Pengusaha TPS menyampaikan laporan realisasi pengeluaran barang ke SKP.</li></ul></li><li>6. Dalam hal TPS belum menerapkan sistem Pintu Otomatis TPS<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian data <i>Outward Manifest</i> di SKP dengan nomor, jenis dan ukuran peti kemas barang impor<ul style="list-style-type: none"><li>1) Dalam hal sesuai, memberikan persetujuan pengeluaran dan barang impor dapat dikeluarkan dari TPS.</li><li>2) Dalam hal tidak sesuai, barang impor tidak dapat dikeluarkan dari TPS kemudian dilakukan penelitian lebih lanjut</li></ul></li><li>b. Pengelola KPPT melakukan pemasangan tanda pengaman elektronik dan mengaktifkannya sebelum barang dikeluarkan dari TPS</li></ul></li></ul>
--	--	--

		<p>c. Pengangkut mengeluarkan barang impor dari TPS dan Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pengeluaran barang kemudian merekam realisasi pengeluaran barang dari TPS.</p> <p>7. Pejabat yang menangani manifes atau SKP Manifes pada Kantor Pabean yang mengawasi KPPT menerima dan meneliti kelengkapan data (validasi) <i>inward manifes</i>.</p> <p>8. Berdasarkan hasil penelitian:</p> <p>a. Apabila tidak sesuai, dikirimkan respon penolakan melalui sistem PDE</p> <p>b. Apabila sesuai, dikirimkan respon penerimaan <i>Inward Manifest</i> mencantumkan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1</p> <p>9. Dalam hal TPS belum menerapkan sistem pintu otomatis:</p> <p>a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian data <i>outward manifes</i> dari Pelabuhan bongkar melalui SKP dan/atau <i>hardcopy outward manifes</i> yang mendapatkan nomor dan tanggal BC 1.1 dari Pelabuhan Bongkar dengan nomor, jenis dan ukuran peti kemas yang bersangkutan.</p> <p>b. Dalam hal kedatangan sesuai, mengizinkan peti kemas masuk ke Kawasan Pabean di KPPT dan memerintahkan Pengelola KPPT untuk membuka tanda pengaman elektronik.</p> <p>c. Dalam hal kedatangan tidak sesuai, mengizinkan peti kemas masuk ke Kawasan Pabean di KPPT untuk selanjutnya diteruskan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani unit pengawasan.</p> <p>10. Dalam hal TPS sudah menerapkan sistem pintu otomatis,</p> <p>a. Pengusaha TPS melakukan penelitian data Outward Manifes dari Pelabuhan Bongkar di SKP dengan nomor, jenis dan ukuran peti kemas yang bersangkutan.</p> <p>b. Dalam hal kedatangan sesuai, mengizinkan peti kemas masuk ke Kawasan Pabean di KPPT dan membuka tanda pengaman elektronik.</p> <p>c. Dalam hal kedatangan tidak sesuai, mengizinkan peti kemas masuk ke Kawasan Pabean di KPPT untuk selanjutnya diteruskan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani unit pengawasan.</p>
--	--	---

		<p>11. Dalam hal TPS telah menerapkan sistem TPS Online, Pengusaha TPS menyampaikan realisasi pemasukan barang dalam sistem TPS Online.</p> <p>12. Pejabat Bea Cukai yang menangani manifes atau SKP melakukan rekonsiliasi antara <i>Outward Manifes</i> dari Pelabuhan bongkar dan <i>Inward Manifes</i> dari Kantor Pabean yang mengawasi KPPT dengan realisasi pemasukan setelah menerima Naskah Dinas Permintaan Data Realisasi Pengangkutan Barang Impor ke KPPT dari Kantor Pabean yang mengawasi KPPT.</p> <p>a. Dalam hal sesuai, Pejabat Bea Cukai yang menangani manifes menyiapkan naskah dinas hasil rekonsiliasi kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani Manifes pada Pelabuhan Bongkar.</p> <p>b. Dalam hal tidak sesuai, menyiapkan naskah dinas hasil rekonsiliasi kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani Manifes pada Pelabuhan Bongkar</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 hari kerja yang dimulai sejak pemberitahuan pabean diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. <i>Outward Manifest</i> pada Kantor Pabean Pelabuhan Bongkar dan Barang Impor keluar dari Kawasan Pabean di Pelabuhan Bongkar.</p> <p>2. <i>Inward Manifes</i> pada Kantor Pabean yang mengawasi KPPT dan Barang Impor masuk ke Kawasan Pabean di KPPT.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah

		<p>diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 232/PMK.04/2009 tentang Kawasan Pelayanan Pabean Terpadu.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksanaan Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manidfes Keberangkatan Sarana Pengangkut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pemuatan Barang Impor atau pembongkaran barang ekspor di luar kawasan Pabean untuk diangkut lanjut</li> <li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**5. Pelayanan Pengangkutan Barang Asal Dalam Daerah Pabean ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean melalui Luar Daerah Pabean (BC 1.3)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Kantor Pabean Asal: 1. Pemberitahuan Pabean pengangkutan barang ke tempat lain di dalam Daerah Pabean melalui luar Daerah Pabean (BC 1.3); 2. Sistem Komputer Pelayanan (apabila ada) Sistem Komputer Pelayanan;  Kantor Pabean Tujuan: 1. Permohonan pengeluaran barang dari pengangkut/pemilik barang; 2. Pemberitahuan Pabean pengangkutan barang ke tempat lain di dalam Daerah Pabean melalui luar Daerah Pabean (BC 1.3); 3. Berita Acara Pemeriksaan Barang; 4. Berita Acara Penyegehan; 5. Berita Acara Pengawasan Pemuatan; 6. ND Konfirmasi dari Kantor Pabean Asal (apabila diperlukan); dan 7. Sistem Komputer Pelayanan (apabila ada).
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	Kantor Pabean Asal: 1. Pengangkut/pemilik barang menyerahkan BC 1.3 dan kelengkapannya kepada Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pabean asal. 2. Pejabat yang menangani manifes di Kantor Pabean asal menerima dan meneliti kelengkapan BC 1.3 3. Pejabat yang menangani manifes menyiapkan naskah dinas permintaan bantuan

		<p>pemeriksaan fisik kepada Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF).</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Pejabat yang menangani manifes meneruskan kepada Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF) untuk dilakukan pemeriksaan fisik.</li><li>5. Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF):<ol style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan pemeriksaan fisik barang;</li><li>b. Menuangkan hasil pemeriksaan dalam Berita Acara Pemeriksaan Barang;</li><li>c. Menyampaikan Berita Acara Pemeriksaan Barang kepada Pejabat yang menangani manifes.</li></ol></li><li>6. Pejabat yang menangani manifes:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Membukukan ke dalam Buku Catatan Pabean dan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.3;</li><li>b. Meneruskan BC 1.3 yang telah diberi nomor dan tanggal pendaftaran kepada Unit Pengawasan.</li><li>c. Melakukan perekaman BC 1.3 pada SKP (dalam hal sudah terdapat SKP).</li></ol></li><li>7. Pengangkut menyampaikan BC 1.1 <i>outward manifes</i> dengan kelompok pos 7</li><li>8. Unit Pengawasan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Mengawasi pemuatan barang dengan mencocokkan BC 1.3 dengan nomor, merek, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/peti kemas yang bersangkutan.<ul style="list-style-type: none"><li>- Kedapatan sesuai, melakukan peneraan segel pada kemasan/peti kemas dan selanjutnya barang dapat dimuat</li><li>- Kedapatan tidak sesuai, barang tidak dapat dimuat, BC 1.3 dikirimkan kepada Pejabat yang menangani manifes untuk penelitian lebih lanjut.</li></ul></li><li>b. Memberikan catatan pemuatan dan peneraan segel pada BC 1.3.</li><li>c. Membuat Berita Acara Penyegehan dan Berita Acara Pengawasan Pemuatan.</li><li>d. Mengirimkan kembali BC 1.3, BA Penyegehan dan BA Pengawasan Pemuatan kepada Pejabat yang menangani manifes.</li></ol></li><li>9. Pejabat yang menangani manifes menerima hasil pengawasan pemuatan, kemudian<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menyerahkan kepada pengangkut/pemilik barang melalui SKP/Surat Elektronik/loket pelayanan<ul style="list-style-type: none"><li>- BC 1.3 lembar pertama untuk melindungi pengangkutan barang sampai di TPS Kawasan Pabean tujuan;</li><li>- Berita Acara Pemeriksaan Barang;</li><li>- Berita Acara Penyegehan; dan</li></ul></li></ol></li></ol>
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Berita Acara Pengawasan Pemuatan.</li><li>b. Mengirimkan BC 1.3 lembar kedua kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani manifes di Kantor Pabean Pelabuhan Tujuan/Pembongkaran melalui Naskah Dinas.</li><li>c. Menyimpan BC 1.3 lembar ketiga beserta salinan BA pemeriksaan Barang, BA Penyegehan dan BA Pengawasan Pemuatan.</li></ul> <p>Kantor Pabean Tujuan:</p> <p>10. Pengangkut/pemilik barang menyerahkan BC 1.3 lembar pertama beserta kelengkapan berupa BA penyegehan, dan BA Pengawasan Pemuatan dan/atau copy PIB kepada Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pabean Tujuan.</p> <p>11. Pejabat Bea dan Cukai:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. menerima dan meneliti BC 1.3 lembar pertama beserta kelengkapan dari pengangkut/pemilik barang;</li><li>b. menerima dan meneliti BC 1.3 lembar kedua dari pejabat yang menangani manifes pada Kantor Pabean di Pelabuhan Asal;</li><li>c. Meneliti, mencocokkan dan menutup pos BC 1.1 bersangkutan</li><li>d. Mengirimkan BC 1.3 lembar pertama kepada unit pengawasan</li></ul> <p>12. Unit Pengawasan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Menerima BC 1.3 lembar pertama;</li><li>b. Melakukan pencocokan nomor, merek, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/peti kemas serta segel yang diterakan dan mencocokkan dengan BC 1.3<ul style="list-style-type: none"><li>1) Dalam hal sesuai dan segel baik/utuh, meneruskan informasi atau salinan/copy BC 1.3 kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengawasan pengeluaran barang</li><li>2) Dalam hal tidak sesuai atau segel rusak/ada indikasi bekas dibuka maka:<ul style="list-style-type: none"><li>- barang tidak dapat dikeluarkan;</li><li>- dilakukan penelitian lebih lanjut; dan</li><li>- dalam hal terdapat indikasi pelanggaran kepabeanan dilakukan prosedur operasi penindakan.</li></ul></li><li>3) Memberikan catatan tentang hasil pengecekan dan pengeluaran barang BC 1.3 (dalam hal sudah mendapatkan persetujuan pengeluaran barang).</li></ul></li></ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>4) Mengirimkan Kembali BC 1.3 kepada pejabat yang menangani manifes</li><li>c. Pejabat yang menangani manifes<ul style="list-style-type: none"><li>1) Menerima Kembali BC 1.3 lembar pertama;</li><li>2) Mengirimkan BC 1.3 lembar kedua kepada pejabat yang menangani manifes pada Kantor Pabean di Pelabuhan Asal sebagai pemberitahuan bahwa barang telah dibongkar dan dikeluarkan (dalam hal sudah mendapatkan persetujuan pengeluaran barang).</li></ul></li><li>13. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan pengeluaran barang dan dokumen pelengkap dari Pemohon melalui loket penerimaan dokumen, atau melalui SKP, atau melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, lalu meneliti kelengkapan;</li><li>14. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen:<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.</li><li>b. Dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pemohon.</li></ul></li><li>15. Pejabat Bea dan Cukai mendistribusikan berkas permohonan kepada Kepala Kantor</li><li>16. Kepala Kantor menugaskan Pejabat Bea dan Cukai untuk melakukan penelitian dokumen</li><li>17. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti dokumen:<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak diperlukan pemeriksaan fisik, melanjutkan ke prosedur 6 penelitian administrasi</li><li>b. Dalam hal diperlukan pemeriksaan fisik, menyiapkan konsep Naskah Dinas Permintaan Pemeriksaan Fisik dan diteruskan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang bertugas melakukan pemeriksaan fisik.</li><li>c. Pejabat Bea dan Cukai:<ul style="list-style-type: none"><li>1) melakukan pemeriksaan fisik</li><li>2) menuangkan hasil pemeriksaan fisik dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Fisik</li><li>3) menyiapkan Berita Acara Pemeriksaan Fisik (dalam hal diperlukan)</li><li>4) menyampaikan hasil pemeriksaan Fisik kepada Pejabat Bea dan Cukai yang melakukan penelitian administrasi</li></ul></li></ul></li><li>18. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian administrasi dan/atau penelitian hasil</li></ul>
--	--	--

		<p>pemeriksaan fisik (dalam hal dilakukan pemeriksaan fisik)</p> <p>19. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi/hasil pemeriksaan fisik, terdapat kesesuaian.</p> <p>a. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep Surat Persetujuan Pengeluaran Barang dari Kawasan Pabean untuk ditandatangani Kepala Kantor</p> <p>b. Kepala Kantor meneliti dan menandatangani (dalam hal diperlukan, Kepala Kantor dapat melimpahkan penandatanganan kepada Pejabat lain sesuai ketentuan peraturan).</p> <p>c. Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman surat persetujuan pengeluaran barang pada SKP dalam hal sudah menggunakan Sistem TPS Online.</p> <p>20. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi/hasil pemeriksaan fisik, terdapat ketidaksesuaian, meneruskan kepada unit pengawasan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Kantor Pabean asal:</p> <p>a. Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak pemberitahuan pabean diterima secara lengkap sampai dengan Pejabat yang menangani manifes menyerahkan BC 1.3 kepada Pejabat Pemeriksa Fisik;</p> <p>b. Jangka waktu pemeriksaan fisik menyesuaikan dengan jumlah dan jenis barang;</p> <p>c. Jangka waktu pengawasan pemuatan menyesuaikan dengan jumlah dan jenis barang yang dilakukan pemuatan, kesiapan sarana pengangkut, ketersediaan sarana pemuatan, personil unit pengawasan yang melakukan pengawasan muat, dan hal-hal lain terkait pemuatan barang.</p> <p>Kantor Pabean tujuan:</p> <p>a. Jangka waktu penyelesaian paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak pejabat bea dan cukai yang menangani manifes menerima BC 1.3 lembar pertama dari pengangkut/pemilik barang sampai dengan pejabat bea dan cukai yang menangani manifes mengirimkan BC 1.3 lembar pertama kepada unit pengawasan.</p> <p>b. Jangka waktu penyelesaian paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pengeluaran barang dari Kawasan Pabean.</p>

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Persetujuan pengeluaran barang dari Kawasan Pabean.</li><li>2. BC 1.3 yang telah diberikan catatan pemuatan barang dan peneraan segel.</li><li>3. Berita Acara Pemeriksaan Barang;</li><li>4. Berita Acara Penyegehan; dan</li><li>5. Berita Acara Pengawasan Pemuatan.</li><li>6. BC 1.3 yang sudah diberikan catatan pengecekan dari Unit Pengawasan</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li></ol>

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 1. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pemuatan Barang Impor atau pembongkaran barang ekspor di luar kawasan Pabean untuk diangkut lanjut 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 13 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**B. PEMBONGKARAN DAN PENIMBUNAN**

**6. Pelayanan Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Izin Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean dari Pengangkut dengan menyebutkan alasan pembongkaran. 2. Dokumen Pendukung permohonan yaitu: a. Denah lokasi Pembongkaran dan Tata letak ( <i>layout</i> ) tempat pembongkaran di tempat lain. b. Dokumen pengangkutan dalam hal alasan permohonan adalah Barang impor tersebut bersifat khusus dengan memperhatikan sifat, ukuran, dan/atau

		<p>bentuknya yang menyebabkan tidak dapat dibongkar di Kawasan Pabean dan/atau Barang impor diangkut lanjut, dan pengangkut (operator sarana pengangkut, bukan pengangkut kontraktual (NVOCC)) belum menyerahkan <i>inward manifest</i>.</p> <p>3. Pembongkaran barang impor di tempat lain selain kawasan pabean dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Barang impor tersebut bersifat khusus;</li><li>b. Barang impor diangkut lanjut;</li><li>c. Adanya kendala teknis di Kawasan Pabean;</li><li>d. Terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan; dan/ atau</li><li>e. Tidak tersedianya Kawasan Pabean</li></ul> <p>4. Daftar rencana Pembongkaran barang dalam periode 30 (tiga puluh) hari dalam hal Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean secara periodik.</p> <p>5. Untuk memperoleh persetujuan Pembongkaran secara periodik, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Keseluruhan barang yang diangkut oleh sarana pengangkut merupakan barang yang diimpor oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan;</li><li>b. Frekuensi impor tinggi serta barang impor bersifat khusus dan/atau tidak tersedianya Kawasan Pabean.</li></ul> <p>6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</p> <p>2. SKP atau petugas loket:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</li><li>b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai.</li></ul> <p>3. Dalam hal dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk</p>

		<p>melakukan penelitian administrasi atas dokumen permohonan yang diajukan. Dalam penelitian administrasi, Pejabat Bea dan Cukai mempertimbangkan untuk melakukan penelitian lapangan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kawasan Pabean dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di kawasan pabean;</li> <li>Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan;</li> <li>Lokasi dan tata letak (<i>layout</i>) tempat Pembongkaran.</li> </ol> <p>4. Dalam hal dilakukan penelitian lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lokasi dan batas-batasnya;</li> <li>Sarana prasarana pembongkaran;</li> <li>Keamanan; dan/atau</li> <li>Informasi lain yang diperlukan.</li> </ol> <p>Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</p> <p>5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon.</p> <p>6. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap atau setelah selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Persetujuan pembongkaran barang impor di tempat lain selain Kawasan Pabean; atau</li> <li>Surat Penolakan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</li> </ol>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan



5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**7. Pelayanan Izin Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang Dilakukan di Luar Pelabuhan (Redee)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Izin Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang Dilakukan di Luar Pelabuhan (Redee); dan/atau; 2. Surat permohonan izin pembongkaran di tempat lain selain Kawasan Pabean yang dapat diajukan dalam 1 (satu) permohonan beserta dokumen pendukung. 3. Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang dilakukan di Luar Pelabuhan dilakukan dalam hal sarana pengangkut awal tidak dapat sandar langsung ke dermaga. 4. Barang impor yang dibongkar dari sarana pengangkut laut ke sarana pengangkut laut lainnya yang dilakukan di Luar Pelabuhan wajib dibawa ke: a. Kawasan Pabean melalui jalur yang ditetapkan; atau b. Tempat lain setelah mendapat izin Kepala Kantor Pabean yang mengawasi tempat lain tersebut. 5. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP atau petugas loket: a. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar.

		<p>b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai.</p> <p>3. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian/pemeriksaan administrasi atas dokumen permohonan yang diajukan.</p> <p>4. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dokumen permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon.</p> <p>5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dokumen permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada tim yang melakukan pengawasan pembongkaran.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Persetujuan Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang Dilakukan di Luar Pelabuhan; atau</p> <p>2. Surat Penolakan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah

		<p>diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor</li> <li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**8. Pelayanan Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang Diperlakukan Sama Dengan Tempat Penimbunan Sementara (TPS)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Surat Permohonan dengan ketentuan:<div>a. Menyebutkan alasan Penimbunan Barang Impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS; dan</div><div>b. Melampirkan denah lokasi Penimbunan dan tata letak (<i>layout</i>) tempat penimbunan di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS.</div></div> <div>2. Penimbunan barang impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS diberikan dalam hal:<div>a. Barang impor tersebut bersifat khusus;</div><div>b. Adanya kendala teknis di TPS;</div><div>c. Terdapat kongesti di pelabuhan;</div><div>d. Tidak tersedianya TPS; dan/atau</div><div>e. Barang impor tersebut diimpor oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan.</div></div> <div>3. Dalam hal barang impor belum mendapatkan persetujuan pengeluaran dan menyampaikan pemberitahuan <i>truckloosing</i>, pemohon melengkapi permohonan dengan pemberitahuan <i>truckloosing</i> dan berita acara penyegelan.</div> <div>4. Dalam hal permohonan penimbunan dilakukan secara periodik maka permohonan dilampiri dengan daftar rencana penimbunan barang dalam periode tertentu.</div> <div>5. Untuk memperoleh persetujuan penimbunan secara periodik, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:<div>a. Permohonan diajukan oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan; atau</div><div>b. Frekuensi impor tinggi serta barang impor bersifat khusus dan/atau tidak tersedianya TPS.</div></div> <div>6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</div> <div>2. SKP atau petugas loket:</div>

		<ul style="list-style-type: none"><li>a. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</li><li>b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai.</li></ul> <p>3. Dalam hal dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian administrasi atas dokumen permohonan yang diajukan. Dalam penelitian administrasi, Pejabat Bea dan Cukai mempertimbangkan untuk melakukan penelitian lapangan terhadap:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. TPS dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di TPS;</li><li>b. Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan;</li><li>c. Lokasi dan tata letak (<i>layout</i>) tempat Penimbunan.</li></ul> <p>4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Lokasi dan batas-batasnya;</li><li>b. Sarana prasarana pembongkaran;</li><li>c. Keamanan; dan/atau</li><li>d. Informasi lain yang diperlukan.</li></ul> <p>Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</p> <p>5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon.</p> <p>6. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap (dalam hal tidak dilakukan penelitian lapangan) atau selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan atau Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Persetujuan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang diperlakukan sama dengan TPS; atau</li><li>2. Surat Penolakan</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor</li></ol>

		<div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

9. **Permohonan Pelayanan Pemindahan Lokasi Penimbunan (PLP)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Surat Permohonan PLP sebanyak 4 (empat) rangkap apabila dilakukan secara <i>hardcopy</i> beserta dokumen pendukung;</div> <div>2. PLP dapat dilakukan dalam hal:<div>a. Tingkat penggunaan lapangan penumpukan (<i>yard occupancy ratio</i>) atau tingkat penggunaan gudang (<i>shed occupancy ratio</i>) TPS sama dengan atau lebih tinggi dari batas standar utilisasi fasilitas yang ditetapkan oleh instansi teknis yang bertanggung jawab di Bidang Pelabuhan atau Bandar Udara.</div><div>b. TPS di Pelabuhan atau Bandar Udara tempat pembongkaran:<div>1) Tidak tersedia tempat khusus yang digunakan untuk menimbun barang-barang konsolidasi, barang berbahaya, barang yang memiliki sifat merusak atau mempengaruhi barang lain, dan/atau barang yang memerlukan instalasi atau penanganan khusus; atau</div></div></div>

		<p>2) Tersedia tempat khusus yang digunakan untuk menimbun barang-barang sebagaimana huruf a, tetapi tingkat penggunaan kapasitas sama dengan atau lebih tinggi dari batas standar utilisasi fasilitas;</p> <p>c. Barang impor dalam 1 (satu) master <i>airway bill</i> yang ditujukan kepada perusahaan jasa pengurusan transportasi (<i>freight forwarder</i>) dan/atau jasa penyelenggara pos yang berkedudukan pada TPS lain;</p> <p>d. Barang impor yang karena karakteristiknya memerlukan pelayanan segera (<i>rush handling</i>) yang akan dikeluarkan melalui TPS lain yang khusus disediakan untuk pelayanan segera;</p> <p>e. Barang impor dimuat dalam kantor pos yang akan diselesaikan kewajiban pabeannya melalui TPS lain yang khusus digunakan untuk layanan pos; atau</p> <p>f. Berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean dimungkinkan terjadi stagnasi atau terjadi keadaan darurat setelah mendapatkan masukan dari Pengusaha TPS.</p> <p>3. PLP diberikan dalam hal barang impor belum diajukan Pemberitahuan Pabean Impor, kecuali atas PLP:</p> <p>a. Barang impor dalam 1 (satu) master <i>airway bill</i> yang ditujukan kepada perusahaan jasa pengurusan transportasi (<i>freight forwarder</i>) dan/atau penyelenggara pos yang berkedudukan pada TPS lain;</p> <p>b. Barang impor dalam kantor pos yang akan diselesaikan kewajiban pabeannya melalui TPS lain yang khusus digunakan untuk layanan pos; atau</p> <p>c. Berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean terjadi keadaan darurat setelah mendapat masukan dari Pengusaha TPS.</p> <p>4. Barang impor hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali PLP, kecuali dalam hal terjadi karena keadaan darurat.</p> <p>5. Dalam hal SKP/TPS Online mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP/TPS Online atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</p> <p>2. SKP/TPS Online atau petugas loket:</p>



		<ul style="list-style-type: none"><li>a. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</li><li>b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai.</li></ul> <p>3. Dalam hal perlu dilakukan validasi oleh unit pengawasan Bea dan Cukai, maka atas permohonan akan dilakukan validasi terlebih dahulu oleh unit pengawasan Bea dan Cukai.</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai akan meneliti kesesuaian terkait:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Kesesuaian data yang tercantum dalam permohonan dengan yang tercantum dalam <i>manifest</i>;</li><li>b. Pemenuhan persyaratan alasan permohonan; dan</li><li>c. Penyelesaian kewajiban pabean bahwa atas barang impor yang bersangkutan belum diajukan pemberitahuan pabean impor.</li></ul> <p>5. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, memberikan catatan pada pos <i>manifest</i> yang bersangkutan kemudian mendistribusikan keputusan persetujuan tersebut kepada pemohon, pejabat yang mengawasi TPS serta pengusaha TPS.</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS asal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Menerima lembar persetujuan kemudian Mencocokkan persetujuan yang diterima dari Pengusaha TPS asal/Pemohon dengan persetujuan yang diterima dari Pejabat Bea dan Cukai yang berada di Kantor Bea dan Cukai.</li><li>b. Mengawasi pengeluaran barang dengan mencocokkan nomor, ukuran, dan jumlah peti kemas atau jenis dan jumlah kemasan dengan yang tercantum dalam keputusan persetujuan.</li></ul> <p>7. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan sesuai maka Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS Asal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan penyegelan dan/atau pengawasan terhadap kemasan/peti kemas;</li><li>b. Melayani pengeluaran barang impor;</li><li>c. Memberikan catatan pengeluaran pada persetujuan;</li><li>d. Menyerahkan persetujuan kepada pemohon dan/atau pengusaha TPS.</li></ul>
--	--	--

		<p>8. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan tidak sesuai maka pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS asal menolak pengeluaran barang impor kemudian memberikan catatan pada persetujuan dan menyerahkannya kepada Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Bea dan Cukai untuk penyelesaian lebih lanjut.</p> <p>9. Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS Tujuan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menerima lembar persetujuan kemudian mencocokkan persetujuan yang diterima dari Pengusaha TPS asal/Pemohon</li> <li>Mengawasi pemasukan barang dengan mencocokkan nomor, ukuran, dan jumlah peti kemas atau jenis dan jumlah kemasan dengan yang tercantum dalam persetujuan dan meneliti kondisi tanda pengaman.</li> </ol> <p>10. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan sesuai dan tanda pengaman dalam kondisi utuh/baik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Membuka tanda pengaman;</li> <li>Memberikan catatan pemasukan pada persetujuan; dan</li> <li>Menyerahkan persetujuan kepada pemohon, Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Bea dan Cukai serta kepada pengusaha TPS Tujuan</li> </ol> <p>11. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan tidak sesuai atau kedapatan sesuai tetapi tanda pengaman dalam kondisi rusak/tidak utuh/tidak baik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan catatan pemasukan dan catatan mengenai ketidaksesuaian dan/atau kerusakan tanda pengaman pada persetujuan PLP; dan</li> <li>Menyerahkan persetujuan PLP kepada Unit Pengawasan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja berikutnya yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan persetujuan seluruhnya / persetujuan sebagian / penolakan PLP diberikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat persetujuan pemindahan lokasi penimbunan; atau</li> <li>Surat penolakan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan</li> </ol>

		<p>Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara;</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara;</p> <p>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemindahan Penimbunan</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>

4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**10. Pembatalan Persetujuan Pemindahan Lokasi Penimbunan (PLP)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pembatalan persetujuan PLP sebanyak 3 rangkap; 2. <i>Copy</i> Surat Permohonan PLP sebelumnya yang telah mendapatkan persetujuan; 3. Memenuhi salah satu syarat berikut: a. Telah diajukan pemberitahuan pabean impor sebelum dilakukan pemindahan barang; b. Terdapat penegahan dari Unit Penindakan dan Penyidikan; 4. Terdapat kesalahan input data.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP/TPS Online atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP/TPS Online atau petugas loket: a. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar. b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai. 3. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai memberikan keputusan persetujuan atau penolakan sebagian/seluruhnya atas permohonan pembatalan PLP.

		4. Persetujuan permohonan didistribusikan kepada pemohon, pengusaha TPS Asal, Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS Asal.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling Lama 1 (satu) jam sejak Surat Permohonan Pembatalan PLP diterima dengan lengkap sampai dengan pengadministrasian dan pendistribusian keputusan persetujuan atau penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Permohonan Pembatalan PLP yang telah mendapatkan keputusan persetujuan atau penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li></ol>

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemindahan Penimbunan 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

C. KAWASAN PABEAN DAN TPS

11. Pelayanan Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai (KPU BC)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. Surat permohonan penetapan sebagai Kawasan Pabean yang memuat: a. Identitas Penanggung Jawab; b. Pengelola Pelabuhan Laut, Bandar Udara dan Tempat Lain; c. Lokasi Kawasan; dan d. Batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk Kawasan yang dimintakan penetapan Kawasan Pabean.

		<p>3. Dalam hal pemohon (penetapan sebagai kawasan pabean) merupakan Badan Usaha:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fotokopi salinan Akte Pendirian Perusahaan sebagai Badan Hukum dan perubahannya jika ada (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>b. Fotokopi Surat Izin Usaha dari instansi terkait (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>c. Fotokopi Bukti Penetapan sebagai Pelabuhan Laut atau Bandar Udara, dalam hal kawasan berada di Pelabuhan Laut atau Bandar Udara (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>d. Fotokopi Bukti status kepemilikan dan/atau penguasaan Kawasan (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>e. Rekomendasi dari Penyelenggara Pelabuhan atau Bandar Udara, dalam hal kawasan berada di pelabuhan atau di bandar udara, kecuali terminal khusus;</li><li>f. Keterangan tertulis dari Penyelenggara Pelabuhan Laut atau Penyelenggara Bandar Udara, dalam hal Kawasan Pabean merupakan Kawasan Penunjang Pelabuhan Laut atau Bandar Udara;</li><li>g. Fotokopi bukti pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, kecuali kawasan berada di kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas; dan</li><li>h. Gambar denah lokasi dengan batas-batas yang jelas dan tata ruang yang meliputi pintu masuk atau pintu keluar dan tempat pembongkaran dan pemuatan barang.</li></ul> <p>4. Dalam hal permohonan diajukan oleh Pengelola Tempat Lain yang merupakan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tempat selain Pelabuhan Laut dan Bandar Udara, yang dipergunakan untuk bongkar muat barang impor dan/atau barang ekspor;</li><li>b. Kawasan perbatasan yang di dalamnya terdapat pos lintas batas atau pos pemeriksaan lintas batas; atau</li><li>c. Tempat yang dipergunakan untuk lalu lintas barang impor dan/atau barang ekspor di kantor tempat penyelesaian kewajiban pabean atas layanan pos sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai pos.</li></ul> <p>Persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf c dapat digantikan dengan Salinan penetapan sebagai tempat bongkar muat atau lalu lintas barang impor dan/atau</p>
--	--	--

		<p>barang ekspor atau dokumen penetapan lain yang sejenis.</p> <p>5. Dalam hal permohonan diajukan oleh Pengelola Tempat Lain yang merupakan Kawasan penunjang Pelabuhan Laut atau Bandar Udara yang ditunjuk oleh Penyelenggara Pelabuhan Laut atau Penyelenggara Bandar Udara untuk lalu lintas barang impor dan/atau barang ekspor, Persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf c dapat digantikan dengan keterangan tertulis dari penyelenggara Pelabuhan Laut dan Bandar Udara.</p> <p>6. Surat permohonan penetapan sebagai Tempat Penimbunan Sementara (TPS) yang memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Identitas Penanggung Jawab;</li><li>b. Badan Usaha TPS;</li><li>c. Lokasi Tempat Penimbunan; dan</li><li>d. Ukuran luas dan/atau data tampung (volume) serta batas-batas tempat penimbunan yang dimintakan penetapan sebagai TPS.</li></ul> <p>7. Persyaratan untuk memperoleh penetapan sebagai TPS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fotokopi salinan Akte Pendirian Perusahaan sebagai Badan Hukum dan perubahannya jika ada (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>b. Fotokopi Izin usaha penimbunan dan/atau pergudangan dari instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>c. Fotokopi bukti kepemilikan atas tempat penimbunan atau penguasaan atas tempat penimbunan paling singkat 2 (dua) tahun (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>d. Rekomendasi dari Penyelenggara Pelabuhan atau Bandar Udara, dalam hal tempat penimbunan berada di pelabuhan laut atau di bandar udara, kecuali terminal khusus;</li><li>e. Fotokopi bukti pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, kecuali tempat penimbunan berada di kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas;</li><li>f. Gambar denah lokasi dan tata ruang yang meliputi tempat penimbunan barang impor, barang ekspor, barang asal Daerah Pabean yang diangkut ke tempat lain dalam Daerah Pabean melalui luar daerah pabean, tempat pemeriksaan fisik barang, ruang kerja Pejabat Bea dan Cukai,</li></ul>
--	--	--



		<p>dan/atau tempat lain yang menunjang kegiatan pengelolaan TPS (untuk TPS);</p> <p>g. Daftar peralatan dan fasilitas penunjang kegiatan usaha yang dimiliki dan surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai yang disesuaikan dengan volume kegiatan.</p> <p>h. Data mengenai profil perusahaan (company profile) (untuk TPS);</p> <p>i. Surat pernyataan mengenai kesanggupan melunasi bea masuk dan/atau cukai, sanksi administrasi berupa denda, serta pajak dalam rangka impor, dalam hal terdapat kewajiban pelunasan oleh pengusaha TPS;</p> <p>j. Surat Keterangan dari pengelola Kawasan Pabean tentang penggunaan bangunan dan/atau lapangan atau tempat lain yang disamakan dengan itu, dalam hal pengusaha tempat penimbunan bukan pengelola Kawasan Pabean (untuk TPS);</p> <p>k. Hasil peneraan dari instansi yang berwenang atas tangki penimbunan dan daftar alat ukur yang dimiliki disertai hasil peneraan atas alat ukur dari instansi yang berwenang atau surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan alat ukur yang memadai (untuk TPS berupa tangki penimbunan); dan</p> <p>l. daftar alat ukur yang dimiliki disertai hasil peneraan atas alat ukur dari instansi yang berwenang atau surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan alat ukur yang memadai (untuk TPS tempat penimbunan yang akan digunakan untuk menimbun barang curah).</p> <p>8. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan)</p> <p>9. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</p> <p>2. SKP meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas,</p> <p>a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan permohonan kepada pemohon;</p> <p>b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian</p>

		<p>meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</p> <p>3. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.</p> <p>a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPU BC mengembalikan permohonan kepada pemohon dengan catatan kekurangan berkas.</p> <p>b. Dalam hal lengkap dan sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi.</p> <p>4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lokasi, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi,</p> <p>a. Dalam hal pemeriksaan lokasi Kawasan Pabean:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) melakukan pemeriksaan kebenaran lokasi Kawasan</li><li>2) melakukan pemeriksaan kesesuaian gambar denah lokasi dan tata letak (layout);</li><li>3) melakukan pemeriksaan kesesuaian batas-batas kawasan serta pintu masuk/keluar;</li><li>4) ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan;</li><li>5) melakukan pemeriksaan kondisi kawasan secara umum;</li><li>6) membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li></ol> <p>b. Dalam hal pemeriksaan lokasi TPS:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) memeriksa jenis tempat penimbunan;</li><li>2) memeriksa ukuran dan kapasitas tempat penimbunan;</li><li>3) memeriksa kesesuaian batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar;</li><li>4) memeriksa kondisi tempat penimbunan;</li><li>5) memeriksa pemisahan penimbunan barang dan pembatasnya;</li><li>6) memeriksa ketersediaan tempat dan sarana untuk pemeriksaan fisik;</li><li>7) memeriksa ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan;</li><li>8) memeriksa kesesuaian gambar denah lokasi dan layout dengan kondisi fisik tempat penimbunan;</li><li>9) membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li></ol>
--	--	--

		<p>5. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</p> <p>6. Dalam hal sesuai, Kepala KPU BC menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS.</p> <p>7. Dalam hal tidak sesuai, Kepala KPU BC menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>8. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala Kantor.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan</p>

		3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 8 orang pejabat/pegawai pada KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**12. Pelayanan Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus (KPPBC-KANWIL/KANWILSUS)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor

		<p>Pabean yang menerapkan SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Surat permohonan penetapan sebagai Kawasan Pabean yang memuat:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas Penanggung Jawab;</li><li>b. Pengelola Pelabuhan Laut, Bandar Udara dan Tempat Lain;</li><li>c. Lokasi Kawasan; dan</li><li>d. Batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk Kawasan yang dimintakan penetapan Kawasan Pabean.</li></ol></li><li>3. Dalam hal pemohon (penetapan sebagai kawasan pabean) merupakan Badan Usaha:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Fotokopi salinan Akte Pendirian Perusahaan sebagai Badan Hukum dan perubahannya jika ada (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>b. Fotokopi Surat Izin Usaha dari instansi terkait (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>c. Fotokopi Bukti Penetapan sebagai Pelabuhan Laut atau Bandar Udara dalam hal kawasan berada di Pelabuhan Laut atau Bandar Udara (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>d. Fotokopi Bukti status kepemilikan dan/atau penguasaan kawasan (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);</li><li>e. Rekomendasi dari Penyelenggara Pelabuhan atau Bandar Udara, dalam hal kawasan berada di pelabuhan atau di bandar udara, kecuali terminal khusus;</li><li>f. Keterangan tertulis dari Penyelenggara Pelabuhan Laut atau Penyelenggara Bandar Udara, dalam hal Kawasan Pabean merupakan Kawasan Penunjang Pelabuhan Laut atau Bandar Udara;</li><li>g. Fotokopi bukti pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, kecuali kawasan berada di kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas; dan</li><li>h. Gambar denah lokasi dengan batas-batas yang jelas dan tata ruang yang meliputi pintu masuk atau pintu keluar dan tempat pembongkaran dan pemuatan barang.</li></ol></li><li>4. Dalam hal permohonan diajukan oleh Pengelola Tempat Lain yang merupakan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Tempat selain Pelabuhan Laut dan Bandar Udara, yang dipergunakan untuk bongkar muat barang impor dan/atau barang ekspor;</li></ol></li></ol>
--	--	--

		<p>b. Kawasan perbatasan yang di dalamnya terdapat pos lintas batas atau pos pemeriksaan lintas batas; atau</p> <p>c. Tempat yang dipergunakan untuk lalu lintas barang impor dan/atau barang ekspor di kantor tempat penyelesaian kewajiban pabean atas layanan pos sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai pos.</p> <p>Persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf c dapat digantikan dengan Salinan penetapan sebagai tempat bongkar muat atau lalu lintas barang impor dan/atau barang ekspor atau dokumen penetapan lain yang sejenis.</p> <p>5. Dalam hal permohonan diajukan oleh Pengelola Tempat Lain yang merupakan Kawasan penunjang Pelabuhan Laut atau Bandar Udara yang ditunjuk oleh Penyelenggara Pelabuhan Laut atau Penyelenggara Bandar Udara untuk lalu lintas barang impor dan/atau barang ekspor, Persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf c dapat digantikan dengan keterangan tertulis dari penyelenggara Pelabuhan Laut dan Bandar Udara.</p> <p>6. Surat permohonan penetapan sebagai Tempat Penimbunan Sementara (TPS) yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identitas Penanggung Jawab;</li> <li>Badan Usaha TPS;</li> <li>Lokasi Tempat Penimbunan; dan</li> <li>Ukuran luas dan/atau data tampung (volume) serta batas-batas tempat penimbunan yang dimintakan penetapan sebagai TPS.</li> </ol> <p>7. Persyaratan untuk memperoleh penetapan sebagai TPS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotokopi salinan Akte Pendirian Perusahaan sebagai Badan Hukum dan perubahannya jika ada (apabila diperlukan dapat ditandatangan oleh notaris);</li> <li>Fotokopi Izin usaha penimbunan dan/atau pergudangan dari instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah (apabila diperlukan dapat ditandatangan oleh notaris);</li> <li>Fotokopi bukti kepemilikan atas tempat penimbunan atau penguasaan atas tempat penimbunan paling singkat 2 (dua) tahun (apabila diperlukan dapat ditandatangan oleh notaris);</li> <li>Rekomendasi dari Penyelenggara Pelabuhan atau Bandar Udara, dalam hal tempat penimbunan berada di pelabuhan</li> </ol>
--	--	---

		<p>laut atau di bandar udara, kecuali terminal khusus;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>e. Fotokopi bukti pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, kecuali tempat penimbunan berada di kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas;</li><li>f. Gambar denah lokasi dan tata ruang yang meliputi tempat penimbunan barang impor, barang ekspor, barang asal Daerah Pabean yang diangkut ke tempat lain dalam Daerah Pabean melalui luar daerah pabean, tempat pemeriksaan fisik barang, ruang kerja Pejabat Bea dan Cukai, dan/atau tempat lain yang menunjang kegiatan pengelolaan TPS (untuk TPS);</li><li>g. Daftar peralatan dan fasilitas penunjang kegiatan usaha yang dimiliki dan surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai yang disesuaikan dengan volume kegiatan.</li><li>h. Data mengenai profil perusahaan (company profile) (untuk TPS);</li><li>i. Surat pernyataan mengenai kesanggupan melunasi bea masuk dan/atau cukai, sanksi administrasi berupa denda, serta pajak dalam rangka impor, dalam hal terdapat kewajiban pelunasan oleh pengusaha TPS;</li><li>j. Surat Keterangan dari pengelola Kawasan Pabean tentang penggunaan bangunan dan/atau lapangan atau tempat lain yang disamakan dengan itu, dalam hal pengusaha tempat penimbunan bukan pengelola Kawasan Pabean (untuk TPS);</li><li>k. Hasil peneraan dari instansi yang berwenang atas tangki penimbunan dan daftar alat ukur yang dimiliki disertai hasil peneraan atas alat ukur dari instansi yang berwenang atau surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan alat ukur yang memadai (untuk TPS berupa tangki penimbunan); dan</li><li>l. daftar alat ukur yang dimiliki disertai hasil peneraan atas alat ukur dari instansi yang berwenang atau surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan alat ukur yang memadai (untuk TPS tempat penimbunan yang akan digunakan untuk menimbun barang curah).</li></ul> <p>8. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan)</p> <p>9. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan</p>
--	--	--

		menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</li><li>2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon.</li><li>b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</li></ol></li><li>3. Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal permohonan tidak lengkap atau tidak sesuai, mengembalikan permohonan kepada pemohon dengan catatan kekurangan berkas.</li><li>b. Dalam hal lengkap atau sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi KPPBC.</li></ol></li><li>4. Tim Pemeriksa Lokasi KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi,<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal pemeriksaan lokasi Kawasan Pabean:<ol style="list-style-type: none"><li>1) melakukan pemeriksaan kebenaran lokasi Kawasan;</li><li>2) melakukan pemeriksaan kesesuaian gambar denah lokasi dan tata letak (layout);</li><li>3) melakukan pemeriksaan kesesuaian batas-batas kawasan serta pintu masuk/keluar;</li><li>4) ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan;</li><li>5) melakukan pemeriksaan kondisi kawasan secara umum;</li><li>6) membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li></ol></li><li>b. Dalam hal pemeriksaan lokasi TPS:<ol style="list-style-type: none"><li>1) memeriksa jenis tempat penimbunan;</li><li>2) memeriksa ukuran dan kapasitas tempat penimbunan;</li><li>3) memeriksa kesesuaian batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar;</li><li>4) memeriksa kondisi tempat penimbunan;</li></ol></li></ol></li></ol>



		<ul style="list-style-type: none"><li>5) memeriksa pemisahan penimbunan barang dan pembatasnya;</li><li>6) memeriksa ketersediaan tempat dan sarana untuk pemeriksaan fisik;</li><li>7) memeriksa ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan;</li><li>8) memeriksa kesesuaian gambar denah lokasi dan layout dengan kondisi fisik tempat penimbunan;</li><li>9) membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>5. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</li><li>6. Kepala KPPBC menerbitkan Naskah Dinas Penerusan dan Rekomendasi Penetapan Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah.</li><li>7. Kepala Kantor Wilayah menerima naskah dinas penerusan dan rekomendasi Kawasan Pabean dan/atau TPS dari Kepala KPPBC.</li><li>8. Kepala Kantor Wilayah/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan<ul style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal permohonan tidak lengkap, menyampaikan pemberitahuan kepada KPPBC.</li><li>b. Dalam hal lengkap, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi.</li></ul></li><li>9. Tim Pemeriksa Lokasi Kantor Wilayah melakukan pemeriksaan lokasi,<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal pemeriksaan lokasi Kawasan Pabean:<ul style="list-style-type: none"><li>1) melakukan pemeriksaan kebenaran lokasi Kawasan;</li><li>2) melakukan pemeriksaan kesesuaian gambar denah lokasi dan tata letak (<i>layout</i>);</li><li>3) melakukan pemeriksaan kesesuaian batas-batas kawasan serta pintu masuk/keluar;</li><li>4) ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan;</li><li>5) melakukan pemeriksaan kondisi kawasan secara umum;</li><li>6) membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li></ul></li><li>b. Dalam hal pemeriksaan lokasi TPS:<ul style="list-style-type: none"><li>1) memeriksa jenis tempat penimbunan;</li></ul></li></ul></li></ul>
--	--	---

		<div>2) memeriksa ukuran dan kapasitas tempat penimbunan;</div> <div>3) memeriksa kesesuaian batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar;</div> <div>4) memeriksa kondisi tempat penimbunan;</div> <div>5) memeriksa pemisahan penimbunan barang dan pembatasnya;</div> <div>6) memeriksa ketersediaan tempat dan sarana untuk pemeriksaan fisik;</div> <div>7) memeriksa ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan;</div> <div>8) memeriksa kesesuaian gambar denah lokasi dan layout dengan kondisi fisik tempat penimbunan;</div> <div>9) membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</div> <div>10. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</div> <div>11. Dalam hal sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS.</div> <div>12. Dalam hal tidak sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</div> <div>13. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<div>1. KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Penerusan dan Rekomendasi Penetapan Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah atau Surat Pengembalian ditandatangani oleh Kepala Kantor.</div> <div>2. Kantor Wilayah: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Naskah Dinas Penerusan dan Rekomendasi Penetapan Kawasan Pabean dan/atau TPS diterima secara lengkap dari KPPBC sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah.</div>

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Atas Nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li></ol>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 14 orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**13. Pelayanan Permohonan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan perubahan data Kawasan Pabean dan/atau TPS yang memuat detail perubahan. 2. Dokumen pendukung perubahan data terkait. 3. Berkas permohonan dan/atau kelengkapannya disampaikan secara <i>hardcopy</i> atau melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP). 4. Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan. 5. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan).
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan perubahan data melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan permohonan kepada pemohon.

		<p>b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</p> <p>3. Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.</p> <p>a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPU BC mengembalikan permohonan kepada pemohon.</p> <p>b. Dalam hal lengkap dan sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi.</p> <p>4. Dalam hal Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan,</p> <p>a. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.</p> <p>b. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</p> <p>c. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>5. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan perubahan data.</p> <p>a. Dalam hal sesuai, Kepala KPU BC menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS.</p> <p>b. Dalam hal tidak sesuai, Kepala KPU BC menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>6. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala KPU BC.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Keputusan Atas Nama Menteri Keuangan mengenai Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li></ol>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 8 orang pejabat/pegawai pada KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**14. Pelayanan Permohonan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus (KPPBC-KANWIL/KANWILSUS)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan perubahan data Kawasan Pabean dan/atau TPS yang memuat detail perubahan. 2. Dokumen pendukung perubahan data terkait. 3. Berkas permohonan dan/atau kelengkapannya disampaikan secara <i>hardcopy</i> atau melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP). 4. Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan 5. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan).
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan perubahan data melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan permohonan kepada pemohon.

		<ul style="list-style-type: none"><li>b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>3. Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPPBC mengembalikan permohonan kepada pemohon disertai dengan catatan kekuarangan berkas.</li><li>b. Dalam hal lengkap dan sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi.</li></ul></li><li>4. Dalam hal Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan.<ul style="list-style-type: none"><li>a. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.</li><li>b. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li><li>c. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai.</li></ul></li><li>5. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan perubahan data.</li><li>6. Kepala KPPBC menerbitkan Naskah Dinas Penyampaian Usulan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah.</li><li>7. Kepala Kantor Wilayah/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan,<ul style="list-style-type: none"><li>1) Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.</li><li>2) Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita</li></ul></li></ul></li></ul>
--	--	---



		<p>acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</p> <p>3) Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>b. Dalam hal berdasarkan penelitian dan/atau hasil pemeriksaan lokasi, dapat dilakukan perubahan data Kawasan Pabean dan/atau TPS, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS.</p> <p>c. Dalam hal berdasarkan penelitian, tidak dapat dilakukan perubahan data Kawasan Pabean dan/atau TPS, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>8. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Penyampaian Usulan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS ditandatangani oleh Kepala KPPBC.</p> <p>2. Kantor Wilayah: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Penyampaian Usulan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS dari Kepala KPPBC sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala Kantor.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Atas Nama Menteri Keuangan mengenai Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan</p>

		<p>Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 14 orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**15. Pelayanan Permohonan Perpanjangan Izin Penetapan sebagai TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Perpanjangan Izin TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. Surat permohonan perpanjangan sebagai TPS dari Pengusaha TPS; 3. Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai TPS; 4. Bukti kepemilikan atas tempat penimbunan atau penguasaan atas tempat penimbunan paling singkat 2 (dua) tahun. 5. Dokumen pendukung lainnya yang diperlukan. 6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan perpanjangan izin TPS melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan penelitian kelengkapan berkas a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan berkas permohonan kepada pemohon. b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPU BC mengembalikan permohonan kepada pemohon disertai dengan catatan kekurangan berkas.

		<p>b. Dalam hal lengkap dan sesuai, Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian berkas, mencocokkan kesesuaian <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> dan dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi.</p> <p>4. Dalam hal diperlukan, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi,</p> <p>a. Kepala KPU BC atau Pejabat yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.</p> <p>b. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</p> <p>c. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>5. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</p> <p>6. Dalam hal sesuai, Kepala KPU BC menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan sebagai TPS.</p> <p>7. Dalam hal tidak sesuai, Kepala KPU BC menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>8. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan sebagai TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala KPU BC.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</p>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 8 orang pejabat/pegawai pada KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**16. Pelayanan Permohonan Perpanjangan Izin Penetapan sebagai TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus (KPPBC-KANWIL/KANWILSUS)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Perpanjangan Izin TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. Surat permohonan perpanjangan sebagai TPS dari Pengusaha TPS; 3. Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai TPS; 4. Bukti kepemilikan atas tempat penimbunan atau penguasaan atas tempat penimbunan paling singkat 2 (dua) tahun. 5. Dokumen pendukung lainnya yang diperlukan. 6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan perpanjangan izin TPS melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan permohonan kepada pemohon. b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPPBC mengembalikan permohonan kepada pemohon disertai catatan kekurangan berkas.

	<ul style="list-style-type: none"><li>b. Dalam hal lengkap dan sesuai, Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian berkas, mencocokkan kesesuaian <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> dan dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>4. Dalam hal diperlukan, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi,<ul style="list-style-type: none"><li>a. Kepala KPPBC atau Pejabat yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.</li><li>b. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li><li>c. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai.</li></ul></li><li>5. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</li><li>6. Kepala KPPBC menerbitkan Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS kepada Kepala Kantor Wilayah.</li><li>7. Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS dari Kepala KPPBC.</li><li>8. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan, melakukan penelitian berkas, mencocokkan kesesuaian <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>.</li><li>9. Dalam hal diperlukan, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi<ul style="list-style-type: none"><li>a. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.</li><li>b. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.</li><li>c. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai.</li></ul></li><li>10. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</li><li>11. Dalam hal sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan sebagai TPS.</li></ul>
--	--

		<p>12. Dalam hal tidak sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>13. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan sebagai TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS kepada Kepala Kantor Wilayah ditandatangani oleh Kepala KPPBC.</p> <p>2. Kantor Wilayah: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS dari Kepala KPPBC sampai dengan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.



		<div>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan</div> <div>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.</div>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</div> <div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 14 orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**17. Pelayanan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS berdasarkan Permohonan dari Pengelola Kawasan dan/atau Pengusaha TPS pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</li> <li>2. Surat Permohonan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS disertai dengan alasan pencabutan.</li> <li>3. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</li> <li>2. SKP meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</li> <li>3. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.</li> <li>4. Dalam hal sesuai dan Kawasan Pabean dan/atau TPS akan dicabut, Kepala KPU BC menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Pencabutan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS.</li> <li>5. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Pencabutan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Pencabutan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS ditandatangani oleh Kepala Kantor.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Pencabutan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</li> </ol>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 8 orang pejabat/pegawai pada KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**18. Pelayanan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS berdasarkan Permohonan dari Pengelola Kawasan dan/atau Pengusaha TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus (KPPBC-KANWIL/KANWILSUS)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. Surat Permohonan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS disertai dengan alasan pencabutan. 3. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. 4. Kepala KPPBC menandatangani Naskah Dinas Penyampaian Usulan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah. 5. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. 6. Kepala Kantor Wilayah menandatangani Keputusan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS. 7. Pemohon menerima tembusan Keputusan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> .

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Penyampaian Usulan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS ditandatangani oleh Kepala Kantor.</p> <p>2. Kanwil: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Penyampaian Usulan Pencabutan Kawasan Pabean dan/atau TPS sampai dengan Keputusan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS ditandatangani oleh Kepala Kantor.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Pencabutan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,</p>

		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 14 orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

**19. Pelayanan Penetapan TPS Pusat Distribusi pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Ditunjuk Sebagai TPS Pusat Distribusi melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan.</p> <p>2. Surat permohonan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi yang memuat:</p> <p>a. Identitas Penanggung Jawab;</p> <p>b. Lokasi TPS yang akan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi; dan</p>

		<p>c. Ukuran, luas dan/atau daya tampung (volume) serta batas-batas TPS yang akan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi.</p> <p>3. Keputusan Menteri mengenai penetapan sebagai TPS;</p> <p>4. Bukti penerapan aplikasi TPS Online, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan aplikasi TPS Online, dalam hal Kantor Pabean belum menerapkan TPS Online dilampiri dengan bukti penerapan sistem IT Inventory untuk pemasukan, pengeluaran dan penimbunan barang di TPS Pusat Distribusi yang dapat terhubung dengan Kantor Pabean;</p> <p>5. Diagram alir (<i>flowchart</i>) yang memuat rencana sistem pergerakan barang di dalam TPS Pusat Distribusi;</p> <p>6. Denah (<i>layout</i>) TPS Pusat Distribusi termasuk detail pembagian ruangan di dalam TPS Pusat Distribusi;</p> <p>7. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan).</p> <p>8. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</p> <p>2. SKP meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas.</p> <p>a. dalam hal tidak sesuai, mengembalikan permohonan kepada pemohon.</p> <p>b. dalam hal sesuai, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPU BC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</p> <p>3. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.</p> <p>a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPU BC mengembalikan permohonan kepada pemohon dengan catatan kekurangan berkas.</p> <p>b. Dalam hal lengkap dan sesuai, dilakukan penelitian dokumen dan dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi.</p> <p>4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lokasi, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, yang meliputi:</p> <p>a. jenis tempat penimbunan;</p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>b. ukuran dan kapasitas tempat penimbunan;</li><li>c. batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar;</li><li>d. kondisi tempat penimbunan;</li><li>e. ketersediaan CCTV di pintu masuk, pintu keluar, dan di tempat penimbunan khususnya pada lokasi pengerjaan sederhana; dan</li><li>f. kesesuaian gambar denah lokasi dan <i>layout</i> dengan kondisi fisik tempat penimbunan.</li></ul> <p>5. Tim Pemeriksa Lokasi menyiapkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi, kemudian Tim Pemeriksa Lokasi dan Pengusaha TPS menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</p> <p>6. Kepala KPU BC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</p> <p>7. Dalam hal layak sebagai TPS Pusat Distribusi, Kepala Bidang PPC/Kepala Bidang PFPC atas nama Kepala KPU BC menerbitkan Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi.</p> <p>8. Dalam hal tidak layak sebagai TPS Pusat Distribusi, Kepala Bidang PPC/Kepala Bidang PFPC atas nama Kepala KPU BC menerbitkan surat pemberitahuan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>9. Pemohon menerima Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. dalam hal tidak dilakukan pemeriksaan lapangan Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Bidang PPC/Kepala Bidang PFPC a.n. Kepala Kantor menandatangani Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan.</p> <p>2. dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Tugas Pemeriksaan Lapangan.</li><li>b. Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak setelah selesai dilakukan pemeriksaan lapangan sampai dengan Kepala Bidang PPC/Kepala Bidang PFPC a.n. Kepala Kantor menandatangani Surat</li></ul>



		Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau 2. Surat Pemberitahuan (dengan alasan penolakan).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai

		<div>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 orang pejabat/pegawai pada KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**20. Pelayanan Penetapan TPS Pusat Distribusi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Permohonan Ditunjuk Sebagai TPS Pusat Distribusi melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan.</div> <div>2. Surat permohonan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi yang memuat:</div> <div><div>a. Identitas Penanggung Jawab;</div><div>b. Lokasi TPS yang akan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi; dan</div><div>c. Ukuran, luas dan/atau daya tampung (volume) serta batas-batas TPS yang akan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi.</div></div> <div>3. Keputusan Menteri mengenai penetapan sebagai TPS;</div> <div>4. Bukti penerapan aplikasi TPS Online, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan aplikasi TPS Online, dalam hal Kantor Pabean belum menerapkan TPS Online dilampiri dengan bukti penerapan sistem IT Inventory untuk pemasukan, pengeluaran dan penimbunan barang di TPS Pusat Distribusi yang dapat terhubung dengan Kantor Pabean;</div>

		<ul style="list-style-type: none"><li>5. Diagram alir (flowchart) yang memuat rencana sistem pergerakan barang di dalam TPS Pusat Distribusi;</li><li>6. Denah (layout) TPS Pusat Distribusi termasuk detail pembagian ruangan di dalam TPS Pusat Distribusi;</li><li>7. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan).</li><li>8. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</li><li>2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas.<ul style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan permohonan kepada pemohon.</li><li>b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</li></ul></li><li>3. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPPBC mengembalikan permohonan kepada pemohon dengan catatan kekurangan berkas.</li><li>b. Dalam hal lengkap dan sesuai, dilakukan penelitian dokumen dan dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan Tim Pemeriksa Lokasi.</li></ul></li><li>4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lokasi, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, yang meliputi:<ul style="list-style-type: none"><li>a. jenis tempat penimbunan;</li><li>b. ukuran dan kapasitas tempat penimbunan;</li><li>c. batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar;</li><li>d. kondisi tempat penimbunan;</li><li>e. ketersediaan CCTV di pintu masuk, pintu keluar, dan di tempat penimbunan khususnya pada lokasi pengerjaan sederhana; dan</li><li>f. kesesuaian gambar denah lokasi dan <i>layout</i> dengan kondisi fisik tempat penimbunan.</li></ul></li></ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Tim Pemeriksa Lokasi menyiapkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi, kemudian Tim Pemeriksa Lokasi dan Pengusaha TPS menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> <li>6. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</li> <li>7. Dalam hal layak sebagai TPS Pusat Distribusi, Kepala KPPBC menerbitkan Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi.</li> <li>8. Dalam hal tidak layak sebagai TPS Pusat Distribusi, Kepala KPPBC menerbitkan surat pemberitahuan disertai dengan alasan penolakan.</li> <li>9. Pemohon menerima Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i>.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dalam hal tidak dilakukan pemeriksaan lapangan Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan.</li> <li>2. dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Tugas Pemeriksaan Lapangan.</li> <li>b. Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak setelah selesai dilakukan pemeriksaan lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan.</li> </ol> </li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau</li> <li>2. Surat Pemberitahuan (dengan alasan penolakan).</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</li> </ol>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada Kantor Bea dan Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

D. PEMBERITAHUAN PABEAN IMPOR

21. Pelayanan Pemberian Izin Penggunaan *Returnable Package*

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Izin <i>Returnable Package</i> , yang memuat informasi mengenai Jenis, Negara Asal, Lokasi Penggunaan, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran <i>Returnable Package</i> dalam 1 (satu) tahun; 2. Salinan Dokumen legalitas Perusahaan; 3. Bukti pembelian, produksi, atau bukti penyelesaian impor untuk dipakai atas <i>Returnable Package</i> dengan status dalam negeri; 4. Foto berwarna atas pengemas yang diajukan menjadi <i>Returnable Package</i> ; 5. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kebenaran status kepemilikan pengemas dan kebenaran informasi Jenis, Negara Asal, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran <i>Returnable Packages</i> dalam 1 (satu) tahun; dan 6. Dokumen pendukung lainnya.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk mengembalikan permohonan kepada pemohon. 4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian profil perusahaan berdasarkan manajemen risiko dan status blokir pada SKP.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dalam hal pemohon merupakan perusahaan yang sedang diblokir, Kepala Kantor menerbitkan surat penolakan.</li> <li>6. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lapangan yang dilakukan tim pemeriksa lapangan.</li> <li>7. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</li> <li>8. Dalam hal tidak diperlukan peneliatan lapangan, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian/ pemeriksaan kesesuaian dan kelengkapan permohonan.</li> <li>9. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi/penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan</li> <li>10. Dalam hal berdasarkan penelitian/ pemeriksaan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan pemberian izin.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Bidang untuk Unit Kerja setingkat Eselon II dan Kepala Kantor untuk Unit Kerja Setingkat Eselon III menandatangani Keputusan Pemberian Izin <i>Returnable Package</i> atau Surat Penolakan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Pemberian Izin <i>Returnable Package</i>; atau</li> <li>2. Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178 Tahun 2017 jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106 Tahun 2019 tentang Impor Sementara.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 02 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 21 Tahun 2007 jo. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Impor pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok.</li><li>5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 07 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor khususnya <i>returnable package</i></li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>



5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada Kantor Bea dan Cukai.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**22. Pelayanan Perpanjangan Izin Penggunaan *Returnable Package***

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Perpanjangan Izin <i>Returnable Package</i> , yang memuat informasi mengenai perpanjangan izin penggunaan <i>returnable package</i> ; 2. Salinan Surat Keputusan Izin <i>Returnable Package</i> ; 3. Salinan Dokumen legalitas Perusahaan; 4. Bukti pembelian, produksi, atau bukti penyelesaian impor untuk dipakai atas <i>Returnable Package</i> dengan status dalam negeri; 5. Bukti sewa, kontrak, atau dokumen semacam itu untuk <i>Returnable Package</i> dengan status luar negeriFoto berwarna atas pengemas yang diajukan menjadi <i>Returnable Package</i> ; 6. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kebenaran status kepemilikan pengemas dan kebenaran informasi Jenis, Negara Asal, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran <i>Returnable Package</i> dalam 1 (satu) tahun; dan 7. Dokumen pendukung lainnya.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk mengembalikan permohonan kepada pemohon.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian profil perusahaan berdasarkan manajemen risiko dan status blokir pada SKP.</li> <li>Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lapangan yang dilakukan tim pemeriksa lapangan.</li> <li>Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</li> <li>Dalam hal tidak diperlukan penelitian lapangan, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian/ pemeriksaan kesesuaian dan kelengkapan permohonan.</li> <li>Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi/penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan.</li> <li>Dalam hal berdasarkan penelitian/ pemeriksaan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan pemberian izin.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Bidang untuk Unit Kerja setingkat Eselon II dan Kepala Kantor untuk Unit Kerja Setingkat Eselon III menandatangani Keputusan Persetujuan Perpanjangan Izin <i>Returnable Package</i> atau Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Persetujuan Perpanjangan Izin <i>Returnable Package</i>; atau</li> <li>Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178 Tahun 2017 jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106 Tahun 2019 tentang Impor Sementara.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 02 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 21 Tahun 2007 jo. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Impor pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok.</li><li>5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 07 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor khususnya returnable package</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada Kantor Bea dan Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**23. Pelayanan Permohonan Perubahan Data Izin *Returnable Package***

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Perubahan Data Izin <i>Returnable Package</i> , yang memuat informasi mengenai perubahan data yang perlu dilakukan ; 2. Salinan Surat Keputusan Izin <i>Returnable Package</i> ; 3. Salinan Dokumen Legalitas Perusahaan; 4. Salinan bukti pembelian barang atau bukti kepemilikan <i>Returnable Package</i> ; 5. Foto berwarna atas pengemas yang diajukan menjadi <i>Returnable Package</i> ; 6. Dokumen yang menyatakan perubahan penggunaan <i>Returnable Package</i> berupa: a. Bukti pembelian, produksi, atau bukti penyelesaian impor untuk dipakai untuk atas <i>Returnable Package</i> dengan status dalam negeri; b. Bukti sewa, kontrak, atau dokumen semacam itu untuk <i>Returnable Package</i> dengan status luar negeri; c. Bukti penghapusan atau pelepasan untuk pengurangan kemasan status dalam negeri; d. Bukti reekspor untuk pengurangan kemasan status luar negeri; e. Bukti kontrak atau dokumen semacam itu untuk penambahan lokasi; f. Dokumen pendukung lain sesuai dengan perubahan data. 1) Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kebenaran status kepemilikan pengemas dan kebenaran informasi Jenis, Negara Asal, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran <i>Returnable Packages</i> dalam 1 (satu) tahun; dan

		2) Dokumen pendukung lainnya.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan permohonan perubahan data atas izin <i>returnable package</i> melalui loket penerimaan dokumen, atau melalui SKP atau melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, Penerima Dokumen meneliti kelengkapan</li><li>2. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, Penerima Dokumen mengembalikan berkas permohonan kepada Pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap, Penerima Dokumen menerima berkas permohonan, menerbitkan tanda terima</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dan kesesuaian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan memenuhi persyaratan dan menunjukkan kesesuaian, diterbitkan keputusan Perubahan Izin <i>Returnable Package</i></li><li>b. Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan dan/atau menunjukkan ketidaksesuaian, diterbitkan surat penolakan.</li></ol></li><li>4. Pemohon menerima keputusan Perubahan Izin <i>Returnable Package</i>/surat penolakan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keputusan Perubahan Data Izin <i>Returnable Package</i>; atau</li><li>2. Surat Penolakan.</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
-----	----------	------------

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 34 Tahun 2017 tentang Impor Sementara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106 Tahun 2019.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 02 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara.</li> <li>4. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 07 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor khususnya returnable package</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada Kantor Bea dan Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**E. PENGKLASIFIKASIAN BARANG DAN PENETAPAN NILAI PABEAN**

**24. Pelayanan Permohonan Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (PKSI)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir Permohonan Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (PKSI) sesuai PMK No. 194/PMK.04/2016 2. NIB 3. NPWP 4. Dokumen lain yang berkaitan dengan identitas perusahaan pemohon 5. Material Safety Data Sheet 6. Certificate of Analysis 7. Milling Certificate 8. Brosur 9. Katalog 10. Data teknis lain yang menjelaskan spesifikasi, komposisi, fungsi, dsb. 11. Contoh Barang
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Importir menyerahkan Dokumen Permohonan dan Kelengkapan kepada Direktur Jenderal u,p, Direktur Teknis Kepabeanan dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran Huruf A Peraturan Menteri Keuangan nomor 194/PMK.04/2016 2. Seluruh dokumen permohonan, data teknis dan barang contoh (dalam hal diperlukan uji lab) diserahkan ke Direktorat Teknis Kepabeanan, Gedung Kalimantan, Kantor Pusat DJ BC 3. Disposisi dokumen secara berjenjang dari Direktur Teknis Kepabeanan, Kasubdit Klasifikasi Barang, Kepala Seksi Klasifikasi terkait, sampai dengan Pelaksana Pemeriksa 4. Penelitian dokumen dan penyusunan jawaban (Permintaan Data Tambahan, Penolakan atau Keputusan PKSI) oleh Pelaksana Pemeriksa 5. Pengujian Laboratorium oleh Balai Laboratorium Bea dan Cukai (BLBC) dalam hal diperlukan 6. Persetujuan atas jawaban (Permintaan Data Tambahan, Penolakan atau Keputusan PKSI) secara berjenjang dari Kepala Seksi terkait, Kasubdit Klasifikasi Barang dan Direktur Teknis Kepabeanan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap dan sesuai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (PKSI)

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telephone ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>
---	---	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasal 17A Undang-Undang Republik Indonesia Nomor</li><li>2. 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan . PMK No. 194/PMK.04/2016 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penetapan Klasifikasi Barang Impor Sebelum Penyerahan Pemberitahuan Pabean .</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana /prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat pemindai (scanner ), mesin fotokopi, alat komunikasi, jaringan internet, dll.</li><li>2. Sarana /prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti aplikasi CEISA dan EX CIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a (Pengatur Muda).</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (PKSI).</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA, WCO Trade Tools, dan sebagainya.</li><li>5. Sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>



4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 12 orang pejabat/pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**F. PEMBERITAHUAN PABEAN EKSPOR**

**25. Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Sudah Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Barang impor dapat dikeluarkan dari Kawasan Pabean atau tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS, untuk Ekspor Kembali dalam hal barang impor tersebut: a. tidak sesuai dengan yang dipesan; b. salah kirim; c. rusak; dan/atau d. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak dapat diimpor. 2. Ekspor Kembali tidak dapat dilakukan dalam hal barang impor telah diajukan pemberitahuan pabean impor dan telah dilakukan pemeriksaan fisik dengan hasil jumlah dan/ atau jenis barang tidak sesuai. 3. Persyaratan dan Kelengkapan: a. Surat Permohonan Ekspor Kembali setidaknya memuat setidaknya memuat detail barang yang akan diekspor kembali, negara tujuan ekspor, dan alasan ekspor kembali; b. Dokumen pendukung alasan ekspor kembali; c. Surat kuasa asli dan surat tugas (dalam hal pengurusan diserahkan kepada pihak

		<p>lain/PPJK) dilengkapi dengan <i>fotocopy</i> KTP pemberi dan penerima kuasa;</p> <p>d. Dokumen Legal Perusahaan (Nomor Induk Berusaha);</p> <p>e. <i>Bill of Lading</i> dan/atau <i>Airway Bill</i> (asli);</p> <p>f. <i>Invoice</i> dan <i>Packing List</i> (asli);</p> <p>g. <i>Packing List</i>;</p> <p>h. Dokumen pelengkap lain (berdasarkan alasan permohonan reekspor).</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Importir mengajukan Surat Permohonan Ekspor Kembali beserta dokumen pelengkap kepada Kepala Kantor melalui data elektronik dan/atau formulir (<i>hardcopy</i>) dalam hal belum terdapat mekanisme penyampaian data elektronik</p> <p>2. Kepala Kantor mendisposisikan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani bagian ekspor</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung;</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengecekan lokasi dan barang yang akan diekspor guna memastikan bahwa barang yang akan diekspor kembali masih terdapat pada Kawasan Pabean</p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan konfirmasi kepada unit pengawasan terkait tindak lanjut pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan serta terhadap pelanggaran ketentuan kepabeanan dan cukai atas importasi barang yang akan diekspor kembali</p> <p>6. Atas hasil konfirmasi terhadap unit pengawasan, dalam hal permohonan beserta dokumen kelengkapan telah dinyatakan lengkap dan benar, maka Kepala Kantor menerbitkan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Surat Persetujuan Ekspor Kembali, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan dapat dilakukan</li><li>- Surat Penolakan Ekspor Kembali dengan mencantumkan alasan penolakan, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan tidak dapat dilakukan</li></ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan dan dokumen kelengkapan diterima secara lengkap dan benar, dan telah diterbitkan Nota Dinas konfirmasi oleh unit pengawasan sampai dengan Surat Persetujuan Ekspor Kembali atau Surat Penolakan Ekspor Kembali ditandatangani oleh Kepala Kantor.</p>
4	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Persetujuan dalam hal permohonan disetujui</p>

		2. Surat Penolakan dalam hal permohonan ditolak
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></div> <div>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</div> <div>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</div>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</div> <div>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.04/2019 Tentang Ekspor Kembali Barang Impor.</div> <div>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2019.</div>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</div> <div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait ekspor kembali</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**26. Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Belum Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Barang impor dapat dikeluarkan dari Kawasan Pabean atau tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS, untuk Ekspor Kembali dalam hal barang impor tersebut: a. tidak sesuai dengan yang dipesan; b. salah kirim; c. rusak; dan/atau d. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak dapat diimpor. 2. Ekspor Kembali tidak dapat dilakukan dalam hal barang impor telah diajukan pemberitahuan pabean impor dan telah dilakukan pemeriksaan fisik dengan hasil jumlah dan/ atau jenis barang tidak sesuai. 3. Persyaratan dan Kelengkapan: a. Surat Permohonan Ekspor Kembali setidaknya memuat setidaknya memuat detil barang yang akan diekspor kembali, negara tujuan ekspor, dan alasan ekspor kembali; b. Dokumen pendukung alasan ekspor kembali; c. Surat kuasa asli dan surat tugas (dalam hal pengurusan diserahkan kepada pihak lain/PPJK) dilengkapi dengan <i>fotocopy</i> KTP pemberi dan penerima kuasa;

		<p>d. Dokumen Legal Perusahaan (Nomor Induk Berusaha);</p> <p>e. <i>Bill of Lading</i> dan/atau <i>Airway Bill</i> (asli);</p> <p>f. <i>Invoice</i> dan <i>Packing List</i> (asli);</p> <p>g. <i>Packing List</i>;</p> <p>h. Dokumen pelengkap lain (berdasarkan alasan permohonan reekspor).</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Importir mengajukan Surat Permohonan Ekspor Kembali beserta dokumen pelengkap kepada Kepala Kantor melalui data elektronik dan/atau formulir (<i>hardcopy</i>) dalam hal belum terdapat mekanisme penyampaian data elektronik</p> <p>2. Kepala Kantor mendisposisikan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani bagian ekspor</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung;</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung serta melakukan pengecekan dan pencocokan terhadap <i>inward manifest</i></p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengecekan lokasi dan barang yang akan diekspor guna memastikan bahwa barang yang akan diekspor kembali masih terdapat pada Kawasan Pabean</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai melakukan konfirmasi kepada unit pengawasan terkait tindak lanjut pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan serta pemenuhan pelanggaran ketentuan kepabeanan dan cukai atas importasi barang yang akan diekspor kembali</p> <p>7. Atas hasil konfirmasi terhadap unit pengawasan, dalam hal permohonan beserta dokumen kelengkapan telah dinyatakan lengkap dan benar, maka Kepala Kantor menerbitkan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Surat Persetujuan Ekspor Kembali, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan dapat dilakukan</li><li>- Surat Penolakan Ekspor Kembali dengan mencantumkan alasan penolakan, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan tidak dapat dilakukan</li></ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan dan dokumen kelengkapan diterima secara lengkap dan benar, dan telah diterbitkan Nota Dinas konfirmasi oleh unit pengawasan sampai dengan Surat Persetujuan Ekspor Kembali atau Surat Penolakan Ekspor Kembali ditandatangani oleh Kepala Kantor</p>
4	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya</p>

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Persetujuan dalam hal permohonan disetujui</li><li>2. Surat Penolakan dalam hal permohonan ditolak</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.04/2019 Tentang Ekspor Kembali Barang Impor.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut Dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut sebagaimana telah diubah yang terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2020.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,</li></ol>

		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait ekspor kembali</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

**27. Pemberitahuan Pembawaan Barang yang Akan Dibawa Kembali ke Daerah Pabean**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Barang ekspor yang akan dibawa kembali ke dalam Daerah Pabean oleh Penumpang diberitahukan kepada Pejabat Bea dan Cukai dengan menggunakan pemberitahuan pembawaan barang untuk dibawa kembali yang dapat disampaikan dalam bentuk:</p> <p>a. data elektronik; atau</p> <p>b. tulisan di atas formulir.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Penumpang mendatangi pos DJBC di terminal keberangkatan untuk :</p> <p>a. menyampaikan data pembawaan barang untuk dibawa kembali</p>

		<p>b. menyampaikan data diri berupa paspor atau KTP serta dokumen pelengkap sesuai persyaratan</p> <p>2. Atas penyampaian penumpang, maka</p> <p>a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke dalam sistem aplikasi</p> <p>b. Dalam hal secara sistem aplikasi belum tersedia atau terdapat gangguan maka Pejabat Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke Formulir BC 3.4 secara manual</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai kemudian melakukan :</p> <p>a. Penelitian data meliputi kesesuaian data yang disampaikan;</p> <p>b. pemeriksaan fisik; dan</p> <p>c. dokumentasi berupa foto dan sejenisnya</p> <p>4. Dalam hal telah dilakukan penelitian data dan pemeriksaan fisik, Pejabat Bea dan Cukai:</p> <p>a. membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Fisik barang dan meminta Penumpang untuk menandatangani Berita Acara tersebut;</p> <p>b. menuangkan hasil pemeriksaan fisik pada Laporan Hasil Pemeriksaan; dan</p> <p>c. Dalam hal terjadi ketidaksesuaian, Pejabat Bea dan Cukai atas persetujuan penumpang dapat melakukan penyesuaian data pada Formulir BC 3.4 dan LHP kemudian dituangkan dalam BAP.</p> <p>5. Penumpang menerima persetujuan pembawaan barang yang sudah ditandatangani Penumpang dan pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang yang akan dibawa kembali tersebut.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) jam sejak barang penumpang siap diperiksa sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan proses pemasukan barang yang akan dibawa kembali.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Persetujuan Pembawaan Barang berupa Cetak Form BC 3.4 yang sudah ditandatangani
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</p>



		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut; 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER- 21/ BC/2018 tentang Pemberitahuan Pabean Ekspor sebagaimana terakhir telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/ BC/2020.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan teknis terkait pembawaan barang yang akan dibawa kembali ke daerah pabean 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**28. Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai atau Instrumen Pembayaran Lainnya**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Barang ekspor yang dibawa oleh Penumpang berupa uang tunai atau instrumen pembayaran lain yang nilainya paling sedikit Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau dengan mata uang asing dengan nilai setara wajib diberitahukan dengan : a. Pemberitahuan Pabean berupa BC 3.2; dan b. Formulir Pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain. 2. Barang ekspor yang dibawa oleh Penumpang berupa uang tunai dalam mata uang rupiah yang nilainya paling sedikit Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) wajib dilengkapi dengan surat izin dari Bank Indonesia (BI). 3. Barang ekspor yang dibawa oleh Penumpang (Korporasi dan/atau Orang yang melakukan pembawaan atas nama Korporasi) berupa uang tunai berupa mata uang kertas asing (UKA) paling sedikit setara Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) wajib dilengkapi dengan persetujuan pembawaan UKA dari BI 4. Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai Atau Instrumen Pembayaran Lainnya dapat disampaikan dalam bentuk: a. data elektronik; atau b. tulisan di atas formulir.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Penumpang mendatangi pos DJBC di terminal keberangkatan untuk : a. melaporkan pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain

		<p>b. menyampaikan dan data diri berupa paspor atau KTP serta dokumen pelengkap sesuai persyaratan</p> <p>2. Atas pelaporan penumpang, maka</p> <p>a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke dalam sistem aplikasi</p> <p>b. Dalam hal secara sistem aplikasi belum tersedia atau terdapat gangguan maka Pejabat Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke Formulir BC 3.2 secara manual</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai kemudian melakukan pemeriksaan dan penelitian:</p> <p>a. kelengkapan dan kesesuaian data dan persyaratan yang disampaikan; dan</p> <p>b. nilai dan jumlah Mata Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain yang dibawa oleh Penumpang.</p> <p>4. Dalam hal telah dilakukan pemeriksaan dan penelitian,</p> <p>a. Apabila ditemukan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan /atau Instrumen Pembayaran lain</p> <p>b. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, yaitu jumlah uang tunai dan/atau pembayaran lain yang dibawa lebih besar dari jumlah yang diberitahukan, Pejabat Bea dan Cukai mengenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai tata cara pemberitahuan dan pengawasan pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain.</p> <p>5. Dalam hal dikenakan sanksi, Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan /atau Instrumen Pembayaran lain setelah sanksi administrasi telah diselesaikan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) jam sejak barang siap diperiksa sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan atas Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lainnya
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Persetujuan Pejabat Bea dan Cukai atas Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lainnya berupa Cetak Form BC 3.2 yang sudah ditandatangani
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a></p>

		atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>
		2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</div> <div>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 157/PMK.04/2017 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pengawasan, Indikator yang Mencurigakan, Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain, Serta Pengenaan Sanksi Administratif dan Penyetoran Ke Kas Negara .</div> <div>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.</div> <div>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.04/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 157/PMK.04/2017 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pengawasan, Indikator yang Mencurigakan, Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain, Serta Pengenaan Sanksi Administratif dan Penyetoran Ke Kas Negara.</div> <div>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.</div> <div>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER- 21/ BC/2018 tentang Pemberitahuan Pabean Ekspor sebagaimana terakhir telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/ BC/2020.</div>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan teknis terkait pembawaan uang tunai atau instrumen pembayaran lainnya</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**29. Pelayanan Pengeluaran Barang Ekspor yang Dibawa oleh Pelintas Batas**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberitahuan pabean</li><li>2. Pas Lintas Batas atau Identitas Warga Negara Asing (WNA); dan/atau</li><li>3. Dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelintas Batas/WNA menyampaikan Pas Lintas Batas atau Dokumen Identitas dari WNA beserta dokumen pendukung.</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti Pas Lintas Batas atau Dokumen Identitas WNA:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal Pas Lintas Batas telah melewati masa berlaku, Pejabat Bea dan Cukai meminta Pelintas Batas mengajukan perpanjangan masa berlaku Pas Lintas Batas kepada Instansi terkait.</li><li>b. Dalam hal Pas Lintas Batas belum melewati masa berlaku atau telah meneliti identitas WNA, Pejabat Bea dan Cukai meminta Pelintas Batas/WNA menyampaikan pemberitahuan secara lisan.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai meminta Pelintas Batas/WNA untuk memisahkan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Barang yang diperoleh dari dalam daerah pabean yang dibawa keluar daerah pabean dan untuk dibawa kembali ke dalam daerah pabean; dan</li><li>b. barang yang diperoleh dari dalam daerah pabean dan tidak akan dibawa kembali ke dalam daerah pabean.</li></ol></li><li>4. Pelintas Batas/WNA memisahkan barang sesuai yang dimintakan oleh Pejabat Bea dan Cukai.</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai mencatat jumlah, jenis, dan nilai pabean atas barang ekspor yang dibawa oleh Pelintas Batas/WNA ke dalam:<ol style="list-style-type: none"><li>a. SKP; atau</li><li>b. buku pas barang lintas batas, dalam hal SKP belum diterapkan atau mengalami gangguan.</li></ol></li><li>6. Dalam hal barang diperlukan pemeriksaan fisik, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik.</li><li>7. Dalam hal berdasarkan pemeriksaan fisik dan kedapatan pelanggaran kepabeanan, Pejabat Bea dan Cukai melakukan tindak lanjut sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan.</li><li>8. Dalam hal berdasarkan pemeriksaan fisik dan tidak kedapatan pelanggaran kepabeanan atau tidak diperlukan pemeriksaan fisik, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian dokumen:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal barang merupakan barang larangan dan/atau batasan dan belum melengkapi dokumen perizinan barang larangan dan/atau batasan, Pejabat Bea dan Cukai meminta untuk melengkapi dokumen perizinan barang larangan dan/atau batas.</li></ol></li></ol>
--	---

		<p>b. Dalam hal barang terkena bea keluar, Pejabat Bea dan Cukai mengenakan pungutan bea keluar.</p> <p>c. Dalam hal barang berupa uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain dengan nilai paling sedikit Rp100.000.000 (seratus juta rupiah) atau dengan mata uang asing yang nilai setara dengan itu, Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan prosedur penyelesaian kewajiban pabean atas uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain.</p> <p>d. Dalam hal Pelintas Batas/WNA telah memenuhi ketentuan terkait :</p> <p>1) larangan dan/atau batasan;</p> <p>2) pungutan bea keluar; dan/atau</p> <p>3) pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain,</p> <p>9. Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan ekspor.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak diterima pemberitahuan secara lengkap dan benar sampai dengan diberikan Persetujuan Ekspor
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Persetujuan Ekspor
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.04/2019 tentang Impor dan Ekspor Barang yang Dibawa oleh Pelintas Batas dan</p>

		<p>Pemberian Pembebasan Bea Masuk Barang yang Dibawa oleh Pelintas Batas.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-01/BC/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor dan Ekspor Barang yang Dibawa oleh Pelintas Batas dan Pemberian Pembebasan Bea Masuk Barang yang Dibawa oleh Pelintas Batas.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait ekspor barang pelintas batas</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

**30. Pelayanan Ekspor Sementara Kendaraan Bermotor melalui Pos Pengawas Lintas Batas**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------



1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Ekspor Sementara Kendaraan Bermotor.</li><li>2. Dokumen yang menjelaskan tentang identitas pemilik Kendaraan Bermotor, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau dokumen sejenis lainnya.</li><li>3. Dokumen yang menjelaskan tentang identitas eksportir/pengemudi kendaraan bermotor seperti KTP, NPWP, atau dokumen sejenis lainnya.</li><li>4. Dokumen registrasi Kendaraan Bermotor dan tanda nomor Kendaraan Bermotor.</li><li>5. Surat Kuasa dalam hal ekspor sementara kendaraan bermotor tidak dilakukan oleh pemilik kendaran bermotor.</li><li>6. Kendaraan Bermotor terdaftar atau teregistrasi di Indonesia.</li><li>7. Kendaraan Bermotor diekspor dan dikendarai oleh warga negara Indonesia yang tercatat sebagai penduduk kawasan perbatasan atau provinsi yang di dalamnya terdapat Pos Pengawas Lintas Batas tempat Pengeluaran Kendaraan Bermotor.</li><li>8. Persetujuan dari instansi terkait, dalam hal diperlukan persetujuan dari instansi terkait yang memiliki kewenangan di bidang pengawasan lalu lintas dan angkutan jalan.</li><li>9. Dokumen pendukung</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Eksportir menyampaikan permohonan ekspor sementara.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan wawancara terhadap eksportir terkait dengan alasan dan tujuan keberangkatan sekaligus melakukan penelitian terhadap pemenuhan persyaratan ekspor sementara kendaraan bermotor dan lampiran berupa dokumen pendukung, dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal hasil penelitian kedapatan tidak sesuai, melakukan penelitian lebih lanjut:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Dalam hal kedapatan pelanggaran pidana, Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan.</li><li>ii. Dalam hal tidak kedapatan pelanggaran pidana, Pejabat Bea dan Cukai melakukan perbaikan pemberitahuan pabean Vehicle Declaration.</li></ol></li><li>b. Dalam hal hasil penelitian kedapatan sesuai atau pemberitahuan pabean Vehicle Declaration telah diperbaiki, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik.</li></ol></li><li>3. Berdasarkan pemeriksaan fisik:</li></ol>

		<p>a. Dalam hal hasil pemeriksaan kedapatan tidak sesuai, melakukan penelitian lebih lanjut:</p> <p>i. Dalam hal kedapatan pelanggaran pidana, Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan.</p> <p>ii. Dalam hal tidak kedapatan pelanggaran pidana, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan.</p> <p>b. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik kedapatan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan ekspor sementara kendaraan bermotor.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) jam setelah permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan persetujuan Vehicle Declaration ekspor sementara kendaraan bermotor dalam hal permohonan disetujui
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Persetujuan Ekspor Sementara pada Vehicle Declaration
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 52/PMK.04/2019 tentang Impor Sementara atau Ekspor Sementara Kendaraan Bermotor Melalui Pos Pengawas Lintas Batas.</p>

		3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-05/BC/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara atau Ekspor Sementara Kendaraan Bermotor Melalui Pos Pengawas Lintas Batas
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait ekspor sementara kendaraan bermotor.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**G. PEMUATAN, PEMASUKAN, DAN PENGELUARAN BARANG BARANG EKSPOR**

**31. Pengeluaran Barang Ekspor dari Kawasan Pabean Karena Kerusakan Pada Sebagian atau Seluruh Peti Kemas atau Kemasan Barang**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	<p>Eksportir atau pihak konsolidasi mengajukan surat permohonan pengeluaran barang Ekspor dengan dilampiri:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pemberitahuan Pembetulan PEB (PP-PEB) dan Hasil Cetak PEB, dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembetulan PEB;</li><li>PEB yang telah diberi cap dibatalkan dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembatalan PEB;</li><li>Pemberitahuan Pembetulan Pemberitahuan Konsolidasi Barang Ekspor (PP-PKBE) dan hasil cetak PKBE, dalam hal dilakukan pembetulan PKBE; atau</li><li>Pemberitahuan Konsolidasi Barang Ekspor (PKBE) yang telah diberi cap dibatalkan dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembatalan PKBE.</li></ol> <p>Dalam hal permohonan diajukan eksportir merangkap pengusaha TPB, permohonan diajukan setelah mendapat bukti pengesahan dari Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPB.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon (Eksportir atau pihak konsolidasi) mengajukan Surat Permohonan pengeluaran barang Ekspor dilampiri dengan dokumen pelengkap secara lengkap dan benar.</li><li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian permohonan dan dokumen pelengkap yang dilampirkan</li><li>Dalam hal hasil penelitian menunjukkan permohonan tidak lengkap, berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon</li><li>Dalam hal hasil penelitian menunjukkan permohonan lengkap, maka:<ol style="list-style-type: none"><li>untuk pengeluaran barang ekspor dikarenakan pembetulan PEB/PKBE, Pejabat Bea dan Cukai:<ol style="list-style-type: none"><li>melakukan pemeriksaan fisik</li><li>mencantumkan hasil pemeriksaan pada PP-PEB/ PP-PKBE</li><li>melakukan penyegelan peti kemas atau kemasan barang</li></ol></li><li>Pejabat Bea dan Cukai kemudian melakukan penelitian hasil pemeriksaan fisik. Jika tidak sesuai maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut. Jika sesuai maka menerbitkan SPPBE dan menyerahkan kepada pemohon</li><li>untuk pengeluaran barang ekspor dikarenakan pembatalan PEB/PKBE, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan SPPBE dan menyerahkan kepada pemohon</li></ol></li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"><li>d. Pejabat bea dan cukai melakukan input data SPPBE ke dalam sistem informasi (TPS online)</li><li>e. Dalam hal tidak tersedia sistem informasi, maka untuk pengeluaran barang dari TPS, pemohon menyerahkan SPPBE kepada pengusaha TPS untuk mendapat persetujuan pengeluaran barang dari pengusaha TPS</li></ul> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi pengeluaran barang melakukan pengecekan dan pencocokan data SPPBE:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. nomor dan ukuran peti kemas atau kemasan</li><li>b. keutuhan segel, nomor dan jenis segel</li><li>c. persetujuan pengeluaran barang dari pengusaha TPS</li></ul> <p>6. Dalam hal hasil pencocokkan oleh pejabat bea dan cukai menunjukkan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. tidak sesuai, dilakukan penelitian lebih lanjut; atau</li><li>b. sesuai, barang ekspor diizinkan untuk dikeluarkan</li></ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Barang Ekspor (SPPBE)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ul>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan Di Bidang Ekspor.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2019.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan teknis pengeluaran barang ekspor</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

## H. PERIZINAN PENGUSAHA BARANG KENA CUKAI

### 32. Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan pemeriksaan lokasi oleh Pengusaha BKC paling sedikit dilampiri dengan:<ul style="list-style-type: none"><li>- gambar denah situasi sekitar lokasi bangunan atau tempat usaha; dan</li><li>- gambar denah dalam lokasi bangunan atau tempat usaha beserta keterangan luas.</li></ul></li><li>2. Ketentuan lokasi bangunan atau tempat usaha berlaku pada:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pabrik Etil Alkohol;</li><li>b. Pabrik MMEA;</li><li>c. Pabrik HT;</li><li>d. Pabrik HPTL;</li><li>e. Pabrik BKC lainnya;</li><li>f. Tempat Penyimpanan Etil Alkohol;</li><li>g. Importir EA;</li><li>h. Importir MMEA;</li><li>i. Importir HT;</li><li>j. Importir HPTL;</li><li>k. Penyalur MMEA;</li><li>l. Tempat Penjualan Eceran Etil Alkohol; dan/atau</li><li>m. Tempat Penjualan Eceran MMEA.</li></ol></li></ol> <p>Persyaratan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai pabrik harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari pabrik yang dimintakan izin;</li><li>b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;</li><li>c. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha, minimal:<ul style="list-style-type: none"><li>- 5000 m2 untuk pabrik etil alkohol;</li><li>- 300 m2 untuk pabrik MMEA;</li><li>- 200 m2 untuk pabrik HT kecuali untuk pabrik HT yang berada di Kawasan Industri Hasil Tembakau;</li><li>- sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik selain EA, MMEA, dan HT;</li></ul></li></ol></li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik etil alkohol dalam hal:<ul style="list-style-type: none"><li>i. lokasi digunakan sebagai pabrik EA yang menggunakan bahan baku hayati dan bio massa lainnya yang diproses secara bioteknologi;</li><li>ii. hasil produksinya digunakan untuk keperluan bahan bakar nabati; dan/atau</li><li>iii. memiliki izin dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang energi dan sumber daya mineral.</li></ul></li><li>- sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik HPTL.</li></ul> <p>d. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan/atau tangki atau wadah lainnya untuk menyimpan bahan baku atau bahan penolong;</p> <p>e. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan peralatan atau mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas barang kena cukai;</p> <p>f. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang selesai dibuat; dan</p> <p>g. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang sudah dilunasi cukainya.</p> <p>2. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan etil alkohol harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari tempat penyimpanan yang dimintakan izin;</p> <p>b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;</p> <p>c. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha minimal 5.000 meter persegi dikecualikan dalam hal lokasi yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan EA untuk tujuan penyimpanan sementara (transit):</p>
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"><li>- dalam rangka ekspor;</li><li>- dimasukkan ke pabrik;</li><li>- dimasukkan ke tempat penyimpanan lainnya; atau</li><li>- dimasukkan ke pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau penolong untuk memproduksi BHA non BKC berupa bahan bakar nabati luas lokasi sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perdagangan dan penanaman modal.</li></ul> <p>d. memiliki tempat penimbunan permanen berupa tangki dengan kapasitas keseluruhan paling sedikit 200.000 liter etil alkohol dan dilengkapi dengan fasilitas berupa pompa, alat ukur volume dan suhu, dan tabel volume yang disahkan oleh dinas metrologi;</p> <p>e. dikecualikan dalam hal lokasi yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan EA untuk tujuan penyimpanan sementara (transit):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dalam rangka ekspor;</li><li>- dimasukkan ke pabrik;</li><li>- dimasukkan ke tempat penyimpanan lainnya; atau</li><li>- dimasukkan ke pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau penolong untuk memproduksi BHA non BKC berupa bahan bakar nabati kapasitas sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perdagangan dan penanaman modal.</li></ul> <p>f. memiliki gudang permanen untuk menyimpan etil alkohol;</p> <p>g. memiliki pagar dan/atau dinding keliling dan tembok dengan ketinggian paling rendah 2 meter yang merupakan batas pemisah yang jelas; dan</p> <p>h. memiliki ruang laboratorium dan peralatannya.</p> <p>3. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat menimbun BKC oleh importir/penyalur harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari tempat usaha importir</p>
--	--	---

		<p>atau tempat usaha penyalur yang dimintakan izin;</p> <p>b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri atau kawasan perdagangan; dan</p> <p>c. saat pengajuan permohonan NPPBKC, memiliki jarak lebih dari 100 meter dari tempat ibadah, sekolah atau rumah sakit dalam hal lokasi yang akan digunakan merupakan tempat usaha importir atau tempat usaha penyalur MMEA, kecuali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, pusat perbelanjaan atau tempat hiburan; dan/atau</li><li>- lokasi bangunan atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapat izin dari instansi pemerintah di bidang perdagangan, penanaman modal, atau pariwisata.</li></ul> <p>4. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat penjualan eceran harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. dilarang berhubungan dengan tempat-tempat lain yang bukan bagian dari TPE yang dimintakan izin, kecuali yang berada di kawasan industri, kawasan perdagangan, hotel, atau tempat hiburan;</p> <p>b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri, kawasan perdagangan, hotel atau tempat hiburan; dan</p> <p>c. saat pengajuan permohonan NPPBKC, memiliki jarak lebih dari 100 meter dari tempat ibadah, sekolah atau rumah sakit dalam hal lokasi yang akan digunakan merupakan tempat penjualan eceran MMEA, kecuali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, pusat perbelanjaan atau tempat hiburan; dan/atau</li><li>- lokasi bangunan atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapat izin dari instansi pemerintah di bidang perdagangan, penanaman modal, atau pariwisata.</li></ul> <p>Catatan:</p> <p>1. Ketentuan Lokasi bangunan atau tempat usaha yang berada di tempat penimbunan berikat maka ketentuan terkait lokasi mengikuti aturan tempat penimbunan berikat.</p>
--	--	--

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan pemeriksaan lokasi beserta lampiran kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi tempat usaha yang diajukan.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai memberikan tanda terima kepada Pemohon.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan lampiran permohonan.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi sesuai dengan permohonan.</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai membuat Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan memberikan berita acara kepada pemohon untuk ditandatangani bersama.</li><li>6. Pemohon menerima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan tanda terima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi sampai dengan penyerahan berita acara pemeriksaan lokasi kepada Pengusaha BKC yang melakukan permohonan.</p> <p>Catatan: Masa berlaku Berita Acara Pemeriksaan Lokasi adalah 3 (tiga) bulan sejak diterbitkan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Berita Acara Pemeriksaan Lokasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah

		<p>dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll;</li> <li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</li> <li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li> <li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li> <li>4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**33. Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berkedudukan di Indonesia.</li><li>2. Secara sah mewakili orang/pribadi atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia.</li><li>3. Ketentuan lokasi bangunan atau tempat usaha berlaku pada:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pabrik Etil Alkohol</li><li>b. Pabrik MMEA</li><li>c. Pabrik HT</li><li>d. Pabrik HPTL</li><li>e. Pabrik BKC lainnya</li><li>f. Tempat Penyimpanan Etil Alkohol</li><li>g. Importir EA</li><li>h. Importir MMEA</li><li>i. Importir HT</li><li>j. Importir HPTL</li><li>k. Penyalur MMEA</li><li>l. Tempat Penjualan Eceran Etil Alkohol</li><li>m. Tempat Penjualan Eceran MMEA</li></ol></li></ol> <p>Persyaratan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan diajukan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai pabrik, tempat penyimpanan, tempat usaha Importir, tempat usaha Penyalur atau tempat penjualan eceran</li><li>2. Permohonan dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dalam rangka perizinan NPPBKC yang masih berlaku (diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 3 bulan sejak sebelum dilakukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC);</li><li>b. izin usaha dari instansi di bidang perindustrian atau penanaman modal, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik atau izin usaha dari instansi di bidang perdagangan, penanaman modal atau pariwisata, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Tempat Penyimpanan, Importir, Penyalur, atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran;</li><li>c. daftar mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas BKC dalam</li></ol></li></ol>

		<p>hal pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik</p> <p>d. daftar Penyalur yang langsung membeli BKC dari Pengusaha Pabrik, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau;</p> <p>e. Data registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</p> <p>f. surat pernyataan bermeterai cukup yang ditandatangani oleh pemilik atau pimpinan tinggi perusahaan yang memuat informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bersedia untuk dibekukan/dicabut NPPBKC yang bersangkutan apabila terdapat kesamaan tulisan/pengucapan nama dengan nama tempat usaha lain yang telah mendapatkan NPPBKC terlebih dahulu; dan</li><li>- bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan di lokasi usaha</li></ul> <p>g. Nomor Induk Berusaha (NIB) yang masih berlaku;</p> <p>h. izin lokasi tempat usaha yang diterbitkan oleh instansi terkait, dalam hal pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC sebagai Penyalur namun lokasi usaha yang dimintakan izin berbeda dengan daerah pemasaran yang tertera dalam izin usaha dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perdagangan, penanaman modal atau pariwisata;</p> <p>i. Nomor Pokok Wajib Pajak</p> <p>j. Akta Pendirian jika berstatus badan hukum</p> <p>k. KTP pemilik atau penanggung jawab</p> <p>l. Status kepemilikan tanah dan bangunan yang diajukan</p> <p>Catatan</p> <p>1. Dalam hal pemohon merupakan Pengusaha Tempat Penimbunan Berikat, izin Tempat Penimbunan Berikat diberlakukan juga sebagai NPPBKC.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengusaha BKC menyampaikan permohonan beserta lampiran persyaratan</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya:</p> <p>a. memberikan tanda terima kepada pemohon</p>

		<p>b. meneliti permohonan NPPBKC beserta lampiran persyaratan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pemenuhan persyaratan umum dan persyaratan permohonan</li> <li>- pemenuhan persyaratan lokasi</li> <li>- nama pabrik/tempat penyimpanan/tempat usaha Importir/tempat usaha Penyalur/tempat penjualan eceran yang bersangkutan tidak memiliki kesamaan tulisan/pengucapan nama dengan nama tempat usaha lain yang telah mendapatkan NPPBKC</li> <li>- status NPWP melalui KSWP</li> </ul> <p>c. Dalam hal Pabrik HT berada di Kawasan Industri Hasil Tembakau maka dilakukan pemaparan proses bisnis kepada Kepala Kanwil DJBC bersama dengan Kepala KPPBC atau Kepala KPUBC yang mengawasi</p> <p>d. Dalam hal persyaratan terpenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau dalam hal persyaratan tidak terpenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan</p> <p>3. Pemohon menerima Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan NPPBKC secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan.</p> <p>Dalam hal Pabrik HT berada di Kawasan Industri Hasil Tembakau berlaku:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemaparan dilakukan paling cepat pada hari kerja berikutnya atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal penerbitan berita acara pemeriksaan lokasi.</li> <li>b. Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud diberikan paling lambat 1 (satu) jam setelah pemaparan.</li> </ul>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau</li> <li>2. Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a></li> </ol>

		atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>
		2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007. 2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan; 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;



		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**34. Permohonan Perizinan Kawasan Industri Hasil Tembakau**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Umum</b></p> <p>Pengusaha yang akan menjadi Pengusaha Kawasan harus:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. memiliki Nomor Pokok Wajib pajak</li><li>b. telah dikukuhkan Sebagai pengusaha kena pajak dan telah menyampaikan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan tahun pajak terakhir sesuai dengan kewajibannya</li><li>c. memiliki nomor induk berusaha;</li><li>d. memiliki izin yang berkaitan dengan pengelolaan kawasan; dan</li><li>e. memiliki bukti kepemilikan atau penguasaan suatu bangunan, tempat, atau kawasan, yang mempunyai batas-batas yang jelas berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah yang akan dijadikan Kawasan Industri Hasil Tembakau.</li></ul> <p><b>Persyaratan Lokasi</b></p> <p>Bangunan, tempat, dan/ atau kawasan yang akan dijadikan sebagai Kawasan Industri Hasil Tembakau sebagaimana harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. tidak berhubungan 1 langsung dan memiliki pembatas permanen dengan ketinggian paling rendah 2 (dua) meter yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat lain, yang bukan bagian Kawasan Industri Hasil Tembakau yang dimintakan izin;</li></ul>

		<p>b. mempunyai luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha sesuai dengan luas sebagaimana izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perindustrian atau penanaman modal;</p> <p>c. mempunyai satu pintu utama untuk pemasukan dan pengeluaran barang yang dapat dilalui kendaraan; dan ditetapkan sebagai kawasan yang diperuntukkan pengembangan atau pemusatan industri oleh instansi yang berwenang.</p> <p><b>Persyaratan Administratif</b></p> <p>Pengusaha yang akan menjadi pengusaha Kawasan harus mengajukan:</p> <p>a. permohonan untuk mendapatkan izin; dan</p> <p>b. surat pernyataan bermeterai yang menyatakan kesanggupan untuk memenuhi semua kewajiban sebagai pengusaha Kawasan kepada kepala Kantor Wilayah atau kepala Kantor Pelayanan Utama.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan melalui sistem aplikasi di bidang cukai kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Kantor Pelayanan Utama. Apabila tidak dapat dilakukan secara elektronik maka disampaikan secara tertulis kepada Kepala Kantor Wilayah melalui Kepala Kantor Pelayanan atau Kepala Kantor Pelayanan Utama</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya:</p> <p>a. memberikan tanda terima kepada pemohon</p> <p>b. meneliti permohonan dan melakukan pemeriksaan lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</p> <p>c. Dalam hal persyaratan terpenuhi digunakan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Izin Pengusaha Kawasan Industri Hasil Tembakau atau dalam hal persyaratan tidak terpenuhi maka Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan</p> <p>3. Pemohon menerima Izin Pengusaha Kawasan Industri Hasil Tembakau atau Surat Penolakan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pemeriksaan dokumen, pemeriksaan lokasi, dan penerbitan berita acara pemeriksaan lokasi dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung setelah pernyataan kesiapan</p>

		<p>pemeriksaan lokasi sebagaimana disampaikan dalam permohonan.</p> <p>2. Pemaparan dilakukan paling cepat pada hari kerja berikutnya atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal penerbitan berita acara pemeriksaan lokasi.</p> <p>3. Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud diberikan paling lambat 1 (satu) jam setelah pemaparan</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>a. Izin Pengusaha Kawasan Industri Hasil Tembakau</p> <p>b. Surat Penolakan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 20/PMK.04/2020 tentang Kawasan Industri Hasil Tembakau.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll;</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</p>

		<div>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	<div>Maksimal terdiri dari:</div> <div>a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</div> <div>b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</div>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

I. **PENETAPAN TARIF CUKAI, PEMBERITAHUAN BKC SELESAI DIBUAT, DAN PENCACAHAN BKC**

35. **Permohonan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div><b>Persyaratan Pengajuan Merek Baru</b></div> <div>a. Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru berlaku untuk hasil tembakau yang<div>1) akan diproduksi</div><div>2) akan diimpor</div><div>3) digunakan untuk pemeriksaan laboratorium</div><div>4) digunakan untuk tujuan ekspor</div></div> <div>b. Permohonan diajukan sesuai dengan format Lampiran III PER-16/BC/2021 dalam 3 (tiga) rangkap dan bermeterai</div> <div>c. dokumen pelengkap:<div>1) contoh etiket atau kemasan penjualan eceran hasil tembakau;</div></div>

		<div>2) daftar Merek yang dimiliki dan masih berlaku sesuai dengan format Lampiran IV PER-16/BC/2021;</div> <div>3) surat pernyataan di atas materai sesuai dengan format Lampiran V PER-16/BC/2021 yang cukup yang menyatakan bahwa:<div><div>a) Merek yang dimohonkan penetapan tarif cukainya tidak memiliki kesamaan dengan Merek hasil tembakau lainnya yang telah terlebih dahulu dimiliki oleh Pengusaha Pabrik atau Importir lainnya dan tercatat pada administrasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;</div><div>b) Desain Kemasan yang dimohonkan penetapan tarif cukainya tidak menyerupai Desain Kemasan yang telah dimiliki atau dipergunakan oleh Pengusaha Pabrik hasil tembakau atau Importir lainnya; dan</div><div>c) Telah memenuhi syarat sesuai peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan termasuk di dalamnya pencantuman peringatan kesehatan dan informasi kesehatan</div><div>d) surat lisensi dari pemilik Merek atau surat perjanjian persetujuan penggunaan Merek atau Desain Kemasan atau surat penunjukan keagenan, distributor, atau Importir dari pemegang Merek yang akan diimpor yang telah ditandatangan Oleh notaris, untuk Merek jenis Rokok Elektrik dan HPTL asal impor.</div><div>e) Catatan:<div><div>i) Surat pernyataan tersebut dikecualikan terhadap permohonan penetapan tarif cukai hasil tembakau untuk pemeriksaan laboratorium.</div><div>ii) Surat pernyataan tersebut dikecualikan dari ketentuan huruf a dan huruf b untuk Importir hasil tembakau berupa Rokok Elektrik dan HPTL yang telah memiliki surat lisensi dari pemilik Merek atau surat perjanjian persetujuan penggunaan Merek atau Desain Kemasan atau surat penunjukan keagenan, distributor, atau Importir dari pemegang Merek yang akan diimpor yang telah ditandatangan oleh notaris</div></div></div></div></div>
--	--	---

	<div>iii) Surat pernyataan tersebut dikecualikan dari ketentuan huruf c untuk Pengusaha pabrik dan/atau Importir hasil tembakau berupa Rokok Elektrik dan HPTL.</div> <div>d. Terhadap permohonan penetapan tarif cukai hasil tembakau berupa Rokok Elektrik dan HPTL untuk Merek baru, Pengusaha pabrik hasil tembakau atau Importir harus melampirkan surat pernyataan di atas materai yang cukup, dengan menyatakan produk Rokok Elektrik atau HPTL yang diproduksi atau diimpor tidak mengandung zat narkotika dan psikotropika sesuai format Lampiran VI PER-16/BC/2021</div> <div>e. Terhadap permohonan penetapan tarif cukai untuk Merek baru atas hasil tembakau berupa Rokok Elektrik Padat dan Rokok Elektrik Cair Sistem Tertutup, Pengusaha Pabrik hasil tembakau atau Importir harus melampirkan hasil pengujian mengenai berat atau volume yang terkandung di dalam Rokok Elektrik dari laboratorium Direktorat Jenderal Bea dan Cukai atau instansi/lembaga lain yang telah mendapatkan akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN).</div> <div><b>Persyaratan Menggunakan Kembali Merek atau Desain Kemasan yang Dinyatakan Tidak Berlaku</b></div> <div>a. Permohonan sesuai dengan format Lampiran III PER-16/BC/2021</div> <div>b. dokumen pelengkap:<div>1) fotokopi dokumen pemesanan pita cukai terakhir atau dokumen pemberitahuan pengeluaran barang kena cukai yang belum dilunasi cukainya dari Pabrik hasil tembakau untuk tujuan ekspor terakhir atau dokumen pemberitahuan pengeluaran sekaligus pelindung pengangkutan atas barang kena cukai untuk kebutuhan konsumsi penduduk di kawasan bebas dengan fasilitas pembebasan cukai terakhir;</div><div>2) fotokopi surat keputusan penetapan tarif cukai hasil tembakau yang terakhir; atau</div><div>3) fotokopi surat lisensi dari pemilik Merek atau surat perjanjian persetujuan; penggunaan Merek atau Desain Kemasan yang telah ditandaskan oleh notaris atau fotokopi surat penunjukan keagenan, distributor, atau importir tunggal dari pemegang Merek yang akan diimpor, yang ditandaskan oleh Pengusaha Pabrik</div></div>
--	--

		hasil tembakau, dalam hal Merek yang akan digunakan kembali sebelumnya merupakan Merek milik Pengusaha Pabrik hasil tembakau atau Importir lainnya.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan.</li><li>b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau</li><li>b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau,</li></ol></li><li>4. dan menyerahkan kepada Pemohon.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Penolakan; atau</li><li>2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
-----	----------	------------

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007</li><li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022 tentang Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022</li><li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya</li><li>Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Pangkat/ Golongan minimal II.A</li><li>Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan BKC yang selesai dibuat</li><li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"><li>4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li><li>4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan



	keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**36. Permohonan Penetapan Penyesuaian Golongan berdasarkan Permohonan Pengusaha Pabrik**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Merupakan pengusaha pabrik hasil tembakau berupa sigaret, CRT, KLB, DAN TIS  2. Untuk penyesuaian kenaikan golongan: a. Penyesuaian kenaikan golongan pengusaha Pabrik dilakukan dalam hal jumlah produksi hasil tembakau dalam 1 (satu) tahun takwim yang sedang berjalan atau 1 (satu) tahun takwim sebelumnya melebihi Batasan Jumlah Produksi pabrik yang berlaku bagi golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau yang bersangkutan. b. Pengusaha Pabrik hasil tembakau dapat mengajukan permohonan penyesuaian kenaikan golongan Pengusaha pabrik hasil tembakau dalam tahun takwim yang sedang berjalan sebelum melampaui Batasan Jumlah Produksi Pabrik yang berlaku bagi golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau yang bersangkutan.  3. Untuk penyesuaian penurunan golongan: a. Penyesuaian penurunan golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau dilakukan dalam hal jumlah produksi hasil tembakau sebagaimana dimaksud dalam 1 (satu) tahun takwim kurang dari Batasan Jumlah Produksi Pabrik yang berlaku bagi golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau. b. Pengusaha Pabrik hasil tembakau dapat mengajukan permohonan penyesuaian penurunan golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau pada bulan Januari tahun takwim berikutnya paling lambat sebelum dokumen pemesanan pita cukai pertama kali diajukan. c. Penurunan golongan pengusaha Pabrik hasil tembakau hanya diberikan untuk I (satu) tingkat lebih rendah dari golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau sebelumnya.

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan.</li><li>b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau</li><li>b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penyesuaian Golongan Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau, dan menyerahkan kepada Pemohon.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Penerbitan keputusan penyesuaian golongan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Penolakan; atau</li><li>2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penyesuaian Golongan Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah

		<p>dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari :</p> <p>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</p> <p>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**37. Permohonan Penetapan Penyesuaian Tarif Cukai Hasil Tembakau berdasarkan permohonan Pengusaha Pabrik atau Importir**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>Permohonan sesuai dengan format Lampiran VII PER-16/BC/2021 dalam rangkap 3 (tiga)</li><li>Masing-masing permohonan penyesuaian tarif cukai hasil tembakau dilampiri dengan daftar Merek yang dimohonkan penyesuaian tarif cukainya sesuai dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII PER-16/BC/2021</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir.</li><li>Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan.</li><li>Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan.</li></ol></li><li>Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau</li><li>Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Penyesuaian Tarif Cukai Hasil Tembakau, dan menyerahkan kepada Pemohon.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>Surat Penolakan; atau</li><li>Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Penyesuaian Tarif Cukai Hasil Tembakau</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal</li></ol>

		Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007 b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022 c. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a 2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari :

		a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor. b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**38. Pencabutan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau berdasarkan permohonan Pengusaha Pabrik atau Importir**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pengusaha Pabrik atau Importir mengajukan permohonan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik atau importir. 2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima berkas permohonan: 3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa: a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Pencabutan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau dan menyerahkan kepada Pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Kepala Kantor tentang Pencabutan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007 b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022 c. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a 2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.

		b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**39. Permohonan Penetapan Tarif Cukai MMEA dalam hal Pengusaha Pabrik atau Importir Akan Memproduksi atau Mengimpor MMEA**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Penetapan tarif cukai MMEA didasarkan atas kandungan EA dari MMEA yang diproduksi atau diimpor. b. Penetapan tarif cukai MMEA sebagaimana terdiri dari: i. penetapan tarif cukai MMEA dalam hal Pengusaha Pabrik atau Importir akan memproduksi atau mengimpor MMEA; atau ii. penetapan kembali tarif cukai MMEA dalam rangka perubahan kebijakan tentang tarif cukai MMEA. c. Merek MMEA impor dapat ditetapkan tarif cukainya oleh kepala Kantor Bea dan Cukai untuk lebih dari satu importir Sepanjang telah mendapatkan izin dari pemilik d. Permohonan sesuai dengan format Lampiran I PER-26/BC/2018 dalam rangkap 3 (tiga) yang dilampiri dengan: i. contoh etiket/label atau kemasan penjualan eceran; ii. hasil uji kadar alkohol yang dilakukan oleh instansi/lembaga yang telah mendapatkan akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) untuk MMEA produksi dalam negeri, dan instansi/lembaga terkait untuk MMEA impor.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik MMEA atau importir. 2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan: a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon



		<p>untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan.</p> <p>b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa:</p> <p>a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau</p> <p>b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai MMEA, dan menyerahkan kepada Pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Penolakan; atau</p> <p>2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai MMEA</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.010/2018 tentang Tarif Cukai Etil Alkohol, Minuman Yang Mengandung Etil Alkohol, Dan Konsentrat Yang Mengandung Etil Alkohol</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-26/BC/2018 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Alkohol Minuman Yang</p>

		Mengandung Etil Alkohol Dan Konsentrat Yang Mengandung Etil Alkohol
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"><li>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li><li>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**40. Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya (CK-4C1) dalam bentuk data elektronik**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberitahuan dilakukan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. secara berkala;</li></ol></li></ol>

		<p>b. berdasarkan Pembukuan dan Pencatatan yang diselenggarakan oleh Pengusaha Pabrik.</p> <p>2. Disampaikan kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui ExSIS.</p> <p>3. Pemberitahuan menggunakan dokumen cukai berupa Pemberitahuan Hasil Tembakau Yang Selesai Dibuat (CK-4C1), sesuai format pada lampiran A PER-18/BC/2021.</p> <p>4. Disampaikan paling lambat pada tanggal 10 untuk periode pembuatan bulan sebelumnya. Dalam hal tanggal jatuh tempo merupakan hari libur atau hari yang diliburkan, maka pemberitahuan disampaikan pada hari kerja berikutnya.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengusaha Pabrik menyampaikan Pemberitahuan Hasil Tembakau Yang Selesai Dibuat (CK-4C1) dalam bentuk data elektronik melalui ExSIS.</p> <p>2. ExSIS melakukan validasi terhadap CK-4C1 dan memberikan respons:</p> <p>a. penolakan, dalam hal data tidak valid; atau</p> <p>b. penerimaan CK-4C1 dan penerbitan tanda terima, dalam hal data CK-4C1 valid.</p> <p>3. Pengusaha Pabrik menerima tanda terima.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian produk layanan adalah pada kesempatan pertama sistem menerbitkan tanda terima sejak pemberitahuan diterima secara lengkap oleh sistem
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. respon penolakan; atau</p> <p>2. tanda terima CK-4C1</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
-----	----------	------------

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 94/PMK.04/2016 tentang Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.04/2019</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-18/BC/2021 tentang Penyampaian Pemberitahuan Barang Kena Cukai Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya yang Selesai Dibuat</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan BKC yang selesai dibuat</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li> <li>b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> </ul>

		3. Sistem Pengaduan Masyarakat
--	--	--------------------------------

**41. Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya (CK-4C1) dalam bentuk tulisan di atas formulir**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Umum</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberitahuan dilakukan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. secara berkala;</li><li>b. berdasarkan Pembukuan dan Pencatatan yang diselenggarakan oleh Pengusaha Pabrik.</li></ol></li><li>2. Disampaikan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi, dengan menggunakan formulir yang disediakan Pengusaha Pabrik</li><li>3. Pemberitahuan menggunakan dokumen cukai berupa Pemberitahuan Hasil Tembakau Yang Selesai Dibuat (CK-4C1), sesuai format pada lampiran A PER-18/BC/2021.</li><li>4. Disampaikan paling lambat pada tanggal 10 untuk periode pembuatan bulan sebelumnya. Dalam hal tanggal jatuh tempo merupakan hari libur atau hari yang diliburkan, maka pemberitahuan disampaikan pada hari kerja berikutnya.</li></ol> <p><b>Persyaratan kondisi menggunakan formulir</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pabrik belum menerapkan sistem.</li><li>2. Adanya hari libur pabrik pada periode penyampaian pemberitahuan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengajukan Surat Pernyataan Hari Libur Pabrik sesuai format pada lampiran C PER-18/BC/2021 sebelum pelaksanaan hari libur dimaksud.</li></ul></li><li>3. adanya kendala sehingga CK-4C1 tidak dapat diberitahukan secara elektronik:<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengajukan surat pernyataan kendala sesuai format pada lampiran D PER-18/BC/2021 bersamaan dengan CK-4C1.</li></ul></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon atau Pengusaha Pabrik menyampaikan Pemberitahuan Hasil Tembakau Yang Selesai Dibuat (CK-4C1) dalam bentuk tulisan di atas formulir kepada kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal penyampaian pemberitahuan dilakukan karena hari libur pabrik, maka Pengusaha Pabrik menyampaikan Surat Pernyataan Hari Libur Pabrik paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum hari libur dimaksud.</li></ol></li></ol>

		<p>b. Dalam hal penyampaian pemberitahuan dilakukan karena adanya kendala penggunaan sistem, maka Pengusaha melampirkan Surat Pernyataan Kendala pada saat penyampaian CK-4C1 dengan tanggal surat tidak boleh melebihi dari tanggal CK-4C1.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-4C1, kemudian melakukan penelitian terkait ketepatan waktu dan kelengkapan dokumen sesuai kondisi pada angka (1).</p> <p>a. Dalam hal persyaratan tidak terpenuhi atau terdapat ketidaktepatan waktu penyampaian pada Surat Pernyataan, maka Pejabat Bea dan Cukai dapat menetapkan sanksi.</p> <p>b. Dalam hal persyaratan lengkap dan benar, serta tepat waktu penyampaian pada Surat Pernyataan, maka Pejabat Bea dan Cukai menandatangani CK-4C1 pada tempat yang telah disediakan dan mengembalikan CK-4C1 yang sudah ditandatangani kepada Pemohon atau Pengusaha Pabrik.</p> <p>3. Pemohon atau Pengusaha Pabrik menerima tanda terima berupa pembubuhan tanda tangan oleh Pejabat Bea dan Cukai pada tempat yang tersedia di CK-4C1.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah 1 (satu) hari kerja sejak penyampaian pemberitahuan diterima lengkap dan benar sampai dengan Pengusaha Pabrik menerima kembali CK-4C1 yang telah dibubuhi tanda tangan Pejabat Bea dan Cukai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	CK-4C1 yang telah dibubuhi tanda tangan Pejabat Bea dan Cukai
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007</li><li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 94/PMK.04/2016 tentang Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.04/2019</li><li>Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-18/BC/2021 tentang Penyampaian Pemberitahuan Barang Kena Cukai Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya yang Selesai Dibuat</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Pangkat/ Golongan minimal II.A</li><li>Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan BKC yang selesai dibuat</li><li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"><li>4 s.d. 6 pegawai pada K PUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li><li>4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan

	keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

J. PELUNASAN CUKAI

42. Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Awal (P3C) dengan data elektronik

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Barang kena cukai berupa: a. MMEA yang dibuat di Indonesia dengan kadar EA lebih dari 5% (lima persen), atau HT yang dibuat di Indonesia, dilakukan di dalam Pabrik; atau b. MMEA yang berasal dari Impor, atau HT yang diimpor untuk dipakai, dilakukan di negara asal barang kena cukai, Tempat Penimbunan Sementara, atau Tempat Penimbunan Berikat. 2. Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan permohonan penyediaan Pita Cukai untuk dilekatkan pada kemasan penjualan eceran dengan menggunakan dokumen P3C HT atau P3C MMEA dalam hal: a. telah memiliki NPPBKC dan tidak dalam keadaan dibekukan; b. memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C HT atau P3C MMEA; c. tidak memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo; d. telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 3. Pita Cukai HT untuk Pengusaha Pabrik HT disediakan: a. di Kantor Pusat Bea dan Cukai, dalam hal jumlah pemesanan Pita Cukai untuk semua jenis HT berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan Pita Cukai tahun



		<p>berikutnya, lebih dari 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</p> <p>b. di KPUBC/KPPBC, dalam hal jumlah pemesanan Pita Cukai untuk semua jenis HT berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan Pita Cukai tahun berikutnya, sampai dengan 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar.</p> <p>4. Pita Cukai MMEA untuk Pengusaha Pabrik MMEA disediakan di Kantor Bea dan Cukai dan Pita Cukai HT dan MMEA untuk Importir disediakan di Kantor Bea dan Cukai Pusat. Namun, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan permohonan perubahan lokasi penyediaan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai.</p> <p>5. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT awal atau P3C MMEA awal kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai mulai tanggal 1 sampai dengan tanggal 10 setiap bulannya untuk periode persediaan bulan berikutnya.</p> <p>6. Jumlah Pita Cukai yang diajukan dengan P3C untuk setiap Jenis Pita Cukai paling sedikit 10 (sepuluh) lembar dan berlaku ketentuan kelipatan 10 (sepuluh)</p> <p>7. Batas waktu P3C HT awal atau P3C MMEA awal dapat diperpanjang sampai dengan akhir bulan, dalam hal:</p> <p>a. Pengusaha Pabrik baru mendapatkan NPPBKC;</p> <p>b. Pengusaha Pabrik dengan NPPBKC yang telah diberlakukan kembali setelah pembekuannya dicabut;</p> <p>c. Pengusaha Pabrik HT mengalami kenaikan golongan;</p> <p>d. Pengusaha Pabrik HT mempunyai merek baru;</p> <p>e. Pengusaha Pabrik HT mendapatkan penetapan penyesuaian tarif cukai HT.</p> <p>f. Pengusaha Pabrik HT mendapatkan penetapan kembali tarif cukai HT: atau</p> <p>g. Kepala Kantor Bea dan Cukai menyatakan secara tertulis adanya kendala teknis pada SAC-S.</p> <p>8. Importir dapat mengajukan P3C HT awal atau P3C MMEA awal kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai mulai tanggal 1 sampai dengan akhir bulan.</p> <p>9. P3C HT awal atau P3C MMEA awal yang diajukan oleh Pengusaha Pabrik atau Importir paling banyak diajukan satu kali untuk satu</p>
--	--	---

		<p>periode persediaan untuk masing-masing Jenis Pita Cukai.</p> <p>10. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT awal atau P3C MMEA awal untuk setiap jenis Pita Cukai dengan ketentuan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. paling banyak 100% (seratus persen) dari rata-rata per bulan jumlah Pita Cukai yang dipesan dengan CK-1 dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir sebelum bulan pengajuan P3C HT awal, dengan memperhatikan batasan produksi jenis HT golongan Pengusaha Pabrik; atau</li><li>b. paling banyak 100% (seratus persen) dari rata-rata per bulan jumlah Pita Cukai yang dipesan dengan CK-1A dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir sebelum bulan pengajuan P3C MMEA awal.</li></ul> <p>11. Kepala Kantor dapat membatasi jumlah Pita Cukai yang disediakan dengan mempertimbangkan pengawasan potensi penyalahgunaan Pita Cukai berdasarkan manajemen risiko.</p> <p>12. Dalam hal data rata-rata CK-1 atau CK-1A per bulan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir tidak tersedia, berlaku ketentuan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. jumlah Pita cukai yang dapat diajukan untuk P3C HT awal sesuai dengan profil Pengusaha HT Pabrik yang ditentukan oleh Pejabat Bea dan Cukai; atau</li><li>b. jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan untuk P3C MMEA awal yaitu sesuai kebutuhan per bulan dengan mempertimbangkan data kapasitas produksi.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Pengusaha/Importir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. mengisi format P3C HT dan MMEA Awal melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan. Untuk Importir MMEA, berlaku ketentuan pengisian P3C MMEA Awal maksimal pada Desember tahun sebelumnya untuk keperluan satu tahun berjalan</li><li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan P3C HT dan MMEA oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan P3C HT dan MMEA;</li><li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT dan MMEA</li><li>4. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT dan MMEA</li><li>5. untuk P3C HT dan MMEA Awal yang diajukan oleh pengusaha pabrik, dalam hal tidak tersedia data pemesanan Pita Cukai (CK-1)</li></ul>

		<p>untuk jenis Pita Cukai tersebut 3 (tiga) bulan terakhir:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>menerima respon dari aplikasi ExSis berupa profiling dan batasan jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan;</li><li>mengisi jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan sesuai respon dari aplikasi ExSis</li></ol> <p>6. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT dan MMEA.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Awal diterima dengan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	P3C yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</li><li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll;</li></ol>

		<div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	<div>Maksimal terdiri dari:</div> <div>a. 4 s.d. 6 pegawai pada K PUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</div> <div>b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</div>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**43. Penyediaan pita cukai HT Tambahan (P3C) dengan data elektronik**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. P3C HT Tambahan hanya dapat diajukan oleh Pengusaha BKC dalam hal:</div> <div>a. telah memiliki Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) dan NPPBKC tersebut tidak dalam keadaan dibekukan;</div> <div>b. memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C</div> <div>c. tidak memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/atau sanksi administrasi</div>

		<p>berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</p> <p>d. telah melunasi biaya pengganti penyediaan pita cukai dalam waktu yang ditetapkan; dan/atau</p> <p>e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari salah satu unit kerja di lingkungan DJBC</p> <p>2. Pengusaha Pabrik HT dapat mengajukan P3C HT tambahan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai, dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan berdasarkan P3C HT awal tidak mencukupi.</p> <p>3. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT Tambahan paling lambat tanggal 20 (dua puluh) pada bulan berikutnya setelah pengajuan P3C HT awal</p> <p>4. P3C HT tambahan untuk setiap Jenis Pita Cukai sebagaimana dimaksud paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan.</p> <p>5. Jenis Pita Cukai yang diajukan pada P3C HT tambahan harus sama dengan Jenis Pita Cukai yang sudah diajukan pada P3C HT awal untuk periode yang sama.</p> <p>6. Pita Cukai yang diajukan oleh Pengusaha Pabrik HT berdasarkan P3C HT tambahan untuk setiap Jenis Pita Cukai sejumlah paling banyak 50% (lima puluh persen) dari P3C HT Awal yang telah diajukan dalam periode yang sama dengan memperhatikan batasan produksi jenis HT golongan Pengusaha Pabrik.</p> <p>7. Dalam hal jumlah pita cukai yang dapat diajukan dengan P3C HT Tambahan kurang dari 10 (sepuluh) lembar, maka jumlah pengajuan pita cukai dalam P3C HT Tambahan adalah 10 (sepuluh) lembar</p> <p>8. Pembulatan jumlah pita cukai yang diajukan dengan P3C HT Awal Tambahan dilakukan dengan cara membulatkan jumlah ke bawah dan dalam kelipatan 10 (sepuluh).</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau:</p> <p>1. mengisi format P3C HT Tambahan melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan.</p> <p>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan P3C HT Tambahan dan oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan P3C HT Tambahan;</p> <p>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT Tambahan</p>

		<div>4. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT Tambahan;</div> <div>5. apabila form validasi telah sesuai maka menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT Tambahan.</div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Awal diterima dengan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	P3C yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></div> <div>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</div> <div>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</div>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<div>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</div> <div>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</div> <div>c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022</div>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll;</div> <div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</div>

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**44. Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan data elektronik**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. P3C HT dan MMEA hanya dapat diajukan oleh Pengusaha BKC dalam hal : a. telah memiliki Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) dan NPPBKC tersebut tidak dalam keadaan dibekukan; b. memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C c. tidak memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;

		<div>d. telah melunasi biaya pengganti penyediaan pita cukai dalam waktu yang ditetapkan; dan/atau</div> <div>e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari salah satu unit kerja di lingkungan DJBC</div> <div>2. Pengusaha Pabrik HT dan MMEA dapat mengajukan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai, dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan berdasarkan P3C HT dan MMEA Awal dan Tambahan Izin Kepala Kantor tidak mencukupi.</div> <div>3. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor paling lambat tanggal 25 (dua puluh lima) pada bulan berikutnya setelah pengajuan P3C HT dan MMEA Awal</div> <div>4. P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor untuk setiap Jenis Pita Cukai paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan.</div> <div>5. Jenis Pita Cukai yang diajukan pada P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor harus sama dengan Jenis Pita Cukai yang sudah diajukan pada P3C HT dan MMEA Awal dan Tambahan untuk periode yang sama.</div> <div>6. Pita Cukai yang diajukan oleh Pengusaha Pabrik HT dan MMEA berdasarkan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor untuk setiap Jenis Pita Cukai sesuai dengan kebutuhan.</div> <div>7. Dalam hal jumlah pita cukai yang dapat diajukan dengan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor kurang dari 10 (sepuluh) lembar, maka jumlah pengajuan pita cukai dalam P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor adalah 10 (sepuluh) lembar</div> <div>8. Pembulatan jumlah pita cukai yang diajukan dengan P3C HT dan MMEA Awal Tambahan Izin Kepala Kantor dilakukan dengan cara membulatkan jumlah ke bawah dan dalam kelipatan 10 (sepuluh).</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. mengisi format P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan.</div> <div>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan P3C HT dan MMEA oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan P3C HT dan MMEA;</div>



		<ol style="list-style-type: none"><li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT dan MMEA</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan administrasi dan lapangan berdasarkan profil risiko untuk Pengusaha Pabrik HT dan MMEA</li><li>5. Apabila disetujui maka Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat kepada pengusaha pabrik berisi jumlah lembar yang disetujui</li><li>6. Pengusaha Pabrik menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT dan MMEA</li><li>7. Pengusaha Pabrik menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT dan MMEA.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah maksimal 5 (lima) hari kerja untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Izin Tambahan Kepala Kantor diterima dengan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	P3C yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</li><li>c. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana</li></ol>

		telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll;</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"><li>a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li><li>b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**45. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai dalam hal: <ol style="list-style-type: none"><li>a. NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan;</li></ol></li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"><li>b. Keputusan penetapan tarif cukai atas merek yang diajukan pada CK-1 atau CK-1A masih berlaku;</li><li>c. Tidak sedang memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/ atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</li><li>d. Telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan</li><li>e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai</li></ul> <p>2. Dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan melalui P3C telah tersedia di Kantor Pusat Bea dan Cukai atau di KPUBC/KPPBC, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai dengan menggunakan dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. CK-1 untuk pemesanan pita cukai HT</li><li>b. CK-1A untuk pemesanan pita cukai MMEA</li></ul> <p>3. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK- 1A dilakukan melalui bank persepsi atau pos persepsi.</p> <p>4. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A dilakukan secara tunai kecuali bagi Pengusaha Pabrik atau Importir barang kena cukai yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai.</p> <p>5. Pembayaran CK-1 atau CK-1A tunai, pembayarannya harus dilakukan pada tanggal yang sama dengan tanggal dokumen CK-1 atau CK-1A</p> <p>6. Pita cukai hasil tembakau untuk pengusaha pabrik atau importir hasil tembakau disediakan di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. KPUBC/KPPBC untuk :<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengusaha pabrik, dalam jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya, sampai dengan 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li><li>- Pengusaha pabrik atau Importir hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul></li><li>b. Kantor Pusat DJBC untuk :<ul style="list-style-type: none"><li>- Importir hasil tembakau;</li></ul></li></ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengusaha pabrik, dalam hal jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan, untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya lebih dari 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li><li>- Pengusaha pabrik hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul> <p>7. Pita cukai MMEA disediakan di :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. KPUBC/KPPBC untuk :<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengusaha pabrik MMEA</li><li>- Importir MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul></li><li>2. Kantor Pusat DJBC untuk :<ul style="list-style-type: none"><li>- Importir MMEA;</li><li>- Pengusaha pabrik MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul></li></ol> <p>8. Dalam hal pengambilan pita cukai dilakukan oleh kuasa, menyampaikan surat kuasa kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai pada setiap tahun sebelum pengajuan CK-1/CK-1A pertama pada tahun berjalan</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Perekaman CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha/Importir mengisi format CK-1/CK-1A pada portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar</li><li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan CK-1/CK-1A oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan CK-1/CK-1A;</li><li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data CK-1/CK-1A</li><li>4. Dalam hal pengusaha/importir mengajukan kompensasi, pengusaha dapat mengajukan saldo CK-2 dan/atau CK-3 untuk pengurangan pembayaran cukai dan PR-4 untuk pengurangan Pajak Rokok. Pejabat Bea dan Cukai meneliti pengajuan kompensasi sebelum dilakukan perekaman CK-1.</li><li>5. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal CK-1/CK-1A.</li></ol> <p>Pembayaran cukai atas CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha/importir membuat kode billing atas CK-1/CK-1A yang telah diajukan pada portal pengguna jasa</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai dapat membuat kode billing untuk diberikan kepada pengusaha/importir dalam hal kode billing tidak dapat dibuat pada portal pengguna jasa</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>4. melakukan pembayaran sesuai kode billing yang telah diterbitkan dan menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN)</li><li>5. Pembayaran dilakukan paling lambat pada tanggal yang sama dengan tanggal CK-1/CK-1A dan maksimal pukul 22.00 WIB</li></ol> <p>Pengambilan pita cukai</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha menyampaikan CK-1/CK-1A yang telah diajukan pada aplikasi ExSIS dan memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1/CK-1A tunai dari pengusaha pabrik atau importir/kuasa yang diperoleh dari ExSIS dan memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1/CK-1A atau CK-1/CK-1A telah terdapat pada task to do aplikasi ExSIS.</li><li>3. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa pelunasan CK-1/CK-1A atau CK-1/CK-1A tidak terdapat pada task to do ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan printout CK-1/CK-1A kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</li><li>4. Dalam hal Aplikasi ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1/CK-1A atau CK-1/CK-1A telah terdapat pada task to do ExSIS, pejabat Bea dan Cukai merekam pemotongan saldo pita cukai pada ExSIS.</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan pita cukai sesuai dengan yang diajukan pada CK-1/CK-1A.</li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1/CK-1A.</li><li>7. Pejabat Bea dan Cukai menandatangani tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</li><li>8. Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai dan tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</li><li>9. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menerima pita cukai dan tanda terima pita cukai dari Pejabat Bea dan Cukai dan meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1 dan tanda terima pita cukai.</li><li>10. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menandatangani tanda terima pita cukai dan</li></ol>
--	--

		menyerahkan tanda terima lembar pertama kepada pejabat Bea dan Cukai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah untuk proses perekaman dan pembayaran maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan kode billing dibuat dan maksimal 120 menit untuk proses pengambilan pita cukai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. CK-1 yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran 2. Kode Billing 3. Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) 4. Pita Cukai dan tanda terimanya
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007. b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**46. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik dengan penundaan pembayaran cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai dalam hal: a. NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan; b. Keputusan penetapan tarif cukai atas merek yang diajukan pada CK-1 atau CK-1A masih berlaku; c. Tidak sedang memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/ atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo; d. Telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan

		<ul style="list-style-type: none"><li>e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai</li><li>f. memiliki SKEP penundaan pembayaran cukai yang masih aktif</li><li>g. menyerahkan jaminan sebelum mengajukan CK-1</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>2. Dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan melalui P3C telah tersedia di Kantor Pusat Bea dan Cukai atau di KPUBC/KPPBC, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai dengan menggunakan dokumen:<ul style="list-style-type: none"><li>a. CK-1 untuk pemesanan pita cukai HT</li><li>b. CK-1A untuk pemesanan pita cukai MMEA</li></ul></li><li>3. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK- 1A dilakukan melalui bank persepsi atau pos persepsi.</li><li>4. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A dilakukan secara tunai kecuali bagi Pengusaha Pabrik atau Importir barang kena cukai yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai.</li><li>5. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai, pembayarannya dilakukan paling lambat pada saat tanggal jatuh tempo sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penundaan pembayaran cukai.</li><li>6. Pengusaha telah menyampaikan jaminan kepada Kantor Bea dan Cukai dengan ketentuan apabila jaminan digunakan untuk lebih dari 1 (satu) CK-1/CK-1A maka penyampaian jaminannya hanya dilakukan pada saat pertama kali akan digunakan.</li><li>7. Pita cukai hasil tembakau untuk pengusaha pabrik atau importir hasil tembakau disediakan di:<ul style="list-style-type: none"><li>a. KPUBC/KPPBC untuk :<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengusaha pabrik, dalam jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya, sampai dengan 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li></ul></li></ul></li></ul>
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengusaha pabrik atau Importir hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul> <p>b. Kantor Pusat DJBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Importir hasil tembakau;</li><li>- Pengusaha pabrik, dalam hal jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan, untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya lebih dari 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li><li>- Pengusaha pabrik hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul> <p>8. Pita cukai MMEA disediakan di :</p> <p>a. KPUBC/KPPBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengusaha pabrik MMEA</li><li>- Importir MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul> <p>b. Kantor Pusat DJBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Importir MMEA;</li><li>- Pengusaha pabrik MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li></ul> <p>9. Dalam hal pengambilan pita cukai dilakukan oleh kuasa, menyampaikan surat kuasa kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai pada setiap tahun sebelum pengajuan CK-1/CK-1A pertama pada tahun berjalan</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Perekaman CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha/Importir mengisi format CK-1/CK-1A pada portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar</li><li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan CK-1/CK-1A oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan CK-1/CK-1A;</li><li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data CK-1/CK-1A</li><li>4. Dalam hal pengusaha/importir mengajukan kompensasi, pengusaha dapat mengajukan saldo CK-2 dan/atau CK-3 untuk pengurangan pembayaran cukai dan PR-4 untuk pengurangan Pajak Rokok. Pejabat Bea dan Cukai meneliti pengajuan kompensasi sebelum dilakukan perekaman CK-1.</li><li>5. Pengusaha/importir menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal CK-1/CK-1A.</li></ol> <p>Pembayaran cukai atas CK-1/CK-1A</p>

	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai merekam jaminan yang telah diserahkan kemudian memeriksa kesesuaian dengan SKEP serta saldo penundaan.</li><li>2. Untuk CK-1, Pejabat Bea dan Cukai melakukan persetujuan kredit dan aplikasi membuat kode billing</li><li>3. Untuk CK-1A, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan saldo penundaan dan apabila saldo mencukupi, Pejabat Bea dan Cukai membuat kode billing. Apabila saldo tidak mencukupi, meminta pengusaha/importir membatalkan dan mengajukan kembali CK-1A</li><li>4. melakukan pembayaran sesuai kode billing yang telah diterbitkan dan menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN)</li><li>5. Pembayaran dilakukan paling lambat pada saat jatuh tempo</li></ol> <p>Pengambilan pita cukai</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha menyampaikan CK-1/CK-1A yang telah diajukan pada aplikasi ExSIS dan memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1/CK-1A dari pengusaha pabrik atau importir/kuasa yang diperoleh dari ExSIS.</li><li>3. Untuk CK-1, Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1 dan memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 atau telah terdapat pada task to do aplikasi ExSIS.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 tidak terdapat pada task to do ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan printout CK-1 kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</li><li>b. Dalam hal Aplikasi ExSIS telah menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 atau CK-1 telah terdapat pada task to do ExSIS, pejabat Bea dan Cukai merekam pemotongan saldo pita cukai pada ExSIS.</li></ol></li><li>4. Untuk CK-1A, Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1A dan memeriksa kesesuaian saldo penundaan</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan pita cukai sesuai dengan yang diajukan pada CK-1/CK-1A.</li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik</li></ol>
--	--

		<p>pita cukai dengan yang tertera pada CK-1/CK-1A.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pejabat Bea dan Cukai menandatangani tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai dan tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</li> <li>Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menerima pita cukai dan tanda terima pita cukai dari Pejabat Bea dan Cukai dan meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1 dan tanda terima pita cukai.</li> <li>Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menandatangani tanda terima pita cukai dan menyerahkan tanda terima lembar pertama kepada pejabat Bea dan Cukai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>untuk proses perekaman maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan CK-1/CK-1A mendapatkan nomor</li> <li>untuk proses pembayaran maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan persetujuan kredit pada CK-1 dan pemeriksaan saldo penundaan pada CK-1A disetujui</li> <li>untuk proses pengambilan pita cukai maksimal 120 menit</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>CK-1 yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran</li> <li>Kode Billing</li> <li>Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN)</li> <li>Pita Cukai dan tanda terimanya</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</li><li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll;</li><li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</li><li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Pangkat/ Golongan minimal II.A</li><li>Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li><li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"><li>4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li><li>4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Nilai Kinerja Pegawai</li><li>Survey Kepuasan Pelanggan</li></ol>

		3. Sistem Pengaduan Masyarakat
--	--	--------------------------------

**47. Pelayanan Pengambilan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada Kantor Pusat DJBC**

C. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha BKC HT/MMEA telah mengajukan dokumen CK-1/CK-1A pada aplikasi ExSIS dan telah melakukan pembayaran untuk CK-1 Tunai atau mendapatkan persetujuan kredit untuk CK-1 Penundaan</li><li>2. Dalam hal pengambilan pita cukai dilakukan oleh kuasa, menyampaikan surat kuasa kepada Pejabat Bea dan Cukai setiap tahun sebelum pengajuan CK-1/CK-1A pertama pada tahun berjalan.</li><li>3. Pengusaha BKC HT/MMEA melakukan pengisian formulir pengambilan pita cukai yang kemudian akan digunakan sebagai dasar validasi data yang terdapat pada aplikasi ExSIS.</li><li>4. Sistem aplikasi yang digunakan dalam pelayanan pengambilan pita cukai HT/MMEA adalah aplikasi ExSIS.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha atau kuasanya mengajukan formulir pengambilan pita cukai kepada Pejabat Bea dan Cukai</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima formulir pengambilan dan melakukan validasi data CK-1/CK-1A pada ExSis untuk memastikan kesesuaian atas jenis dan jumlah pita cukai yang tertera dalam formulir pengambilan pita cukai.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respons dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>a. CK-1/CK-1A pada CEISA ExSIS tidak sesuai dengan formulir pengambilan pita cukai, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan formulir pengambilan pita cukai kepada Pengusaha BKC HT/MMEA untuk diperbaiki.</li><li>b. CK-1/CK-1A pada CEISA ExSIS telah sesuai dengan formulir pengambilan pita cukai maka Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemotongan saldo pita cukai dan menyiapkan pita cukai</li></ol></li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai, tanda terima pita cukai dan surat jalan kepada Pengusaha BKC HT/MMEA.</li><li>5. Pengusaha BKC HT/MMEA menerima dan meneliti kesesuaian jenis dan jumlah pita cukai antara fisik pita cukai dengan yang</li></ol>

		tertera dalam CK-1/CK-1A dan tanda terima pita cukai, selanjutnya menandatangani dan menyerahkan tanda terima pita cukai lembar pertama dan surat jalan lembar pertama kepada Pejabat Bea dan Cukai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini paling lama 1 (satu) hari kerja sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima dengan lengkap dan benar formulir pengambilan pita cukai dari Pengusaha BKC HT/MMEA sampai dengan mengarsipkan tanda terima pita cukai dan surat jalan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. CK-1 yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran 2. Kode Billing 3. Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) 4. Pita Cukai dan tanda terimanya
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007. b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,

		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll;</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <p>a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</p> <p>b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.</p>
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan</p>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

K. PENGEMBALIAN CUKAI

48. Permohonan pemusnahan Barang Kena Cukai yang pelunasan cukainya dengan cara pelekatan pita cukai yang berasal dari peredaran bebas yang dilakukan di luar pabrik

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Subjek Cukai yang berhak adalah Pengusaha Pabrik</p> <p>2. Barang Kena Cukai dilekati Pita Cukai sesuai peruntukan dan milik Pengusaha Pabrik yang mengajukan permohonan</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Barang Kena Cukai dilekati Pita Cukai yang dilakukan pemesanan pita cukainya (CK-1/CK-1A) pada tahun anggaran berjalan dan/atau satu tahun anggaran sebelumnya.</li><li>4. Pemusnahan BKC yang ditarik ke tempat pemusnahan yang berasal dari peredaran bebas hanya dapat dilakukan paling banyak 2 (dua) kali dalam satu tahun anggaran, kecuali setelah mendapat persetujuan tertulis dari Kepala Kantor Wilayah DJBC.</li><li>5. Pemusnahan BKC di luar pabrik hanya diberikan untuk BKC dengan nilai cukai s.d Rp.100.000.000,00 (Ps. 13 PER-34/BC/2013)</li><li>6. Pengusaha Pabrik harus memberitahukan secara tertulis kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi tempat pemusnahan sebelum pemasukan barang kena cukai yang telah dilunasi cukainya dari peredaran bebas ke tempat pemusnahan dengan menggunakan dokumen Pemberitahuan Mutasi Barang Kena Cukai (CK-5).</li><li>7. Pengajuan CK-5 paling lambat tanggal 1 (satu) bulan ke empat sejak batas waktu pelekatan sesuai ketentuan yang berlaku.</li><li>8. Pemasukan kembali barang kena cukai dari peredaran bebas ke tempat pemusnahan untuk dimusnahkan dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal CK-5.</li><li>9. Dalam hal jangka waktu sebagaimana dimaksud pada butir 7 dan 8 tidak dipenuhi, atas pemusnahan barang kena cukai yang bersangkutan tidak diberikan pengembalian cukai.</li><li>10. Apabila tanggal pemasukan jatuh pada hari libur atau yang diliburkan, maka pemasukan dilakukan pada hari kerja terakhir sebelum hari libur atau yang diliburkan.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha Pabrik mengajukan surat permohonan persetujuan pemusnahan di luar pabrik kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi pabrik.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti surat permohonan persetujuan pemusnahan di luar pabrik</li><li>3. Dalam hal memenuhi persyaratan, Kepala KPU BC/KPPBC menandatangani surat persetujuan pemusnahan di luar pabrik</li><li>4. Pengusaha Pabrik menerima surat persetujuan pemusnahan di luar pabrik</li><li>5. Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi tempat pemusnahan dengan menggunakan dokumen CK-5 (Pemberitahuan Mutasi Barang</li></ol>



		<p>Kena Cukai) terhadap Barang Kena Cukai yang dibuat di Indonesia yang dimusnahkan dan berada di peredaran bebas sebelum dilakukan penarikan ke tempat pemusnahan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>6. Pengusaha Pabrik melakukan pemasukan kembali BKC dari peredaran bebas paling lama 30 hari sejak tanggal CK-5 dan memberitahukan kedatangan BKC ke tempat pemusnahan kepada Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC yang mengawasi tempat pemusnahan.</li><li>7. Sebelum pemusnahan atas Barang Kena Cukai yang telah dilakukan pemeriksaan, Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi tempat pemusnahan dengan menggunakan dokumen PBCK-3 (Pemberitahuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai dan Perusakan Pita Cukai) dengan melampirkan BACK-1 dan CK-5.</li><li>8. Berdasarkan dokumen PBCK-3, Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC yang mengawasi tempat pemusnahan menerbitkan Surat Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali dan Pembentukan Tim Pengawas.</li><li>9. Berdasarkan Pembentukan Tim Pengawas oleh Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC yang mengawasi tempat pemusnahan, Tim Pengawas melakukan pengawasan terhadap kegiatan pemusnahan Barang Kena Cukai dan menuangkannya dalam BACK-3 (Berita Acara Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai).</li><li>10. Berdasarkan BACK-3, Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC yang mengawasi pabrik:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak memenuhi persyaratan, menerbitkan Surat Pemberitahuan Tidak Diterbitkan CK-2.</li><li>b. Dalam hal memenuhi persyaratan, menerbitkan CK-2 (Tanda Bukti Perusakan Pita Cukai).</li></ol></li><li>11. Pengusaha Pabrik menerima BACK-3 dan Surat Pemberitahuan Tidak Diterbitkan CK-2 atau CK-2.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Norma Waktu Pelayanan terbagi menjadi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Jangka waktu penerbitan surat persetujuan pemusnahan di luar pabrik adalah 5 hari kerja sejak Pengusaha Pabrik menyampaikan permohonan secara lengkap.</li><li>2. Jangka waktu penerbitan BACK-1 atas Pemeriksaan Barang Kena Cukai yang dimasukkan ke tempat pemusnahan yang berasal dari peredaran bebas adalah 5 (lima) hari kerja sejak Pengusaha memberitahukan</li></ol>

		<p>seluruh BKC yang diajukan dimusnahkan telah masuk ke tempat pemusnahan.</p> <p>3. Jangka waktu penerbitan Surat Persetujuan KPU BC/KPPBC adalah 3 (tiga) hari kerja sejak PBCK-3 dan BACK-1 diterima lengkap dan benar.</p> <p>4. Jangka Waktu penerbitan CK-2 adalah 2 (dua) hari kerja sejak BACK-3 diterbitkan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>KPPBC Asal (yang mengawasi pabrik)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Persetujuan Pemusnahan di Luar Pabrik,</li> <li>2. a. CK-2 (Tanda Bukti Perusakan Pita Cukai); atau b. Surat Pemberitahuan Tidak Diterbitkan CK-2.</li> </ol> <p>KPPBC Tujuan (yang mengawasi tempat pemusnahan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BACK-1, dan</li> <li>2. BACK-3</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.04/2008 tentang Pengembalian Cukai dan/atau Sanksi Administrasi Berupa Denda;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-28/BC/2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-34/BC/2013 tentang</li> </ol>

		Pengolahan Kembali atau Pemusnahan Barang Kena Cukai Yang Dibuat Di Indonesia Dalam Rangka Pengembalian Cukai
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**49. Permohonan pengolahan kembali atau pemusnahan Barang Kena Cukai yang pelunasan cukainya dengan cara pembayaran cukai yang dimasukkan ke dalam pabrik yang berasal dari peredaran bebas**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Ketentuan Umum: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Subjek Cukai yang berhak adalah Pengusaha Pabrik/Importir</li></ol>

		<p>2. Barang Kena Cukai yang telah dilunasi cukainya yang dilunasi dengan cara pembayaran:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. EA yang dibuat di Indonesia, dan/atau;</li><li>b. MMEA yang dibuat di Indonesia dengan kadar EA s.d. 5 (lima persen).</li></ul> <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Dokumen Cukai :<ul style="list-style-type: none"><li>a. atas EA dan MMEA s.d. 5% :dokumen cukai yang paling sedikit memuat identitas perusahaan, jumlah dan jenis barang kena cukai, jumlah cukai yang harus dibayar dan bukti pembayaran melalui bank atau melalui pos persepsi.</li><li>b. atas EA yang berasal dari impor: dokumen cukai yang memuat dokumen kepabeanan disertai dengan bukti pembayaran melalui bank devisa persepsi atau pos persepsi.</li></ul></li><li>2. Pengolahan kembali atau pemusnahan BKC yang dimasukkan ke dalam pabrik yang berasal dari peredaran bebas hanya dapat dilakukan paling banyak 2 (dua) kali dalam satu tahun anggaran, kecuali setelah mendapat persetujuan tertulis dari Kepala Kantor Wilayah DJBC.</li><li>3. Pengusaha Pabrik harus memberitahukan secara tertulis kepada Kepala Kantor sebelum pemasukan barang kena cukai yang telah dilunasi cukainya dari peredaran bebas ke dalam pabrik untuk diolah kembali atau dimusnahkan dengan menggunakan dokumen Pemberitahuan Mutasi Barang Kena Cukai (CK-5).</li><li>4. Pemasukan kembali barang kena cukai dari peredaran bebas ke dalam pabrik untuk diolah kembali atau dimusnahkan dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal CK-5.</li><li>5. Dalam hal jangka waktu sebagaimana dimaksud pada butir 4 tidak dipenuhi, atas pengolahan kembali di pabrik atau pemusnahan barang kena cukai yang bersangkutan tidak diberikan pengembalian cukai.</li><li>6. Apabila tanggal pemasukan jatuh pada hari libur atau yang diliburkan, maka pemasukan dilakukan pada hari kerja terakhir sebelum hari libur atau yang diliburkan.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi dengan menggunakan dokumen CK-5 (Pemberitahuan Mutasi Barang Kena Cukai) terhadap Barang Kena Cukai yang dibuat di</li></ul>

		<p>Indonesia yang akan diolah kembali atau dimusnahkan dan berada di peredaran bebas sebelum dilakukan penarikan ke dalam pabrik.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Pengusaha Pabrik melakukan pemasukan kembali BKC dari peredaran bebas paling lama 30 hari sejak tanggal CK-5 dan memberitahukan kedatangan BKC ke dalam pabrik kepada Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC /KPPBC melakukan pemeriksaan atas Barang Kena Cukai yang akan diolah kembali atau dimusnahkan dengan disaksikan oleh Pengusaha Pabrik dan menuangkannya dalam BACK-1 (Berita Acara Pemeriksaan) dan melakukan penyegelan terhadap BKC yang akan diolah kembali atau dimusnahkan.</li><li>4. Sebelum pengolahan kembali atau pemusnahan atas Barang Kena Cukai yang telah dilakukan pemeriksaan, Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi dengan menggunakan dokumen PBCK-3 (Pemberitahuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai dan Perusakan Pita Cukai) dengan melampirkan BACK-1 dan CK-5.</li><li>5. Berdasarkan dokumen PBCK-3:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal nilai cukai melebihi Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dan diberitahukan kepada KPPBC:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Surat Rekomendasi Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali untuk disampaikan kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kanwil DJBC.</li><li>ii. Pejabat Bea dan Cukai pada Kanwil DJBC menerbitkan Surat Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali dan Pembentukan Tim Pengawas.</li></ol></li><li>b. Dalam hal nilai cukai tidak melebihi Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dan diberitahukan kepada KPPBC, Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Surat Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali dan Pembentukan Tim Pengawas.</li><li>c. Dalam hal diberitahukan kepada KPU BC, Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC menerbitkan Surat Persetujuan</li></ol></li></ol>
--	--	--

		<p>Pemusnahan atau Pengolahan Kembali dan Pembentukan Tim Pengawas.</p> <p>6. Berdasarkan Pembentukan Tim Pengawas oleh Pejabat Bea dan Cukai pada Kanwil DJBC/KPU BC/KPPBC, Tim Pengawas melakukan pemeriksaan BKC bersangkutan dan melakukan pengawasan terhadap kegiatan pemusnahan atau pengolahan kembali Barang Kena Cukai dan menuangkannya dalam BACK-3 (Berita Acara Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai).</p> <p>7. Pengusaha Pabrik menerima lembar tembusan BACK-3</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Norma Waktu Pelayanan terbagi menjadi:</p> <p>1. Jangka Waktu penerbitan BACK-1 atas Pemeriksaan Barang Kena Cukai yang dimasukkan ke dalam pabrik yang berasal dari peredaran bebas adalah 5 (lima) hari kerja sejak Pengusaha memberitahukan seluruh BKC yang diajukan dimusnahkan atau diolah kembali telah masuk ke dalam pabrik.</p> <p>2. Jangka waktu penerbitan Surat Persetujuan KPU BC/KPPBC atau Surat Rekomendasi dari KPPBC ke Kanwil adalah 3 (tiga) hari kerja sejak PBCK-3 dan BACK-1 diterima lengkap dan benar.</p> <p>3. Jangka waktu penerbitan Surat Persetujuan dari Kanwil adalah 14 (empat belas) hari kerja sejak Surat Rekomendasi KPPBC diterima lengkap dan benar.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	BACK-3 lembar tembusan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
-----	----------	------------

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.04/2008 tentang Pengembalian Cukai dan/atau Sanksi Administrasi Berupa Denda;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-28/BC/2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-34/BC/2013 tentang Pengolahan Kembali atau Pemusnahan Barang Kena Cukai Yang Dibuat Di Indonesia Dalam Rangka Pengembalian Cukai</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li> <li>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan

8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat
---	----------------------------	--

**50. Permohonan pemusnahan Barang Kena Cukai yang pelunasan cukainya dengan cara pembayaran cukai yang berasal dari peredaran bebas yang dilakukan di luar pabrik**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Ketentuan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Subjek Cukai yang berhak adalah Pengusaha Pabrik/Importir</li><li>2. Barang Kena Cukai yang telah dilunasi cukainya dengan cara pembayaran :<ol style="list-style-type: none"><li>a. EA yang dibuat di Indonesia, dan/atau;</li><li>b. MMEA yang dibuat di Indonesia dengan kadar EA s.d. 5 (lima persen).</li></ol></li><li>3. Pemusnahan BKC di luar pabrik hanya diberikan untuk BKC dengan nilai cukai s.d Rp.100.000.000,00 (Ps. 17 PER-34/BC/2013)</li></ol> <p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokumen Cukai :<ol style="list-style-type: none"><li>a. atas EA dan MMEA s.d. 5% :dokumen cukai yang paling sedikit memuat identitas perusahaan, jumlah dan jenis barang kena cukai, jumlah cukai yang harus dibayar dan bukti pembayaran melalui bank atau melalui pos persepsi.</li><li>b. atas EA yang berasal dari impor: dokumen cukai yang memuat dokumen kepabeanan disertai dengan bukti pembayaran melalui bank devisa persepsi atau pos persepsi.</li></ol></li><li>2. Pengolahan kembali atau pemusnahan BKC yang dimasukkan ke tempat pemusnahan yang berasal dari peredaran bebas hanya dapat dilakukan paling banyak 2 (dua) kali dalam satu tahun anggaran, kecuali setelah mendapat persetujuan tertulis dari Kepala Kantor Wilayah DJBC.</li><li>3. Pengusaha Pabrik harus memberitahukan secara tertulis kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi pabrik dan tempat pemusnahan sebelum pemasukan barang kena cukai yang telah dilunasi cukainya dari peredaran bebas ke tempat pemusnahan dengan menggunakan dokumen Pemberitahuan Mutasi Barang Kena Cukai (CK-5).</li><li>4. Pemasukan kembali barang kena cukai dari peredaran bebas ke tempat pemusnahan</li></ol>



		<p>dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal CK-5.</p> <p>5. Dalam hal jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin no 4 tidak dipenuhi, atas pemusnahan barang kena cukai yang bersangkutan tidak diberikan pengembalian cukai.</p> <p>6. Apabila tanggal pemasukan jatuh pada hari libur atau yang diliburkan, maka pemasukan dilakukan pada hari kerja terakhir sebelum hari libur atau yang diliburkan.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengusaha Pabrik mengajukan surat permohonan persetujuan pemusnahan di luar pabrik kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi pabrik.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti surat permohonan persetujuan pemusnahan di luar pabrik</p> <p>3. Dalam hal memenuhi persyaratan, Kepala KPU BC/KPPBC menandatangani surat persetujuan pemusnahan di luar pabrik</p> <p>4. Pengusaha Pabrik menerima surat persetujuan pemusnahan di luar pabrik</p> <p>5. Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi dengan menggunakan dokumen CK-5 (Pemberitahuan Mutasi Barang Kena Cukai) terhadap Barang Kena Cukai yang dibuat di Indonesia yang akan dimusnahkan dan berada di peredaran bebas sebelum dilakukan penarikan ke tempat pemusnahan.</p> <p>6. Pengusaha Pabrik melakukan pemasukan ke tempat pemusnahan dari peredaran bebas paling lama 30 hari sejak tanggal CK-5 dan memberitahukan kedatangan BKC ke tempat pemusnahan kepada Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC yang mengawasi tempat pemusnahan.</p> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC /KPPBC yang mengawasi tempat pemusnahan melakukan pemeriksaan atas Barang Kena Cukai yang akan dimusnahkan dengan disaksikan oleh Pengusaha Pabrik dan menuangkannya dalam BACK-1 (Berita Acara Pemeriksaan) dan melakukan penyegelan terhadap BKC yang akan dimusnahkan.</p> <p>8. Sebelum pelaksanaan pemusnahan atas Barang Kena Cukai yang telah dilakukan pemeriksaan, Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU/KPPBC yang mengawasi dengan menggunakan dokumen PBCK-3 (Pemberitahuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai dan</p>

		<p>Perusakan Pita Cukai) dengan melampirkan BACK-1 dan CK-5.</p> <p>9. Berdasarkan dokumen PBCK-3, Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC yang mengawasi lokasi tempat pemusnahan BKC menerbitkan Kep Pembentukan Tim Pengawas.</p> <p>10. Berdasarkan Pembentukan Tim Pengawas oleh Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC, Tim Pengawas melakukan pemeriksaan BKC bersangkutan dan melakukan pengawasan terhadap kegiatan pemusnahan Barang Kena Cukai dan menuangkannya dalam BACK-3 (Berita Acara Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai).</p> <p>11. Pengusaha Pabrik menerima lembar tembusan BACK-3.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Norma Waktu Pelayanan terbagi menjadi:</p> <p>a. Kantor Bea dan Cukai asal (yang mengawasi Pabrik)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jangka waktu penerbitan surat persetujuan pemusnahan di luar pabrik adalah 5 (lima) hari kerja sejak Pengusaha Pabrik menyampaikan permohonan secara lengkap.</li></ul> <p>b. Kantor Bea dan Cukai tujuan (yang mengawasi lokasi pemusnahan)::</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jangka Waktu penerbitan BACK-1 atas Pemeriksaan Barang Kena Cukai yang dimasukkan ke tempat pemusnahan yang berasal dari peredaran bebas adalah 5 (lima) hari kerja sejak Pengusaha memberitahukan seluruh BKC yang diajukan untuk dimusnahkan di luar pabrik.</li></ul>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>KPU BC/KPPBC Asal:</p> <p>1. Surat Persetujuan Pemusnahan di Luar Pabrik</p> <p>KPUBC/KPPBC Tujuan (yang mengawasi tempat pemusnahan)</p> <p>1. BACK-1</p> <p>2. BACK-3</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</p>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.04/2008 tentang Pengembalian Cukai dan/atau Sanksi Administrasi Berupa Denda;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-34/BC/2013 tentang Pengolahan Kembali atau Pemusnahan Barang Kena Cukai Yang Dibuat Di Indonesia Dalam Rangka Pengembalian Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-28/BC/2019.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari :

		5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

L. Kemudahan Pembayaran Cukai

51. Pelayanan Pemberian Penundaan Pembayaran Cukai

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Umum :</b></p> <p>Pengusaha yang dapat diberikan penundaan adalah pengusaha pabrik/importir hasil tembakau atau pengusaha pabrik/importir MMEA yang melaksanakan pelunasan dengan cara pelekatan pita cukai</p> <p>Penundaan dapat diberikan dalam jangka waktu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal pemesanan Pita Cukai, untuk Pengusaha Pabrik;</li><li>1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal pemesanan Pita Cukai, untuk Importir; atau</li><li>90 (sembilan puluh) hari terhitung sejak tanggal pemesanan Pita Cukai untuk Pengusaha Pabrik yang:<ol style="list-style-type: none"><li>berada di dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri barang kena cukai atau kawasan industri barang kena cukai; atau</li><li>telah mengekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan.</li></ol></li></ol> <p><b>Persyaratan Subyektif:</b></p> <p>Pemohon yang dapat diberikan penundaan memenuhi syarat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>tidak sedang mempunyai tunggakan utang cukai, kekurangan cukai, sanksi administrasi berupa denda, dan/ atau bunga di bidang</li></ol>

		<p>cukai, kecuali sedang diajukan keberatan atau mendapatkan Pengangsuran</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. selama kurun waktu 12 (dua belas) bulan terakhir tidak mendapatkan Surat Teguran</li><li>3. memiliki konfirmasi status wajib pajak dengan status valid</li></ol> <p><b>Persyaratan Administratif:</b></p> <p>Pemohon mengajukan dokumen sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pemberian Penundaan;</li><li>2. Perhitungan Pagu Penundaan</li><li>3. Dalam hal pemohon memenuhi persyaratan penundaan untuk jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari maka melengkapi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Salinan atau fotokopi keputusan mengenai izin penyelenggaraan sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai untuk pengusaha pabrik yang berada di dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri barang kena cukai atau kawasan industri barang kena cukai atau</li><li>b. rekapitulasi ekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan untuk pengusaha pabrik yang telah mengekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan beserta dokumen pelengkap kepada Kepala KPUBC/KPPBC yang berwenang mengawasi</li><li>2. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan beserta dokumen pelengkap.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan sesuai dan lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan bukti penerimaan dokumen</li><li>b. Dalam hal permohonan tidak sesuai atau tidak lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan surat permintaan pemenuhan kelengkapan</li></ol></li><li>3. Pemohon menerima surat permintaan pemenuhan kelengkapan dan mengajukan kelengkapan permohonan dimaksud</li><li>4. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti kelengkapan dan kesesuaian persyaratan penundaan dan perhitungan pagu penundaan:</li></ol>

		<p>a. Dalam hal hasil penelitian memenuhi persyaratan penundaan maka menerbitkan keputusan pemberian penundaan</p> <p>b. Dalam hal hasil penelitian tidak memenuhi persyaratan penundaan maka menerbitkan surat penolakan</p> <p>5. Pemohon menerima salinan keputusan penundaan atau Surat Penolakan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Keputusan Penundaan; atau</p> <p>2. Surat Penolakan.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 tentang Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan cara Pelekatan Pita Cukai.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan Cara Pelekatan Pita Cukai</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,</p>

		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

**52. Pelayanan Penggunaan Jaminan dalam rangka Penundaan Pembayaran Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Ketentuan Umum:</p> <p>Ps. 9 PMK 74 Tahun 2022</p> <p>1. Jaminan yang dapat digunakan dalam rangka Penundaan berupa:</p> <p>a. Jaminan Bank;</p> <p>b. Jaminan dari Perusahaan Asuransi; atau</p> <p>c. Jaminan Perusahaan.</p> <p>2. Persyaratan penggunaan jaminan:</p> <p>a. Jaminan Bank dapat digunakan oleh:</p> <p>i. Pengusaha Pabrik berisiko tinggi, menengah, atau rendah;</p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>ii. Pengusaha Pabrik berisiko tinggi, menengah, atau rendah yang berada di dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri BKC sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri BKC atau kawasan industri BKC; atau</li><li>iii. Importir berisiko rendah.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>b. Jaminan Bank atau Jaminan dari Perusahaan Asuransi dapat digunakan oleh Pengusaha Pabrik berisiko menengah atau rendah.</li><li>c. Jaminan Bank, Jaminan Perusahaan Asuransi, atau Jaminan Perusahaan dapat digunakan oleh Pengusaha Pabrik berisiko rendah dan memiliki kinerja keuangan yang baik.</li></ul> <p>Persyaratan Dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan penggunaan jaminan sesuai dengan format permohonan penggunaan jaminan pada PMK 74 Tahun 2022</li><li>2. Permohonan dilengkapi (dalam hal menggunakan Jaminan Perusahaan):<ul style="list-style-type: none"><li>a. Jaminan Perusahaan yang telah ditandatangani oleh pimpinan tertinggi perusahaan dan dibuatkan akta otentik oleh notaris;</li><li>b. salinan akta otentik atas Jaminan Perusahaan; dan</li></ul></li><li>3. Laporan Keuangan perusahaan periode 2 (dua) tahun buku terakhir (Audited dengan opini WTP).</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha Pabrik atau Importir mengajukan permohonan penggunaan jaminan beserta dokumen pelengkap kepada Kantor Bea dan Cukai</li><li>2. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan penggunaan jaminan beserta dokumen pelengkap.<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan sesuai dan lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan bukti penerimaan jaminan (menggunakan format pada PMK 74 tahun 2022)</li><li>b. Dalam hal permohonan tidak sesuai atau tidak lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan surat penolakan disertai alasan</li></ul></li><li>3. Pengusaha Pabrik atau Importir menerima bukti penerimaan jaminan atau surat penolakan</li></ul>



3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak hasil konfirmasi dinyatakan sesuai oleh penjamin, dalam hal menggunakan jaminan Bank atau jaminan dari Perusahaan Asuransi.</li><li>2. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap, dalam hal menggunakan jaminan Perusahaan.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bukti Penerimaan Jaminan, atau</li><li>2. Surat Penolakan disertai alasan</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 tentang Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan cara Pelekatan Pita Cukai.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan Cara Pelekatan Pita Cukai</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li></ol>

		<div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	<div>Maksimal terdiri dari :</div> <div>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</div> <div>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</div>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**53. Pelayanan Perubahan Pagu Penundaan Pembayaran Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pengajuan permohonan hanya berlaku dalam hal terjadi:<div>a. perubahan tarif cukai; atau</div><div>b. perubahan nilai cukai atas pemesanan Pita Cukai.</div></div> <div>2. Permohonan perubahan Pagu Penundaan menggunakan contoh format sebagaimana tercantum dalam PMK 74 tahun 2022, diajukan bersama dengan dokumen pelengkap.</div> <div>3. Dokumen pelengkap:</div>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perhitungan Pagu Penundaan menggunakan format perhitungan Pagu Penundaan pada PMK 74 Tahun 2022, berdasarkan perubahan yang terjadi</li> <li>b. Dalam hal Pengusaha Pabrik mendapatkan fasilitas Penundaan dalam jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. rekapitulasi ekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah BKC yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan.</li> </ol> </li> <li>c. Dalam hal Pengusaha Pabrik mendapatkan fasilitas Penundaan dengan menggunakan jaminan perusahaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Laporan Keuangan perusahaan periode 2 (dua) tahun buku terakhir (audited dan Wajar Tanpa Pengecualian).</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha Pabrik atau Importir mengajukan permohonan perubahan Pagu Penundaan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai.</li> <li>2. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan perubahan Pagu Penundaan. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, menerbitkan Keputusan Pemberian Penundaan;</li> <li>b. Dalam hal permohonan tidak lengkap atau tidak sesuai, menerbitkan surat penolakan disertai alasan.</li> </ol> </li> <li>3. Pengusaha Pabrik menerima keputusan pemberian Penundaan atau surat penolakan disertai alasan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Pemberian Penundaan, atau</li> <li>2. Surat Penolakan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan</li> </ol>

		Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 tentang Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan cara Pelekatan Pita Cukai.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan Cara Pelekatan Pita Cukai</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"><li>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li></ol>

		b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**54. Pelayanan Perubahan Jangka Waktu Penundaan Pembayaran Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pengusaha Pabrik yang telah mendapatkan Penundaan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan dapat mengajukan perubahan jangka waktu penundaan menjadi 90 hari, dengan ketentuan Pengusaha Pabrik yang: <div>a. masuk ke dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai karena telah memenuhi ketentuan; atau</div><div>b. telah mengekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan karena telah memenuhi ketentuan</div></div> <div>2. Persyaratan Administrasi: Permohonan ditujukan kepada KPUBC/KPPBC yang mengawasi dengan format sesuai dengan Lampiran huruf J Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 disertai dengan perhitungan Pagu Penundaan dan dokumen pelengkap berupa: <div>a. Dalam hal Pemohon adalah Pengusaha Pabrik masuk ke dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai: <div>i. salinan atau fotokopi keputusan mengenai izin penyelenggaraan sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri barang kena cukai atau kawasan industri barang kena cukai</div></div></div>

		<p>b. Dalam hal Pemohon adalah Pengusaha Pabrik telah mengekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan:</p> <p>i. rekapitulasi ekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan dengan menggunakan format Lampiran huruf C Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengusaha Pabrik menyampaikan permohonan perubahan jangka waktu penundaan dilengkapi dengan perhitungan Pagu Penundaan dan dokumen pelengkap kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai</p> <p>2. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan pemberian Penundaan:</p> <p>a. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, menerbitkan keputusan pemberian Penundaan</p> <p>b. Dalam hal permohonan tidak lengkap atau tidak sesuai, menerbitkan surat penolakan disertai alasan.</p> <p>3. Pengusaha Pabrik menerima keputusan pemberian Penundaan atau surat penolakan yang telah disertai alasan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Keputusan Pemberian Penundaan, atau</p> <p>2. Surat Penolakan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 tentang Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan cara Pelekatan Pita Cukai.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan Cara Pelekatan Pita Cukai</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"><li>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li><li>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**55. Pelayanan Perubahan Bentuk Jaminan dalam rangka Penundaan Pembayaran Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pemohon adalah Pengusaha Pabrik yang telah mendapatkan keputusan pemberian Penundaan.</p> <p>2. Penyampaian permohonan dilengkapi dengan bentuk jaminan yang akan digunakan.</p> <p>3. Jaminan yang dapat digunakan dalam rangka Penundaan berupa:</p> <p>a. Jaminan Bank dapat digunakan oleh:</p> <p>i. Pengusaha Pabrik berisiko tinggi, menengah, atau rendah;</p> <p>ii. Pengusaha Pabrik berisiko tinggi, menengah, atau rendah yang berada di dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri BKC sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri BKC atau kawasan industri BKC; atau</p> <p>b. Jaminan Bank atau Jaminan dari Perusahaan Asuransi dapat digunakan oleh Pengusaha Pabrik berisiko menengah atau rendah.</p> <p>c. Jaminan Bank, Jaminan Perusahaan Asuransi, atau Jaminan Perusahaan dapat digunakan oleh Pengusaha Pabrik berisiko rendah dan memiliki kinerja keuangan yang baik.</p> <p>Persyaratan Dokumen:</p> <p>1. Permohonan perubahan bentuk jaminan sesuai dengan format permohonan penggunaan jaminan pada PMK 74 Tahun 2022</p> <p>2. Permohonan dalam hal bentuk jaminan yang diubah adalah menjadi Jaminan Perusahaan dilengkapi dengan:</p> <p>a. Jaminan Perusahaan yang telah ditandatangani oleh pimpinan tertinggi perusahaan dan dibuatkan akta otentik oleh notaris;</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. salinan akta otentik atas Jaminan Perusahaan; dan</li> <li>c. Laporan Keuangan perusahaan periode 2 (dua) tahun buku terakhir (Audited dengan opini WTP).</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan bentuk jaminan beserta dokumen pelengkap kepada Kantor Bea dan Cukai.</li> <li>2. Petugas Bea dan Cukai: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. menerima dan meneliti kelengkapan permohonan perubahan bentuk jaminan.</li> <li>b. meneliti kesesuaian data jaminan yang digunakan dengan memperhatikan data risiko pemohon.</li> </ul> </li> <li>3. Berdasarkan hasil penelitian: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal permohonan sesuai dan lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan bukti penerimaan jaminan (menggunakan format pada PMK 74 tahun 2022)</li> <li>b. Dalam hal permohonan tidak sesuai atau tidak lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan surat penolakan disertai alasan</li> </ul> </li> <li>4. Pemohon menerima bukti penerimaan jaminan atau surat penolakan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak hasil konfirmasi dinyatakan sesuai oleh penjamin, dalam hal menggunakan jaminan Bank atau jaminan dari Perusahaan Asuransi.</li> <li>2. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap, dalam hal menggunakan jaminan Perusahaan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Penerimaan Jaminan, atau</li> <li>2. Surat Penolakan disertai alasan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 tentang Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan cara Pelekatan Pita Cukai.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan Cara Pelekatan Pita Cukai</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"><li>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li><li>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**56. Pelayanan Pemberian Pembayaran Cukai Secara Berkala**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pengajuan permohonan Pembayaran Secara Berkala ditujukan kepada:<div>a. Kepala KPPBC Pratama, dalam hal permohonan Pembayaran secara Berkala dengan nilai cukai paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) dan disampaikan oleh Pengusaha Pabrik yang berada dibawah pengawasan KPPBC Pratama;</div><div>b. Kepala KPPBC Madya, dalam hal permohonan Pembayaran secara Berkala dengan nilai cukai paling banyak Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah) dan disampaikan oleh Pengusaha Pabrik yang berada dibawah pengawasan KPPBC Madya;</div><div>c. Kepala KPU BC, dalam hal permohonan Pembayaran secara Berkala disampaikan oleh Pengusaha Pabrik yang berada dibawah pengawasan Kantor Pelayanan Utama.</div><div>d. Kepala Kanwil DJBC melalui KPPBC, dalam hal permohonan Pembayaran secara Berkala dengan nilai cukai lebih dari Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah) dan disampaikan oleh Pengusaha Pabrik yang berada dibawah pengawasan KPPBC.</div></div> <div>2. Permohonan disampaikan bersama jaminan yang dapat digunakan, diantaranya:<div>a. Jaminan Bank; atau</div><div>b. Jaminan dari Perusahaan Asuransi.</div></div> <div>3. Persyaratan penggunaan jaminan disertai dengan dokumen berupa:<div>a. surat pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</div><div>b. daftar rekapitulasi dokumen pengeluaran barang kena cukai dari perusahaan yang bersangkutan selama 12 (dua belas) bulan terakhir sebelum pengajuan permohonan (dengan menggunakan format pada lampiran III PER-17/BC/2017); dan</div></div>

		<p>c. perhitungan besaran nilai cukai yang diajukan untuk dapat diberikan Pembayaran secara Berkala (dengan menggunakan format pada lampiran IV PER-17/BC/2017).</p> <p>4. Dalam hal jaminan berupa Jaminan dari Perusahaan Asuransi, permohonan disampaikan bersama surat penjelasan terkait dengan penerapan sistem informasi persediaan berbasis komputer. Sistem informasi dimaksud setiap saat dapat memonitor jumlah produksi dan pengeluaran barang kena cukai serta dapat diakses oleh Pejabat Bea dan Cukai secara online.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengusaha Pabrik mengajukan permohonan Pembayaran secara Berkala kepada Kepala KPU BC/KPPBC.</p> <p>2. Petugas Bea dan Cukai :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>menerima permohonan dan memeriksa kelengkapan dokumen;</li> <li>meneliti persyaratan penggunaan jaminan;</li> <li>meneliti besarnya nilai cukai yang dapat diberikan pembayaran secara berkala</li> <li>Dalam hal nilai yang diajukan melebihi batas nilai cukai yang dapat diberikan KPPBC, Petugas Bea dan Cukai KPPBC meneruskan permohonan ke Kanwil DJBC.</li> </ol> <p>3. Berdasarkan hasil penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dalam hal permohonan lengkap dan data telah sesuai, Petugas Bea dan Cukai membuat Keputusan Pemberian Pembayaran Cukai Secara Berkala.</li> <li>Dalam hal permohonan tidak lengkap atau data tidak sesuai, Petugas Bea dan Cukai membuat Surat Pemberitahuan Penolakan.</li> </ol> <p>4. Pengusaha Pabrik menerima Keputusan Pemberian Pembayaran Cukai Secara Berkala atau Surat Pemberitahuan Penolakan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap sampai dengan penerbitan Keputusan Pemberian Pembayaran Cukai Secara Berkala atau Surat Pemberitahuan Penolakan.</p> <p>2. jangka waktu tersebut termasuk prosedur penyelesaian permohonan yang disampaikan kepada Kanwil DJBC melalui surat rekomendasi KPPBC.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Keputusan Pemberian Pembayaran Cukai Secara Berkala; atau,</p> <p>2. Surat Pemberitahuan Penolakan</p>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>
---	---	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 64/PMK.04/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.04/2017 Tentang Pembayaran Cukai Secara Berkala Untuk Pengusaha Pabrik Yang Melaksanakan Pelunasan Dengan Cara Pembayaran</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-8/BC/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor PER-17/BC/2017 Tentang Tata Cara Pembayaran Cukai Secara Berkala Untuk Pengusaha Pabrik Yang Melaksanakan Pelunasan Dengan Cara Pembayaran</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li></ol>

		<div>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	<div>Maksimal terdiri dari :</div> <div>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</div> <div>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</div>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

M. Fasilitas Cukai

57. Pelayanan Tidak Dipungut Cukai Lainnya

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>Kondisi Barang Kena Cukai:</div> <div>1. barang kena cukai yang belum dilunasi cukainya dalam kondisi musnah di Pabrik pengguna barang kena cukai yang mendapat fasilitas tidak dipungut cukai karena adanya Keadaan Darurat</div> <div>2. barang kena cukai yang belum dilunasi cukainya yang di tempat penimbunan perusahaan pengguna barang kena cukai yang mendapat fasilitas pembebasan cukai karena adanya Keadaan Darurat</div> <div>Pengajuan Permohonan</div> <div>1. Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Musnah atau Rusak yang Belum Dilunasi Cukainya (PBCK-8); dan</div> <div>2. Dokumen pendukung lain yang dapat menjadi bukti meyakinkan terjadinya Keadaan Darurat.</div>

		<p>Pemohon:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Fasilitas Tidak Dipungut Cukai atau Pengguna Fasilitas Pembebasan Cukai atau kuasanya</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan PBCK-8 dan dokumen pendukung lain yang meyakinkan kondisi keadaan darurat.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menerima dan meneliti PBCK-8 dan dokumen pendukung lainnya.</li><li>b. Melakukan penelitian pada pabrik kemudian menerbitkan Berita Acara Penelitian/Pemeriksaan.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Penelitian/Pemeriksaan.</li><li>4. Dalam hal Pemohon tidak bersedia menandatangani Berita Acara penelitian maka Berita Acara ditandatangani oleh Pejabat Bea dan Cukai yang melakukan penelitian</li><li>5. Pemohon menerima Berita Acara Penelitian</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pemberitahuan diterima lengkap dan benar sampai dengan Berita Acara Penelitian/Pemeriksaan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Berita Acara Penelitian/Pemeriksaan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Keuangan nomor 59/PMK.04/2017 tentang Tidak Dipungut Cukai</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-18/BC/2017 tentang Tata Cara Tidak Dipungut Cukai</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li> <li>5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**58. Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai Atas Etil Alkohol yang Untuk Digunakan Sebagai Bahan Baku atau Bahan Penolong Dalam Pembuatan Barang Hasil Akhir Bukan Barang Kena Cukai Melalui Proses Produksi Terpadu**



A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan Pembebasan Pertama kali:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Salinan atau fotokopi izin usaha industri dari instansi yang berwenang;</li><li>b. gambar denah lokasi, atau bangunan tempat usaha BHA Bukan BKC.</li><li>c. Uraian tentang alur proses produksi dan penggunaan EA dalam proses pembuatan BHA Bukan BKC.</li></ol></li><li>2. Permohonan Pembebasan Cukai:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Pembuatan Barang Hasil Akhir Yang Bukan Merupakan Barang Kena Cukai (PMCK-1);</li><li>b. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan (masa berlaku selama 2 (dua) bulan sejak tanggal BA Pemeriksaan);</li><li>c. Fotokopi izin usaha industri yang telah ditandatangani dari instansi yang berwenang;</li><li>d. Rencana kebutuhan EA paling banyak dalam 1 (satu) tahun takwim meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>i. jenis dan jumlah BHA Bukan BKC yang diproduksi setiap bulan dalam satuan sesuai dengan izin industri dari instansi terkait;</li><li>ii. banyaknya EA yang dibutuhkan untuk setiap unit/satuan BHA Bukan BKC; dan</li><li>iii. uraian tentang alur proses produksi dan penggunaan EA dalam proses pembuatan BHA bukan BKC.</li></ol></li><li>e. Fotokopi NPWP;</li><li>f. Fotokopi akte awal pendirian usaha dan perubahan beserta pengesahannya apabila Pengusaha BHA bukan BKC merupakan badan hukum;</li><li>g. Contoh BHA Bukan BKC yang akan/telah diproduksi.</li></ol></li></ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya dan Penambahan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Pembuatan Barang Hasil Akhir Yang Bukan Merupakan Barang Kena Cukai (PMCK-1);</li><li>2. Fotokopi izin usaha industri (dalam hal jenis BHA Bukan BKC sama dengan pengajuan pertama kali);</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Fotokopi izin usaha industri yang telah ditandatangani dari instansi yang berwenang (dalam hal terdapat penambahan jenis BHA Bukan BKC);</li><li>4. Rencana kebutuhan EA paling banyak dalam 1 (satu) tahun takwim meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jenis dan jumlah BHA Bukan BKC yang diproduksi setiap bulan dalam satuan sesuai dengan izin industri dari instansi terkait;</li><li>b. banyaknya EA yang dibutuhkan untuk setiap unit/satuan BHA Bukan BKC; dan</li><li>c. uraian tentang alur proses produksi dan penggunaan EA dalam proses pembuatan BHA bukan BKC.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan kepada KPPBC/KPUBC.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</li><li>b. Melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</li><li>c. Menerbitkan BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan.</li></ol></li><li>3. Setelah BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan, Pemohon dapat mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap, meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</li></ol></li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</li><li>b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP); dan</li><li>ii. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol></li></ol></li></ol>

		<p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</li><li>2. Pejabat Bea dan KPU BC dan KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</li><li>b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Permohonan pembebasan pertama kali:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. KPUBC/KPPBC<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan adalah paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima.</li><li>b. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah dilakukan pemeriksaan.</li><li>c. Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li></ol></li><li>2. Kantor Pusat:<p>Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</p></li></ol>

		<p>Permohonan pembebasan periode berikutnya atau penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. KPUBC/KPPBC Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li><li>2. Kantor Pusat: Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Penolakan; atau</li><li>2. a. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP); dan b. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Penolakan; atau</li><li>2. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol> <p>Permohonan pembebasan periode berikutnya atau penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Penolakan; atau</li><li>2. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2010 tentang Tata Cara Pembebasan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 172/PMK.04/2019.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-46/BC/2012 Diubah Dengan PER-43/BC/2017 tentang Tata Cara Pemberian dan Pencabutan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	maksimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"><li>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li><li>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**59. Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai Atas Etil Alkohol yang Digunakan Untuk Keperluan Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pembebasan Cukai dapat diberikan atas etil alkohol dengan kadar paling rendah 85% (delapan puluh lima persen) yang digunakan untuk keperluan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.</p> <p>Permohonan Pembebasan Pertama kali:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan:<ol style="list-style-type: none"><li>surat dari instansi pemerintah yang berwenang memberikan rekomendasi terkait kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan;</li><li>gambar denah lokasi, atau bangunan lembaga atau badan resmi; dan</li><li>surat pernyataan yang memuat maksud dan tujuan penggunaan etil alkohol dalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.</li></ol></li><li>Permohonan Pembebasan Cukai:<ol style="list-style-type: none"><li>Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Keperluan Penelitian Dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan (PMCK-3);</li><li>Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan (masa berlaku selama 2 (dua) bulan sejak tanggal BA Pemeriksaan);</li><li>Surat pemesanan etil alkohol dari Kepala Lembaga atau Badan Resmi yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan;</li><li>Surat dari instansi pemerintah yang berwenang memberikan rekomendasi terkait kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan;</li><li>Rencana kebutuhan etil alkohol paling banyak dalam 12 (dua belas) bulan.</li></ol></li></ol> <p>Permohonan Penambahan Pembebasan:</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Keperluan Penelitian Dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan (PMCK-3);</li><li>2. Surat pemesanan etil alkohol dari Kepala Lembaga atau Badan Resmi yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan;</li><li>3. Surat dari instansi pemerintah yang berwenang memberikan rekomendasi terkait kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan;</li><li>4. Rencana kebutuhan etil alkohol paling banyak dalam periode pembebasan berjalan.</li></ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Keperluan Penelitian Dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan (PMCK-3);</li><li>2. Surat pemesanan etil alkohol dari Kepala Lembaga atau Badan Resmi yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan;</li><li>3. Surat dari instansi pemerintah yang berwenang memberikan rekomendasi terkait kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan;</li><li>4. Rencana kebutuhan etil alkohol paling banyak dalam 12 (dua belas) bulan.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan kepada KPPBC/KPUBC.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</li><li>b. Melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</li><li>c. Menerbitkan BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan.</li></ol></li><li>3. Setelah BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan, Pemohon dapat mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap, meneruskan permohonan dan</li></ol></li></ol>

		<p>memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:</p> <p>a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</p> <p>b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan:</p> <p>i. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP); dan</p> <p>ii. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</p> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <p>1. Pemohon mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</p> <p>2. Pejabat Bea dan KPU BC dan KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:</p> <p>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</p> <p>b. Dalam hal permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:</p> <p>a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</p> <p>b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Permohonan pembebasan pertama kali:</p> <p>1. KPUBC/KPPBC</p> <p>a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan adalah paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima.</p> <p>b. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah dilakukan pemeriksaan.</p> <p>c. Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</p> <p>2. Kantor Pusat:</p> <p>Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas)</p>



		<p>hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</p> <p>Permohonan pembebasan periode berikutnya atau penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPUBC/KPPBC Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li> <li>2. Kantor Pusat: Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP) dan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li> </ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal</li> </ol>

		<p>Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2010 tentang Tata Cara Pembebasan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 172/PMK.04/2019.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-46/BC/2012 Diubah Dengan PER-43/BC/2017 tentang Tata Cara Pemberian dan Pencabutan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari :

		<div>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</div> <div>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</div>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**60. Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai Atas Etil Alkohol Yang Digunakan Untuk Tujuan Sosial**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>Pembebasan Cukai dapat diberikan atas etil alkohol dengan kadar paling rendah 85% (delapan puluh lima persen) yang digunakan untuk tujuan sosial, yaitu untuk keperluan rumah sakit atau bantuan bencana alam.</div> <div>Permohonan Pembebasan Pertama kali:</div> <div><div>1. Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan:</div><div><div>a. gambar denah lokasi, atau bangunan lembaga atau badan resmi; dan</div><div>b. surat pernyataan yang memuat maksud dan tujuan penggunaan etil alkohol untuk tujuan sosial.</div></div><div>2. Dalam hal Pemohon adalah lembaga yang menangani bencana alam, maka dikecualikan dari ketentuan permohonan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</div><div>3. Permohonan Pembebasan Cukai:</div><div><div>a. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Tujuan Sosial (PMCK-3);</div><div>b. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan (masa berlaku selama 2 (dua) bulan sejak tanggal BA Pemeriksaan); (dikecualikan apabila pemohon adalah lembaga yang menangani bencana alam)</div><div>c. Surat pemesanan etil alkohol dari kepala/pimpinan rumah sakit atau lembaga yang menangani bencana alam</div><div>d. Surat dari instansi pemerintah yang berwenang memberikan rekomendasi bantuan kegiatan penanganan bencana alam.</div></div></div>

		<p>e. Rencana kebutuhan etil alkohol paling banyak dalam 12 (dua belas) bulan.</p> <p>Permohonan Penambahan Pembebasan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Tujuan Sosial (PMCK-3);</li><li>2. Surat pemesanan etil alkohol dari kepala/pimpinan rumah sakit atau lembaga yang menangani bencana alam</li><li>3. Surat dari instansi pemerintah yang berwenang memberikan rekomendasi bantuan kegiatan penanganan bencana alam.</li><li>4. Rencana kebutuhan etil alkohol paling banyak dalam periode pembebasan berjalan.</li></ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Tujuan Sosial (PMCK-3);</li><li>2. Surat pemesanan etil alkohol dari kepala/pimpinan rumah sakit atau lembaga yang menangani bencana alam</li><li>3. Surat dari instansi pemerintah yang berwenang memberikan rekomendasi bantuan kegiatan penanganan bencana alam.</li><li>4. Rencana kebutuhan etil alkohol paling banyak dalam 12 (dua belas) bulan.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan kepada KPPBC/KPUBC.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</li><li>b. Melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</li><li>c. Menerbitkan BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan.</li></ol></li><li>3. Setelah BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan, Pemohon dapat mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap, meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</li></ol></li></ol>

		<p>5. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</li><li>Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan:<ol style="list-style-type: none"><li>Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP); dan</li><li>Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol></li></ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</li><li>Pejabat Bea dan KPU BC dan KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>Dalam hal permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</li><li>Dalam hal permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</li></ol></li><li>Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</li><li>Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Permohonan pembebasan pertama kali:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>KPUBC/KPPBC<ol style="list-style-type: none"><li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan adalah paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima.</li><li>Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah dilakukan pemeriksaan.</li><li>Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li></ol></li><li>Kantor Pusat:<p>Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai,</p></li></ol>

		<p>yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</p> <p>Permohonan pembebasan periode berikutnya atau penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPUBC/KPPBC Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li> <li>2. Kantor Pusat: Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP) dan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li> </ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</li> </ol>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2010 tentang Tata Cara Pembebasan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 172/PMK.04/2019.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-46/BC/2012 Diubah Dengan PER-43/BC/2017 tentang Tata Cara Pemberian dan Pencabutan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari :

		a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor. b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**61. Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai atas Minuman Mengandung Etil Alkohol Untuk Konsumsi Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pembebasan Cukai dapat diberikan atas minuman yang mengandung etil alkohol yang berasal dari Pabrik atau yang diimpor untuk dikonsumsi oleh penumpang atau awak sarana pengangkut yang berangkat langsung ke luar Daerah Pabean melalui darat, laut, atau udara.</p> <p>Permohonan Pembebasan Cukai:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pembebasan Cukai Atas Barang Kena Cukai Berupa Minuman Mengandung Etil Alkohol Dan Hasil Tembakau Buatan Dalam Negeri/Luar Negeri (PMCK-5);</li><li>2. surat pemesanan minuman mengandung etil alkohol dari pengusaha pengangkutan atau jasa boga yang ditunjuk oleh pengusaha pengangkutan;</li><li>3. fotokopi izin usaha yang telah ditandatangani dari instansi yang berwenang;</li><li>4. fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak pengusaha pengangkutan atau jasa boga yang ditunjuk oleh pengusaha pengangkutan;</li><li>5. fotokopi akte awal pendirian usaha dan perubahan beserta pengesahannya apabila pengusaha pengangkutan atau jasa boga merupakan badan hukum; dan</li><li>6. rencana kebutuhan minuman mengandung etil alkohol yang dimintakan pembebasan, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. rincian kebutuhan setiap bulan jenis dan jumlah minuman mengandung etil alkohol yang dimintakan pembebasan;</li><li>b. rincian pelabuhan pemasukan dan/atau pengeluaran minuman mengandung etil</li></ol></li></ol>



		alkohol yang akan diangkut oleh sarana pengangkut.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan pembebasan cukai kepada KPU BC/KPPBC beserta dokumen pendukung.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap, meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</li><li>b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP); dan</li><li>ii. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol></li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li><li>2. Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Penolakan; atau</li><li>2. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP) dan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Penolakan; atau</li><li>2. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>
---	---	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2010 tentang Tata Cara Pembebasan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 172/PMK.04/2019.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-46/BC/2012 Diubah Dengan PER-43/BC/2017 tentang Tata Cara Pemberian dan Pencabutan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li></ol>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor. b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**62. Pelayanan Pemberian Pembebasan Cukai atas Etil Alkohol Yang Dirusak Sehingga Tidak Baik Untuk Diminum atau Spiritus Bakar**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pembebasan Cukai dapat diberikan atas etil alkohol yang rusak sehingga tidak baik untuk diminum yang dalam istilah perdagangan lazim disebut spiritus bakar ( <i>brand spiritus</i> ). 2. Perusakan etil alkohol menjadi spiritus bakar hanya diizinkan kepada Pengusaha Pabrik dan dilakukan di tempat tertentu di Pabrik dengan diawasi oleh pejabat bea dan cukai.  Permohonan Pembebasan Pertama kali: 1. Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan: a. salinan atau fotokopi izin usaha industri dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perindustrian dan/atau penanaman modal; b. gambar denah lokasi, bangunan, atau tempat usaha; dan c. uraian tentang penggunaan dan/atau pendistribusian spiritus bakar. 2. Permohonan Pembebasan Cukai:

		<p>a. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Etil Alkohol Yang Dirusak Sehingga Tidak Baik Untuk Diminum (PMCK-4);</p> <p>b. surat pemesanan spiritus bakar dari pengusaha atau pengguna spiritus bakar</p> <p>c. fotokopi izin usaha yang telah ditandatangani dari instansi yang berwenang.</p> <p>d. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengusaha atau pengguna spiritus bakar;</p> <p>e. fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pengusaha atau pengguna spiritus bakar;</p> <p>f. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan (masa berlaku selama 2 (dua) bulan sejak tanggal BA Pemeriksaan); (dikecualikan apabila pemohon adalah lembaga yang menangani bencana alam)</p> <p>g. rencana jumlah kebutuhan etil alkohol yang akan dirusak dalam 12 (dua belas) bulan dari Pengusaha Pabrik, meliputi:</p> <p style="padding-left: 40px;">i. jumlah spiritus bakar yang akan diproduksi setiap bulan; dan</p> <p style="padding-left: 40px;">ii. banyaknya etil alkohol yang dibutuhkan untuk setiap perusakan etil alkohol.</p> <p>Permohonan Penambahan Pembebasan:</p> <p>1. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Etil Alkohol Yang Dirusak Sehingga Tidak Baik Untuk Diminum (PMCK-4);</p> <p>2. surat pemesanan spiritus bakar dari pengusaha atau pengguna spiritus bakar;</p> <p>3. fotokopi izin usaha yang telah ditandatangani dari instansi yang berwenang;</p> <p>4. rencana penambahan jumlah kebutuhan etil alkohol yang akan dirusak selama periode pembebasan cukai dari Pengusaha Pabrik, meliputi:</p> <p style="padding-left: 40px;">a. jumlah spiritus bakar yang akan diproduksi setiap bulan; dan</p> <p style="padding-left: 40px;">b. banyaknya etil alkohol yang dibutuhkan untuk setiap perusakan etil alkohol.</p> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya:</p> <p>1. Permohonan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Untuk Etil Alkohol Yang Dirusak Sehingga Tidak Baik Untuk Diminum (PMCK-4);</p> <p>2. surat pemesanan spiritus bakar dari pengusaha atau pengguna spiritus bakar</p> <p>3. fotokopi izin usaha yang telah ditandatangani dari instansi yang berwenang.</p> <p>4. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengusaha atau pengguna spiritus bakar;</p>
--	--	--

		<div>5. fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pengusaha atau pengguna spiritus bakar;</div> <div>6. rencana jumlah kebutuhan etil alkohol yang akan dirusak dalam 12 (dua belas) bulan dari Pengusaha Pabrik, meliputi:<div><div>i. jumlah spiritus bakar yang akan diproduksi setiap bulan; dan</div><div>ii. banyaknya etil alkohol yang dibutuhkan untuk setiap perusahaan etil alkohol.</div></div></div> <div>Etil alkohol yang telah dirusak sehingga tidak baik untuk diminum harus dikeluarkan dari Pabrik paling lambat 3 (tiga) hari setelah pelaksanaan perusahaan untuk diangkut menuju ke tempat pengusaha atau pengguna spiritus bakar.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</div> <div>1. Pemohon mengajukan Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan kepada KPPBC/KPUBC.</div> <div>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC:<div><div>a. Menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</div><div>b. Melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan.</div><div>c. Menerbitkan BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan.</div></div></div> <div>3. Setelah BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan, Pemohon dapat mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</div> <div>4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<div><div>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</div><div>b. Dalam hal permohonan lengkap, meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</div></div></div> <div>5. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:<div><div>a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</div><div>b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan:<div><div>i. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP); dan</div><div>ii. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</div></div></div></div></div>

		<p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan pembebasan cukai dengan dilampiri BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan beserta dokumen pendukung.</li><li>2. Pejabat Bea dan KPU BC dan KPPBC menerima dan meneliti permohonan pembebasan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan permohonan dan meminta Pemohon untuk melengkapi permohonan pembebasan.</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneruskan permohonan dan memberikan rekomendasi kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan.</li><li>b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Permohonan pembebasan pertama kali:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. KPUBC/KPPBC<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan adalah paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima.</li><li>b. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah dilakukan pemeriksaan.</li><li>c. Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li></ol></li><li>2. Kantor Pusat:<p>Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</p></li></ol>

		<p>Permohonan pembebasan periode berikutnya atau penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPUBC/KPPBC Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.</li> <li>2. Kantor Pusat: Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan permohonan pemberian pembebasan cukai.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>Permohonan Pembebasan Pertama Kali</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Nomor Pokok Pengguna Pembebasan (NPPP); dan</li> <li>3. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li> </ol> <p>Permohonan Pembebasan Periode Berikutnya atau Penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li> </ol> <p>Permohonan pembebasan periode berikutnya atau penambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2010 tentang Tata Cara Pembebasan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 172/PMK.04/2019.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-46/BC/2012 Diubah Dengan PER-43/BC/2017 tentang Tata Cara Pemberian dan Pencabutan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"><li>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li><li>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.



7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**63. Pelayanan Perubahan atas Status Perusahaan, Nama Perusahaan, dan/atau Lokasi Tempat Usaha Pengguna Pembebasan Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Permohonan: 1. Pemberitahuan Perubahan Status Perusahaan, Nama Perusahaan, dan/atau lokasi tempat usaha pengguna pembebasan Permohonan Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan: 2. dokumen perubahan perizinan yang telah ditandatangani oleh instansi yang berwenang.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan kepada KPU BC/KPPBC. 2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC: a. Menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan bangunan. b. Melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan. c. Menerbitkan BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan. 3. Setelah BA Pemeriksaan Lokasi dan Bangunan diterbitkan, Pejabat Bea dan Cukai meneruskan rekomendasi ke Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC. 4. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pusat DJBC menerima dan meneliti permohonan: a. Dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Penolakan. b. Dalam hal permohonan diterima, menerbitkan perubahan Keputusan Pembebasan Cukai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	KPUBC/KPPBC 1. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi dan bangunan adalah paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima. 2. Penyampaian rekomendasi permohonan pembebasan cukai adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak Berita Acara Pemeriksaan Lokasi diterbitkan.  Kantor Pusat:

		Penerbitan Keputusan Pembebasan atau Surat Penolakan adalah paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk pemberian keputusan permohonan pemberian pembebasan cukai, yang dimulai sejak Direktur TFC menerima naskah dinas rekomendasi beserta berkas permohonan pembebasan cukai secara lengkap dan benar sampai dengan Direktur TFC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pembebasan Cukai atau naskah dinas penyampaian penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat Penolakan; atau 2. Keputusan Pembebasan Cukai
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2010 tentang Tata Cara Pembebasan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 172/PMK.04/2019. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-46/BC/2012 Diubah Dengan PER-43/BC/2017 tentang Tata Cara Pemberian dan Pencabutan Keputusan Pembebasan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,

		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari :</p> <p>a. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</p> <p>b. 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai pada Kanwil DJBC.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.</p>
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan</p>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

N. PEMBEBASAN

64. Pelayanan Perubahan Terhadap Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor Atas Barang untuk Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi serta Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Panas Bumi.

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemohon mengajukan surat pernyataan bermaterai bahwa barang belum diajukan pemberitahuan impor barang, kemudian</p> <p>a. Dalam hal perubahan Kantor Pabean:</p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan perubahan terhadap Keputusan Menteri Keuangan kepada Menteri melalui Kepala Kantor yang menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan;</li><li>2) Salinan dokumen dan/atau data pendukung yang mendasari tentang perubahan Kantor Pabean yang membawahi pelabuhan pemasukan barang impor, antara lain <i>Bill of Lading</i> (B/L), <i>Airway Bill</i> (AWB), atau dokumen lain yang membuktikan tentang perubahan kantor pabean.</li></ul> <p>b. Dalam hal perubahan jumlah dan/atau jenis barang (khusus untuk perubahan atas fasilitas minyak dan gas bumi):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan perubahan terhadap Keputusan Menteri Keuangan kepada Menteri melalui Kepala Kantor yang menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan;</li><li>2) Revisi Rencana Impor Barang (RIB) / Surat Keterangan Revisi Rencana Impor Barang (RIB) yang telah disetujui instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang minyak dan gas bumi/instansi yang menyelenggarakan dibidang penyelenggaraan panas bumi.</li></ul> <p>c. Dalam hal perubahan dikarenakan kesalahan administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan perubahan terhadap Keputusan Menteri Keuangan kepada Menteri melalui Kepala Kantor yang menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan;</li><li>2) Dokumen pendukung sebagai bukti adanya kesalahan.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima pengajuan permohonan perubahan KMK beserta dokumen persyaratan yang diperlukan dari Pengguna Jasa.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan validasi atas permohonan tersebut dan memberikan respon:<ul style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal permohonan tidak valid, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan permohonan beserta informasi data/dokumen yang harus dilengkapi;</li><li>b. dalam hal permohonan valid, Pejabat Bea dan Cukai menerima hardcopy/softcopy permohonan dan dokumen pendukung sekaligus menerbitkan Bukti Penerimaan Permohonan (BPP), kemudian melakukan penelitian lebih lanjut.</li></ul></li></ul>

		<p>3. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan, kemudian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dalam hal sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menandatangani nota dinas dan menyetujui konsep KMK Perubahan kemudian menyampaikan kepada kantor pabean dan pemohon.</li> <li>dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menandatangani nota dinas dan menyetujui konsep Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan kemudian menyampaikan kepada Pemohon.</li> <li>dalam hal terdapat ketidaksesuaian dan/atau kekurangan data dan/atau dokumen, menandatangani konsep Surat Pengembalian Dokumen Permohonan kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dalam hal dilaksanakan secara manual, paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan sesuai sampai dengan diterbitkannya KMK Perubahan/Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan.</li> <li>Dalam hal dilaksanakan dengan menggunakan SKP, paling lama 5 (lima) jam sejak permohonan diterima secara lengkap dan sesuai sampai dengan diterbitkannya KMK Perubahan/Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Menteri Keuangan tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan; atau</li> <li>Surat Permintaan Kelengkapan Dokumen; atau</li> <li>Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 217/PMK.04/2019</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor 218/PMK.04/2019</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C pada Kanwil/KPU</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Perubahan Terhadap Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut pajak Dalam Rangka Impor atas Barang Untuk Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi serta Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Panas Bumi secara Manual.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi (CEISA / SoFast / SSM INSW)</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (jumlah) orang pejabat/pegawai pada Kanwil/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**65. Penundaan Pelayanan Pemberian Fasilitas Pembebasan Bea Masuk Dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor Barang Kegiatan Hulu Migas dan Panas Bumi.**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pengguna Jasa/Kontraktor Kontrak Operasi Bersama (Kontraktor KOB/<i>Joint Operation Contract Contractor</i>)/Kontraktor Kontrak Kerja Sama (KKKS) yang mendapatkan fasilitas pembebasan bea masuk dan/atau tidak dipungut pajak dalam rangka impor untuk kegiatan usaha hulu migas dan penyelenggaraan panas bumi dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir;</div> <div>2. Realisasi importasi barang yang mendapatkan fasilitas baik yang sudah maupun yang belum sampai di wilayah kerja dan telah selesai dilakukan <i>customs clearance</i>;</div> <div>3. Laporan Realisasi Impor dengan jangka waktu 30 hari sejak tanggal berakhirnya jangka waktu KMK dan <i>dilampiri dengan softcopy PIB</i>.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelusuran terhadap KMK yang telah berakhir masa berlakunya dan lebih dari 30 (tiga puluh) hari secara periodik (mingguan) serta melakukan verifikasi atas laporan realisasi impor yang disampaikan baik melalui email maupun hardcopy.</div> <div><div>a. Dalam hal Laporan Realisasi Impor disampaikan tidak lebih dari 30 hari sejak tanggal berakhirnya KMK, atas KMK tersebut ditutup dengan catatan “telah menyerahkan Laporan Realisasi Impor”</div><div>b. Dalam hal Laporan Realisasi Impor masih belum disampaikan 30 hari sejak tanggal berakhirnya KMK, maka atas KMK tersebut dilakukan proses lebih lanjut.</div></div> <div>2. Pejabat Bea dan Cukai menyusun konsep nota dinas pengantar dan konsep surat penundaan pelayanan pemberian pembebasan bea masuk dan tidak dipungut pajak dalam rangka impor, paling lambat 1 hari setelah nomor 1 point b. (sebelumnya diinformasikan secara informal, pada saat tanggal jatuh tempo dibuat konsep)</div> <div>3. Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pabean meneliti dan menandatangani surat penundaan pelayanan pemberian pembebasan bea masuk dan tidak dipungut pajak dalam rangka impor.</div> <div>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat penundaan pelayanan pemberian pembebasan</div>

		bea masuk dan tidak dipungut pajak dalam rangka impor kepada Pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 hari kerja sejak Pejabat Bea dan Cukai meneruskan KMK yang melewati batas waktu sampai dengan diterbitkannya Surat Penundaan Pemberian Fasilitas Pembebasan BM dan tidak dipungut PDRI dibidang usaha hulu dan minyak gas bumi dan penyelenggaraan panas bumi.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Penundaan Pemberian Fasilitas Pembebasan BM dan tidak dipungut PDRI dibidang usaha hulu dan minyak gas bumi dan penyelenggaraan panas bumi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 217/PMK.04/2019</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor 218/PMK.04/2019</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C pada Kanwil/KPU</li></ol>



		<div>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Perubahan Terhadap Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut pajak Dalam Rangka Impor atas Barang Untuk Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi serta Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Panas Bumi secara Manual.</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi (CEISA / SoFast / SSM INSW)</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (jumlah) orang pejabat/pegawai pada Kanwil/KPU BC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

O.PENGELOLAAN KITE

66. Pelayanan Permohonan Ekspor Sementara Hasil Produksi Untuk Keperluan Pameran

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. IKM dapat melakukan ekspor sementara hasil produksi untuk keperluan pameran dengan persetujuan Kepala Kantor Pabean penerbit keputusan pemberian fasilitas KITE IKM.</div> <div>2. Ekspor sementara hasil produksi menggunakan dokumen pabean ekspor.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kantor Pabean penerbit keputusan pemberian fasilitas KITE IKM secara:</div> <div>a. elektronik/SKP; atau</div> <div>b. tertulis dalam hal tidak dapat disampaikan secara elektronik</div>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian berkas permohonan.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai memberikan: <ol style="list-style-type: none"> <li>dalam hal permohonan disetujui, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat persetujuan ekspor sementara hasil produksi untuk keperluan pameran kemudian menyampaikan kepada pemohon; atau</li> <li>dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li> </ol> </li> <li>Surat persetujuan ekspor sementara hasil produksi untuk keperluan pameran dilampirkan pada saat pengajuan dokumen pemberitahuan pabean ekspor.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan paling lama</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5 (lima) jam kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara elektronik; atau</li> <li>3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara tertulis.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat persetujuan ekspor sementara hasil produksi untuk keperluan pameran; atau</li> <li>Surat penolakan ekspor sementara hasil produksi untuk keperluan pameran.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006

		<div>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019 atas perubahan Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016</div> <div>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 11/BC/2019</div>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</div> <div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C pada KPU dan II.A pada KPPBC</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Permohonan ekspor sementara hasil produksi untuk keperluan pameran</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (jumlah) orang pejabat/pegawai pada KPU/KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**67. Pelayanan Permohonan Impor Kembali Hasil Produksi Atas Hasil Produksi Yang Diekspor Sementara**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Atas Hasil Produksi yang diekspor sementara, yang diimpor kembali dan belum dilaporkan

		<p>pertanggungjawabannya, berlaku ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>diberikan fasilitas KITE IKM dalam hal dapat dibuktikan Hasil Produksi yang diimpor kembali merupakan Hasil Produksi yang diekspor sementara;</li><li>dilakukan pemeriksaan fisik; dan</li><li>periode KITE IKM diperpanjang selama jangka waktu pelaksanaan pameran.</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>Dalam hal Barang dan/atau Bahan dari Hasil Produksi yang diekspor sementara pada saat impornya dilakukan penyerahan jaminan, dan diberikan perpanjangan periode KITE IKM, IKM memperpanjang jaminan.</li><li>Pemohon menyampaikan permohonan pemberian fasilitas KITE IKM dilampiri:<ol style="list-style-type: none"><li>surat persetujuan ekspor sementara Hasil Produksi yang diimpor kembali;</li><li>dokumen pemberitahuan pabean ekspor dan Laporan Hasil Pemeriksaan;</li><li>Bill of Lading atau Sea Way Bill atau Air Way Bill pada saat ekspor; dan</li><li>surat keterangan tentang keikutsertaan kegiatan pameran di luar negeri.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon mengajukan permohonan kepada Kantor Pabean penerbit keputusan pemberian fasilitas KITE IKM secara:<ol style="list-style-type: none"><li>elektronik/SKP; atau</li><li>tertulis dalam hal tidak dapat disampaikan secara elektronik.</li></ol></li><li>Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian berkas permohonan.</li><li>Pejabat Bea dan Cukai memberikan:<ol style="list-style-type: none"><li>dalam hal permohonan disetujui, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat persetujuan impor kembali atas Hasil Produksi yang diekspor sementara kemudian menyampaikan kepada pemohon;</li><li>dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li></ol></li><li>Surat persetujuan impor kembali dilampirkan pada saat pengajuan dokumen pemberitahuan pabean impor.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan paling lama</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5 (lima) jam kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara elektronik; atau</li></ol>

		b. 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara tertulis.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat persetujuan impor kembali atas hasil produksi yang diekspor sementara; atau 2. Surat penolakan impor kembali atas hasil produksi yang diekspor sementara.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019 atas perubahan Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 11/BC/2019
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C pada Kanwil/KPU dan II.A pada KPPBC 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan permohonan impor kembali hasil produksi atas hasil produksi yang diekspor sementara 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (jumlah) orang pejabat/pegawai pada KPU/KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**68. Pelayanan Permohonan Izin Impor atau Pemasukan Kembali Hasil Produksi Karena Alasan Tertentu**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Hasil Produksi yang telah diekspor atau dilakukan Penyerahan Produksi IKM dapat diimpor kembali dan/atau dimasukkan kembali karena alasan tertentu, dengan persetujuan Kepala Kantor Pabean. 2. Alasan tertentu sebagaimana dimaksud sebagai berikut: a. diimpor kembali untuk diperbaiki ( <i>rework</i> ); b. ditolak oleh pembeli di luar negeri ( <i>reject</i> ); atau c. kondisi kahar ( <i>force majeure</i> ) di negara tujuan ekspor. 3. Hasil Produksi yang diimpor kembali atau dimasukkan kembali wajib diekspor kembali atau dilakukan penyerahan produksi IKM dalam waktu paling lambat 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal pemberitahuan pabean impor/pemasukan kembali dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan dengan persetujuan Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pabean. 4. Permohonan pemberian fasilitas impor atau pemasukan kembali hasil produksi dilampiri: a. salinan cetak ( <i>hardcopy</i> ) dokumen pemberitahuan pabean ekspor (BC 3.0 atau BC 3.3) beserta dokumen pelengkap

		<p>pabean, persetujuan ekspor, dan/atau Laporan Hasil pemeriksaan dalam hal penyelesaian berupa ekspor Hasil Produksi;</p> <p>b. salinan cetak SSTB atau dokumen pemberitahuan pabean penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor (BC 2.4) dalam hal penyelesaian berupa Penyerahan Produksi IKM; dan</p> <p>c. bukti pendukung alasan impor kembali berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• perintah kerja atau bukti lain terkait adanya permintaan <i>rework</i>;</li><li>• bukti penolakan dari pembeli;</li><li>• bukti yang menunjukkan kondisi kahar di tempat asal; atau</li><li>• bukti-bukti lain yang mendukung alasan impor kembali Hasil Produksi.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kantor Pabean penerbit keputusan pemberian fasilitas KITE IKM dengan menyebutkan alasan dan disertai dokumen pendukung, secara:</p> <p>a. elektronik/SKP;</p> <p>b. tertulis dalam hal tidak dapat disampaikan secara elektronik.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian terhadap berkas permohonan dan dokumen pendukung.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan:</p> <p>a. dalam hal permohonan disetujui, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat persetujuan impor kembali dengan pembebasan dari kewajiban pembayaran Bea Masuk dan pajak dalam rangka impor;</p> <p>b. dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan disertai dengan alasan. penolakan.</p> <p>c. dalam hal permohoan disetujui dan Hasil Produksi yang diimpor/dimasukkan kembali belum disampaikan laporan pertanggungjawabannya, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• melakukan perpanjangan batas waktu penyampaian laporan pertanggungjawaban paling lama sampai dengan berakhirnya batas waktu ekspor kembali ditambah 60 (enam puluh hari);</li><li>• menyampaikan kepada IKM untuk melakukan perpanjangan waktu</li></ul>

		<p>jaminan dalam hal terdapat penyerahan jaminan;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• memberikan catatan atas persetujuan impor kembali pada pemberitahuan pabean ekspor dalam SKP</li><li>• menatausahakan berkas persetujuan impor kembali untuk bahan monitoring realisasi ekspor kembali.</li></ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan paling lama</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. 5 (lima) jam kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara elektronik; atau</li><li>b. 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara tertulis.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat persetujuan impor kembali dengan pembebasan dari kewajiban pembayaran Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor; atau</li><li>2. Surat penolakan impor kembali dengan pembebasan dari kewajiban pembayaran Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor.</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 11/BC/2019</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li></ol>



		<div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C pada Kanwil/KPU dan II.A pada KPPBC</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan permohonan izin impor atau pemasukan kembali hasil produksi karena alasan tertentu</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (jumlah) orang pejabat/pegawai pada KPU/KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**69. Pelayanan Pemohonan Pemusnahan Barang Dan/Atau Bahan Rusak Atau Reject, Barang Dalam Proses (*Work In Process*) Rusak, Hasil Produksi Rusak, Atau Sisa Proses Produksi (*Waste/Scrap*)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pemusnahan Barang dan/atau Bahan Rusak atau <i>reject</i>, barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak, Hasil Produksi Rusak, atau sisa proses produksi (<i>waste/scrap</i>) harus berdasarkan persetujuan Kepala Kantor Pabean penerbit keputusan pemberian fasilitas KITE IKM.</div> <div>2. Pelaksanaan pemusnahan Bahan Rusak atau <i>reject</i>, barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak, Hasil Produksi Rusak dilakukan sebelum periode KITE IKM berakhir.</div>

		<p>3. IKM harus mengajukan permohonan kepada Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pebean penerbit keputusan pemberian fasilitas KITE IKM untuk melakukan pemusnahan:</p> <p>a. Barang dan/atau Bahan Rusak atau reject dilampiri dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dokumen pemberitahuan penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor (BC 2.4).</li><li>• dokumen pemberitahuan pabean barang impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01) serta dokumen pelengkap pabean; dan</li><li>• rekapitulasi jenis, jumlah, kode barang, serta nomor dan tanggal pemberitahuan pabean barang impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01) Barang dan/atau Bahan Rusak atau reject yang akan dimusnahkan.</li></ul> <p>b. Barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak, Hasil Produksi Rusak atau sisa proses produksi (<i>waste/scrap</i>) dilampiri dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dokumen pemberitahuan penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor (BC 2.4);</li><li>• dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01) dan dokumen pelengkap pabean; dan</li><li>• daftar barang yang akan dimusnahkan memuat rincian berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>1) uraian jenis, jumlah, kode barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak, Hasil Produksi Rusak, atau sisa proses produksi (<i>waste/scrap</i>); dan</li><li>2) uraian jenis, jumlah, kode barang dan/atau bahan serta nomor dan tanggal pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01) asal barang dan/atau bahan dari barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak dan/atau Hasil Produksi Rusak yang akan dimusnahkan.</li></ol></li></ul>
--	--	--

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kantor Pabean penerbit keputusan pemberian fasilitas KITE IKM untuk melakukan pemusnahan.</li><li>2. Atas permohonan pemusnahan barang dan/atau bahan rusak atau <i>reject</i>, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. kelengkapan dan kebenaran pengisian dokumen pemberitahuan penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor (BC 2.4);</li><li>b. kelengkapan pengisian rekapitulasi jenis, jumlah, kode barang, serta nomor dan tanggal pemberitahuan pabean barang impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01) Barang dan/atau Bahan Rusak atau <i>reject</i> yang akan dimusnahkan;</li><li>c. kesesuaian jenis barang dan/atau rusak atau <i>reject</i> yang akan dimusnahkan dengan jenis barang dalam dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01);</li><li>d. kesesuaian jenis, jumlah dan kode barang yang akan dimusnahkan dengan dokumen pemberitahuan penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor; dan</li><li>e. periode KITE IKM barang dan/atau bahan yang akan dimusnahkan berdasarkan dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01).</li></ol></li><li>3. Atas permohonan pemusnahan Barang dalam Proses (<i>work in process</i>) rusak, hasil produksi rusak atau sisa proses produksi (<i>waste/scrap</i>), Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. kelengkapan dan kebenaran pengisian dokumen pemberitahuan penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor (BC 2.4);</li><li>b. kelengkapan pengisian daftar barang berupa:<ul style="list-style-type: none"><li>• uraian jenis, jumlah, kode barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak, Hasil Produksi Rusak, atau sisa proses produksi (<i>waste/scrap</i>); dan</li><li>• uraian jenis, jumlah Kode Barang dan/atau Bahan serta nomor dan tanggal pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01) asal Barang dan/atau Bahan dari barang</li></ul></li></ol></li></ol>
---	--------------------------------------	---

		<p>dalam proses (<i>work in process</i>) rusak dan/atau Hasil Produksi Rusak yang akan dimusnahkan.</p> <p>c. kesesuaian jenis barang dan/atau Bahan asal dari barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak atau Hasil Produksi Rusak yang akan dimusnahkan dengan jenis Barang dan/atau Bahan berdasarkan dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01);</p> <p>d. kesesuaian jenis, jumlah dan kode barang yang akan dimusnahkan dengan dokumen pemberitahuan penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor; dan</p> <p>e. periode KITE IKM barang dan/atau bahan asal dari barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak atau Hasil Produksi Rusak yang akan dimusnahkan berdasarkan dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan atau dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01).</p> <p>4. Dalam hal hasil penelitian sebagaimana dimaksud pada angka 2 dan 3 sesuai, Pejabat Bea dan Cukai:</p> <p>a. melakukan pencacahan;</p> <p>b. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemusnahan; dan</p> <p>c. membuat berita acara pemusnahan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat persetujuan pemusnahan Barang dan/atau Bahan Rusak atau <i>reject</i>, barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak, Hasil Produksi Rusak, atau sisa proses produksi (<i>waste/scrap</i>); atau</p> <p>2. Surat penolakan pemusnahan Barang dan/atau Bahan Rusak atau <i>reject</i>, barang dalam proses (<i>work in process</i>) rusak, Hasil Produksi Rusak, atau sisa proses produksi (<i>waste/scrap</i>).</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</p>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019 atas perubahan Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 11/BC/2019
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C pada Kanwil/KPU dan II.A pada KPPBC 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan permohonan pemusnahan Barang dan/atau Bahan Rusak atau reject, barang dalam proses ( <i>work in process</i> ) rusak, Hasil Produksi Rusak, atau sisa proses produksi ( <i>waste/scrap</i> ) 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (jumlah) orang pejabat/pegawai pada Kanwil/KPU dan KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan

	keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**70. Permohonan Pemindahtanganan Mesin KITE IKM**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Mesin yang diimpor dan/atau dimasukkan dengan mendapat fasilitas pembebasan mesin dapat dipindahtangankan setelah jangka waktu 2 (dua) tahun sejak diimpor dan/atau dimasukkan dengan persetujuan Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pabean penerbit Keputusan pembebasan fasilitas KITE IKM.</div> <div>2. Pemindahtanganan mesin kepada IKM lain berlaku ketentuan:<div>a. dibebaskan dari pembayaran Bea Masuk dan tidak dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dalam rangka impor yang terhutang;</div><div>b. IKM wajib memungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan membuat faktur pajak sesuai peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.</div></div> <div>3. Pemindahtanganan Mesin kepada pihak yang mendapat fasilitas kepabeanan dan/atau perpajakan sesuai ketentuan perundang-undangan, diberikan fasilitas:<div>a. Bea Masuk;</div><div>b. Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dalam rangka impor; dan/atau</div><div>c. Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah penyerahan dalam negeri.</div></div> <div>4. Pemindahtanganan Mesin kepada pihak lain ditempat lain dalam daerah pabean, dalam hal telah digunakan:<div>a. paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama 4 (empat) tahun sejak diimpor dan/atau dimasukkan, IKM wajib:<div><div>• membayar Bea Masuk yang dihitung berdasarkan nilai pabean, klasifikasi, dan</div></div></div></div>

		<p>pembebasan tarif dan berlaku pada saat diimpor;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• membayar Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dalam rangka impor yang dihitung berdasarkan nilai impor yang berlaku pada saat barang diimpor; dan</li><li>• memungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan membuat faktur pajak sesuai peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.</li></ul> <p>b. lebih dari 4 (empat) tahun sejak diimpor dan/atau dimasukkan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dibebaskan dari pembayaran Bea Masuk dan Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dalam rangka impor yang terutang; dan</li><li>• IKM wajib memungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan membuat faktur pajak sesuai peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.</li></ul> <p>5. Dalam hal mesin yang diimpor dan/atau dimasukkan dengan fasilitas pembebasan mesin tidak sesuai dengan tujuan dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan pemindahtanganan angka 1,2,3, dan 4, IKM wajib melunasi:</p> <p>a. Bea Masuk serta Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang terutang;</p> <p>b. Sanksi administrasi berupa denda sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pengenaan sanksi administrasi berupa denda di bidang kepabeanan; dan</p> <p>c. Sanksi administrasi atas Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.</p> <p>6. Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang dilunasi sebagaimana</p>
--	--	--

		dimaksud pada angka 5a tidak dapat dikreditkan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Pejabat Bea dan Cukai Kantor Pabean penerbit keputusan pemberi fasilitas KITE IKM dengan dilampiri:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dokumen pemberitahuan pabean barang impor dan/atau pemasukan dan dokumen pelengkap;</li><li>b. dokumen pendistribusian (SSTB-IKM 01), dalam hal mesin diimpor dan/atau dimasukkan melalui Konsorsium KITE; dan</li><li>c. keputusan pemberian fasilitas KITE IKM atau dokumen perizinan terkait pemberian fasilitas kepabeanan dan /atau perpajakan, yang dimiliki oleh perusahaan penerima mesin, dalam hal mesin dipindahtangankan kepada IKM lain atau pihak yang mendapat fasilitas kepabeanan dan/atau perpajakan sesuai ketentuan perundang-undangan.</li></ol></li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk:<ol style="list-style-type: none"><li>a. memeriksa kelengkapan berkas permohonan; dan</li><li>b. meneliti kesesuaian dan kebenaran data dalam berkas permohonan.</li></ol></li><li>3. Terhadap permohonan yang disetujui:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal pemindahtanganan mesin kepada IKM lain, kepada pihak yang mendapat fasilitas kepabeanan dan/atau perpajakan dan pihak lain ditempat lain dalam daerah pabean paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama 4 (empat) tahun sejak diimpor dan/atau dimasukkan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat persetujuan;</li><li>b. dalam hal pemindahtanganan Mesin kepada pihak lain ditempat lain dalam daerah pabean lebih dari 4 (empat) tahun sejak diimpor dan/atau dimasukkan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan keputusan pembebasan Bea Masuk dan Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas impor IKM yang terhutang;</li></ol></li><li>4. Surat persetujuan atau keputusan sebagaimana dimaksud pada angka 3 dilampirkan pada saat pengajuan pemberitahuan penyelesaian barang asal impor yang mendapat kemudahan impor tujuan ekspor. (proses pertanggungjawaban).</li></ol>



		5. IKM mencatat pemindahtanganan mesin dalam modul KITE IKM.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat persetujuan permohonan pemindahtanganan Mesin; atau 2. Surat penolakan Permohonan pemindahtanganan Mesin.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019 atas perubahan Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 11/BC/2019
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C pada Kanwil/KPU dan II.A pada KPPBC 2. Memiliki pengetahuan terkait Permohonan pemindahtanganan Mesin KITE IKM 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (jumlah) pejabat/pegawai pada KPU/KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**P. PENGELOLAAN KAWASAN BEBAS**

**71. Pelayanan Pengangkutan Barang Asal Dalam Daerah Pabean ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean melalui Luar Daerah Pabean (BC 1.3)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Rekomendasi dari Badan Pengusahaan Kawasan. 2. Jumlah dan Jenis Barang disertai foto dan brosur. 3. Permohonan disertai tujuan dan jangka waktu Pengeluaran. 4. <i>Invoice</i> atau <i>Packing List</i> . 5. Kontrak Kerja. 6. Legalitas Perusahaan. 7. Draft PPFTZ-01. 8. Dokumen Pendukung lain yang diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon Mengajukan Permohonan Persetujuan Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas untuk Tujuan Tertentu dalam jangka Waktu Tertentu. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan, meneliti kelengkapan berkas a. dalam hal disetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat konsep Keputusan Persetujuan. b. dalam hal tidak disetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat konsep Surat Penolakan. 3. Pejabat Bea dan Cukai meneliti, dan menandatangani Keputusan Persetujuan atau

		Surat Penolakan dan mengadministrasikan Keputusan Persetujuan atau Surat Penolakan. a. dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan kepada pemohon. b. dalam hal permohonan diterima, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan Persetujuan kepada pemohon, kemudian dilakukan Prosedur Penerimaan Jaminan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	paling lama adalah 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu / Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> . 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230. 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan. 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas. 3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 34/PMK.04/2021 Tentang Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 42/PMK.04/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.04/2012 Tentang

		<p>Pemberitahuan Pabean Dalam Rangka Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 106/PMK.04/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2017 Tentang Impor Sementara.</p> <p>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-22/BC/2021 Tentang Tata Laksana Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Permohonan Persetujuan Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas untuk Tujuan Tertentu dalam jangka Waktu Tertentu.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)/Kantor Wilayah Bea dan Cukai/Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

	keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**72. Pelayanan Permohonan Untuk Tidak Memasukkan Kembali Barang Yang Dikeluarkan Dari Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Untuk Tujuan Tertentu Dalam Jangka Waktu Tertentu**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Dokumen PPFTZ-01 Pengeluaran Barang Dari Kawasan Bebas ke TLDDP. 2. Dokumen larangan dan pembatasan dari instansi terkait. 3. Dokumen Pendukung lain yang diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon Mengajukan Permohonan untuk Tidak Memasukkan Kembali Barang yang Dikeluarkan dari Kawasan Bebas ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan, meneliti kelengkapan berkas a. dalam hal disetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat konsep Keputusan Persetujuan. b. dalam hal tidak disetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat konsep Surat Penolakan. 3. Pejabat Bea dan Cukai meneliti, dan menandatangani Keputusan Persetujuan atau Surat Penolakan dan mengadministrasikan Keputusan Persetujuan atau Surat Penolakan. a. dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan kepada pemohon. b. dalam hal permohonan diterima, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan Persetujuan kepada pemohon, kemudian dilakukan Prosedur Penagihan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama adalah 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Tidak Memasukkan Kembali Barang yang Dikeluarkan dari Kawasan Bebas ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu / Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>

		<div>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</div> <div>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</div>
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan.</div> <div>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</div> <div>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 34/PMK.04/2021 Tentang Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</div> <div>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 42/PMK.04/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.04/2012 Tentang Pemberitahuan Pabean Dalam Rangka Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</div> <div>5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 106/PMK.04/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2017 Tentang Impor Sementara.</div> <div>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-22/BC/2021 Tentang Tata Laksana Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</div>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</div>

		<div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait Permohonan untuk Tidak Memasukkan Kembali Barang yang Dikeluarkan dari Kawasan Bebas ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu.</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA.</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)/Kantor Wilayah Bea dan Cukai/Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**73. Pemasukan Kembali Barang Yang Dikeluarkan Dari Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Untuk Tujuan Tertentu Dalam Jangka Waktu Tertentu**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Dokumen PPFTZ-03</div> <div>2. Dokumen PPFTZ-01 Pengeluaran dari Kawasan Bebas ke TLDDP</div> <div>3. Dokumen Pelengkap Lainnya</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pemohon mengajukan dokumen PPFTZ-03 pemasukan barang kembali dilengkapi dengan dokumen PPFTZ-01 saat pengeluaran dan</div>

		<p>lampirannya serta dokumen pelengkap lainnya melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</p> <p>2. Sistem Komputer Pelayanan (SKP) melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran permohonan,</p> <p>a. dalam hal tidak lengkap, SKP melakukan penolakan pendaftaran.</p> <p>b. dalam hal lengkap, SKP memberikan nomor dan tanggal pendaftaran dan menerbitkan instruksi pemeriksaan.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai:</p> <p>a. melakukan pemeriksaan fisik.</p> <p>b. menuangkan hasil pemeriksaan fisik ke dalam Laporan Hasil Pemeriksaan.</p> <p>1) dalam hal hasil pemeriksaan fisik kedapatan tidak sesuai, dilakukan penelitian oleh Unit Pengawasan.</p> <p>2) dalam hal hasil pemeriksaan fisik kedapatan sesuai, menerbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang dan dapat dilanjutkan dengan Prosedur Pengembalian.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan ini yaitu</p> <p>1. paling lama 3 jam sejak diajukan PPFTZ-03 Pemasukan Kembali hingga dilakukan prosedur pengembalian atau penagihan.</p> <p>2. penyelesaian pemeriksaan fisik tidak termasuk dalam jangka waktu pada angka 1 (satu) diatas, dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur pemeriksaan fisik.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
-----	----------	------------



1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan.</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 34/PMK.04/2021 Tentang Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 42/PMK.04/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.04/2012 Tentang Pemberitahuan Pabean Dalam Rangka Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 106/PMK.04/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2017 Tentang Impor Sementara.</li><li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-22/BC/2021 Tentang Tata Laksana Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Permohonan Pemasukkan Kembali Barang yang Dikeluarkan dari Kawasan Bebas ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li></ol>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)/Kantor Wilayah Bea dan Cukai/Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**74. Pelayanan Permohonan Pembatalan Dokumen PPFTZ-01 (Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan, alasan, dan bukti pendukung yang memenuhi kriteria untuk dilakukan pembatalan sebagai berikut: a. belum melampaui 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal nomor pendaftaran, kecuali dalam hal dilakukan penelitian lebih lanjut; b. barang belum dikeluarkan dari Kawasan Pabean; c. kesalahan bukan merupakan temuan Pejabat; d. belum mendapatkan penetapan Pejabat; dan e. bukan merupakan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai. 2. Dokumen PPFTZ-01 (Kawasan Bebas ke TLDDP) yang akan dibatalkan; 3. Legalitas perusahaan (termasuk perizinan dari BP Kawasan); 4. Dokumen Pelengkap Pabean; 5. Surat Kuasa dalam hal pengurusannya dikuasakan kepada PPJK; dan

		6. Surat persetujuan Kepala Kantor dalam hal pemberian fasilitas Pemeriksaan Fisik atau timbun ditempat lain diluar Kawasan Pabean.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan dokumen pelengkap:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</li><li>b. dalam hal disampaikan melalui SKP, Pejabat Bea dan Cukai mengecek status pengajuan dokumen pada SKP dan meneliti kelengkapan;</li><li>c. dalam hal disampaikan melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</li></ol></li><li>3. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pemohon.</li><li>b. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.</li></ol></li><li>4. Atas surat permohonan yang telah sesuai/lengkap, dilakukan penelitian pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai dan pengecekan keberadaan barang sesuai Prosedur Penelitian Pelanggaran Kepabeanan dan Cukai dan Prosedur Pengecekan Keberadaan Barang.</li><li>5. Berdasarkan hasil penelitian dan dokumen pendukung, Pejabat Bea dan Cukai<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal hasil penelitian memenuhi kriteria pembatalan, menerbitkan Surat Persetujuan Pembatalan PPFTZ-01, kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li><li>b. dalam hal hasil penelitian tidak memenuhi kriteria pembatalan, menerbitkan Surat Penolakan Pembatalan PPFTZ-01, kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan ini yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Kepala Kantor menerima permohonan secara lengkap dan benar, sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/ Penolakan Pembatalan PPFTZ-01.</li><li>2. penelitian pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang kepabeanan dan cukai tidak termasuk dalam jangka waktu pada angka 1 (satu) diatas, dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pihak terkait.</li></ol>

		3. pengecekan keberadaan tidak termasuk dalam jangka waktu pada angka 1 (satu) diatas, dan dilaksanakan sesuai dengan jangka waktu penugasan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan/ Penolakan Pembatalan PPFTZ-01 Kawasan Bebas ke TLDDP
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di<a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan.</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 34/PMK.04/2021 Tentang Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 42/PMK.04/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.04/2012 Tentang Pemberitahuan Pabean Dalam Rangka Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,</li></ol>

		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Permohonan Pembatalan Dokumen PPFTZ-01 (Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean).</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)/Kantor Wilayah Bea dan Cukai/Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai.</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</p>

**75. Pelayanan Permohonan Perubahan Data Pada Dokumen PPFTZ-01 (Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Perusahaan harus menyampaikan permohonan disertai alasan perubahan data, dan memenuhi kriteria elemen perubahan data.</p> <p>2. Kriteria elemen data yang tidak bisa dilakukan perubahan:</p> <p>a. identitas pihak pengirim/ penerima barang;</p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>b. kode kantor pabean;</li><li>c. kategori barang;</li><li>d. jumlah dan jenis barang dan/ atau;</li><li>e. data yang menyebabkan perubahan nilai pungutan.</li></ul> <p>3. Dokumen pendukung yang dilampirkan pada surat permohonan adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi Dokumen PPFTZ-01 yang telah mendapat nomor pendaftaran;</li><li>b. hasil cetak/formulir perubahan Dokumen PPFTZ-01;</li><li>c. <i>invoice</i>;</li><li>d. <i>packing list</i>;</li><li>e. surat kuasa pengurusan dokumen kepabeanan dari pengirim kepada PPJK dalam hal pemohon adalah PPJK;</li><li>f. bukti lainnya yang mendukung alasan perubahan data;</li><li>g. dokumen pendukung lain yang diperlukan dalam rangka pemenuhan kewajiban kepabeanan.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan dokumen pelengkap:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</li><li>b. dalam hal disampaikan melalui SKP, Pejabat Bea dan Cukai mengecek status pengajuan dokumen pada SKP dan meneliti kelengkapan;</li><li>c. dalam hal disampaikan melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</li></ul> <p>3. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pemohon.</li><li>b. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.</li></ul> <p>4. Atas surat permohonan yang telah sesuai/lengkap, Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan pengecekan keberadaan barang sesuai Prosedur Pengecekan Keberadaan Barang,</p> <p>5. Berdasarkan hasil penelitian dan dokumen pendukung, Pejabat Bea dan Cukai:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal hasil penelitian memenuhi kriteria perubahan data, menerbitkan Surat Persetujuan Perubahan Data PPFTZ-01, kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li></ul>

		b. dalam hal hasil penelitian tidak memenuhi kriteria perubahan data, menerbitkan Surat Penolakan Perubahan Data PPFTZ-01, kemudian menyampaikan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan ini yaitu a. paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Kepala Kantor menerima permohonan secara lengkap dan benar, sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/ Penolakan Perubahan Data PPFTZ-01 Kawasan Bebas ke TLDDP. b. pengecekan keberadaan tidak termasuk dalam jangka waktu pada angka 1 (satu) diatas, dan dilaksanakan sesuai dengan jangka waktu penugasan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan/ Penolakan Perubahan Data PPFTZ-01 Kawasan Bebas ke TLDDP.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> . 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230. 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan. 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas. 3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 34/PMK.04/2021 Tentang Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.

		4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 42/PMK.04/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.04/2012 Tentang Pemberitahuan Pabean Dalam Rangka Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Permohonan Perubahan Data Pada Dokumen PPFTZ-01.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)/Kantor Wilayah Bea dan Cukai/Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai.</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li> </ol>



**76. Pelayanan Permohonan Pengajuan Dokumen PPFTZ-01 Tanpa Angka Pengenal Impor (API) Dan Hak Akses Kepabeanan (HAK) Pemasukan Dari Luar Daerah Pabean Ke Kawasan Bebas**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Surat permohonan oleh Pemohon disertai alasan pengajuan dokumen PPFTZ-01 tanpa Angka Pengenal Impor (API) dan Hak Akses Kepabeanan (HAK) pemasukan dari luar Daerah Pabean ke Kawasan Bebas .</div> <div>2. Dokumen pendukung , sebagai berikut :<div>a. NPWP;</div><div>b. KTP/ SIM/ Passport;</div><div>c. invoice;</div><div>d. <i>packing List</i>;</div><div>e. <i>Bill of Lading/ Airway Bill</i>; dan/atau</div><div>f. <i>Inward Manifest</i>.</div></div> <div>3. Permohonan pengajuan dokumen PPFTZ-01 tanpa API dan HAK Pemasukan dari Luar Daerah Pabean atas Barang Kiriman hanya dapat diajukan dalam hal Barang Kiriman merupakan barang dengan nilai pabean melebihi FOB USD 1,500 (seribu lima ratus US Dollar).</div> <div>4. Permohonan Pengajuan Dokumen PPFTZ-01 tanpa API dan HAK Pemasukan dari Luar Daerah Pabean ke Kawasan Bebas dapat diajukan dalam hal barang bawaan penumpang melebihi batas ketentuan.</div> <div>5. Pelayanan permohonan pengajuan dokumen PPFTZ-01 tanpa API dan HAK pemasukan dari luar Daerah Pabean ke Kawasan Bebas hanya dapat dilayani untuk 1 (satu) kali pemenuhan kewajiban pabeannya dengan persetujuan Kepala Kantor Pabean.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pemohon mengajukan permohonan</div> <div>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan dokumen pelengkap:<div>a. dalam hal disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</div><div>b. dalam hal disampaikan melalui SKP, Pejabat Bea dan Cukai mengecek status pengajuan dokumen pada SKP dan meneliti kelengkapan;</div><div>c. dalam hal disampaikan melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</div></div> <div>3. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai<div>a. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pemohon.</div></div>

		<p>b. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.</p> <p>4. Atas surat permohonan yang telah sesuai/lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti status dokumen PPFTZ-01 pada SKP, dengan tujuan</p> <p>a. pengecekan pada database untuk memastikan pemohon belum pernah mengajukan permohonan pengajuan dokumen PPFTZ-01 tanpa API dan HAK pemasukan dari luar Daerah Pabean ke Kawasan Bebas;</p> <p>b. dalam hal barang merupakan barang kiriman, dilakukan penelitian terkait nilai pabean yang melebihi FOB USD 1.500 dan ketentuan pembatasan; dan/atau</p> <p>c. barang penumpang yang melebihi batas ketentuan barang bawaan.</p> <p>5. Berdasarkan hasil penelitian dan dokumen pendukung, Pejabat Bea dan Cukai</p> <p>a. dalam hal permohonan diterima, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan Pengajuan PPFTZ-01 tanpa API dan HAK, kemudian menyampaikan kepada pemohon.</p> <p>b. dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan Pengajuan PPFTZ-01 tanpa API dan HAK, kemudian menyampaikan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak Kepala Kantor menerima permohonan secara lengkap dan benar, sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/Penolakan Permohonan pengajuan dokumen PPFTZ- 01 tanpa API dan HAK pemasukan dari luar Daerah Pabean ke Kawasan Bebas.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan / Penolakan Permohonan Pengajuan Dokumen PPFTZ-01 tanpa API dan NIK pemasukan dari luar Daerah Pabean ke Kawasan Bebas.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</p>

		Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanaan.</div> <div>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</div> <div>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 34/PMK.04/2021 Tentang Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</div> <div>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 42/PMK.04/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.04/2012 Tentang Pemberitahuan Pabean Dalam Rangka Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</div> <div>5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 219/PMK.04/2019 Tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanaan.</div>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</div> <div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Permohonan Pengajuan Dokumen PPFTZ-01 Tanpa Api Dan Hak Akses Kepabeanaan Pemasukan Dari Luar Daerah Pabean Ke Kawasan Bebas.</div>

		<div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA.</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)/Kantor Wilayah Bea dan Cukai/Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai.</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</div>

**77. Pelayanan Permohonan Pembatalan Surat Keputusan Persetujuan Pengeluaran Barang Dari Kawasan Bebas Untuk Tujuan Tertentu Dalam Jangka Waktu Tertentu Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Barang yang diajukan untuk mendapatkan pembatalan Surat Keputusan Persetujuan Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean belum keluar dari Kawasan Bebas tersebut yang disertakan juga dengan Surat Pernyataan;</div> <div>2. Surat Permohonan berisi alasan/ kronologi permohonan pembatalan;</div> <div>3. Surat Keputusan Persetujuan Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean;</div> <div>4. Kontrak Kerja/ Perjanjian Kerjasama;</div> <div>5. <i>Invoice</i> dan <i>Packing List</i>;</div> <div>6. Legalitas Perusahaan (Izin Usaha BP, NIB, dll);</div> <div>7. Foto barang.</div>

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan dokumen pelengkap:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</li><li>b. dalam hal disampaikan melalui SKP, Pejabat Bea dan Cukai mengecek status pengajuan dokumen pada SKP dan meneliti kelengkapan;</li><li>c. dalam hal disampaikan melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan;</li></ol></li><li>3. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pemohon.</li><li>b. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.</li></ol></li><li>4. Atas surat permohonan yang telah sesuai/lengkap, dilakukan Penelitian Status Surat Tanda Terima Jaminan (STTJ) dan pengecekan keberadaan barang sesuai Prosedur Penelitian dan Prosedur Pengecekan Keberadaan Barang.</li><li>5. Berdasarkan hasil penelitian dan dokumen pendukung, Pejabat Bea dan Cukai<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal hasil penelitian sesuai kriteria pembatalan, menyampaikan Surat Persetujuan Pembatalan Pengeluaran Barang, kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li><li>b. dalam hal hasil penelitian tidak sesuai kriteria pembatalan, menyampaikan Surat Penolakan Pembatalan Pengeluaran Barang, kemudian menyampaikan kepada pemohon.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan ini yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. paling lama 3 (tiga) hari kerja dalam hal tidak dilaksanakan pengecekan keberadaan barang; atau</li><li>2. paling lama 5 (lima) hari kerja dalam hal dilaksanakan pengecekan keberadaan barang, sejak Kepala Kantor menerima permohonan secara lengkap dan benar, sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/Penolakan Pembatalan Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.

5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan / Penolakan Pembatalan Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas untuk Tujuan Tertentu dalam Jangka Waktu Tertentu ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan.</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 34/PMK.04/2021 Tentang Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 42/PMK.04/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.04/2012 Tentang Pemberitahuan Pabean Dalam Rangka Pemasukan Dan Pengeluaran Barang Ke Dan Dari Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas.</li><li>5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 106/PMK.04/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2017 Tentang Impor Sementara.</li></ol>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Permohonan Pembatalan Surat Keputusan Persetujuan Pengeluaran Barang Dari Kawasan Bebas Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Untuk Tujuan Tertentu Dalam Waktu Tertentu.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC)/Kantor Wilayah Bea dan Cukai/Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai.</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li></ol>

**Q. PENGELOLAAN FASILITAS PENANGGUHAN (TPB)**

**78. Pencabutan Izin Kawasan Berikat**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pencabutan Izin Kawasan Berikat.

		2. Dokumen pelengkap permohonan Pencabutan Izin Kawasan Berikat.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan pencabutan izin Kawasan Berikat kepada Kepala Kantor Pabean atau KPU BC.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC yang mengawasi Kawasan Berikat menerima surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan penelitian surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Apabila permohonan yang disampaikan tidak lengkap, atas permohonan tersebut dikembalikan kepada pengguna layanan.</li><li>b. Apabila dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat tugas untuk melakukan pemeriksaan sederhana.</li></ol></li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan pemeriksaan sederhana, dalam hal ditemukan selisih saldo buku dengan saldo fisik, Kepala Kantor Pabean atau KPU BC melakukan penagihan atas pungutan yang terutang dengan menggunakan surat penetapan pabean sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penagihan di bidang kepabeanan dan Cukai.</li><li>5. Kepala Kantor Pabean merekomendasikan pencabutan izin kawasan berikat kepada Kepala Kantor Wilayah, dengan melampirkan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. hasil audit oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan penyelesaiannya dalam hal penyelenggara atau pengusaha Kawasan Berikat sudah pernah diaudit.</li><li>b. rekam jejak (<i>past performance</i>) dan data pelanggaran apabila Penyelenggara Kawasan Berikat Pengusaha Kawasan Berikat, dan/ atau PDKB pernah melakukan pelanggaran ketentuan kepabeanan dan Cukai.</li><li>c. pungutan negara yang masih terutang.</li></ol></li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Wilayah melakukan penelitian atas rekomendasi pencabutan izin kawasan berikat dari Kantor Pabean.</li><li>7. Dalam hal diperlukan Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Wilayah dapat melakukan konfirmasi terkait dengan pencabutan ijin kawasan berikat kepada pengguna layanan atau Kantor Pabean.</li><li>8. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat melakukan audit kepabeanan atau cukai.</li></ol>



		<p>9. Dalam hal tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat untuk dicabut, Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan surat permintaan melengkapi dokumen permohonan pencabutan izin Kawasan berikat kepada Kantor Pabean dan/atau pengguna layanan.</p> <p>10. Dalam hal lengkap dan memenuhi syarat, Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan keputusan pencabutan izin Kawasan berikat, dan kemudian mengirimkan keputusan pencabutan kepada pengguna layanan, kepala kantor pabean terkait, Unit eselon II kantor Pusat terkait dan Unit eselon I Kementerian Keuangan terkait.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. 15 (lima belas) hari kerja sejak surat rekomendasi dari Kantor Pabean sampai dengan diterbitkannya keputusan atau surat permintaan melengkapi dokumen pencabutan izin kawasan berikat (apabila surat diterbitkan oleh Kepala Kantor Wilayah).</p> <p>2. 15 (lima belas) hari kerja sejak selesai dilakukan pemeriksaan sederhana sampai dengan diterbitkannya surat keputusan atau surat permintaan melengkapi dokumen pencabutan izin kawasan berikat (apabila surat diterbitkan oleh Kepala KPU BC).</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan pencabutan izin kawasan berikat atau surat permintaan melengkapi dokumen permohonan pencabutan izin kawasan berikat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat sebagaimana diubah dengan PMK-

		<p>65/PMK.04/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat.</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-09/BC/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pencabutan Izin Tempat sebagai Kawasan Berikat.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai.</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</p>

#### 79. Pencabutan Fasilitas Izin Gudang Berikat

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Pencabutan Izin Gudang Berikat.</li><li>2. Dokumen pelengkap permohonan Pencabutan Izin Gudang Berikat</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan pencabutan izin Gudang Berikat kepada Kepala Kantor Pabean atau KPU BC.</li><li>2. Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC yang mengawasi Gudang Berikat menerima surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan penelitian surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Apabila permohonan yang disampaikan tidak lengkap, atas permohonan tersebut dikembalikan kepada pengguna layanan.</li><li>b. Apabila dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat tugas untuk melakukan pemeriksaan sederhana.</li></ol></li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan pemeriksaan sederhana, dalam hal ditemukan selisih saldo buku dengan saldo fisik, Kantor Pabean atau KPU BC melakukan penagihan atas pungutan yang terutang dengan menggunakan surat penetapan pabean sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penagihan di bidang kepabeanan dan Cukai.</li><li>5. Kepala Kantor Pabean merekomendasikan pencabutan izin Gudang Berikat kepada Kepala Kantor Wilayah, dengan melampirkan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. hasil audit oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan penyelesaiannya dalam hal penyelenggara atau pengusaha Gudang Berikat sudah pernah diaudit</li><li>b. rekam jejak (<i>past performance</i>) dan data pelanggaran apabila Penyelenggara Gudang Berikat, Pengusaha Gudang Berikat, dan/ atau PDGB pernah melakukan pelanggaran ketentuan kepabeanan dan Cukai</li><li>c. pungutan negara yang masih terutang.</li></ol></li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah melakukan penelitian rekomendasi pencabutan ijin Gudang Berikat dari Kantor Pabean.</li><li>7. Dalam hal diperlukan Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah dapat melakukan konfirmasi terkait dengan pencabutan ijin</li></ol>

		<p>Gudang Berikat kepada pengguna layanan atau Kantor Pabean Pengawas Gudang Berikat.</p> <p>8. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat melakukan audit kepabeanaan atau cukai.</p> <p>9. Dalam hal tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat untuk dicabut, Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan surat permintaan melengkapi dokumen permohonan pencabutan izin Gudang Berikat kepada Kantor Pabean dan/atau pengguna layanan.</p> <p>10. Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan keputusan pencabutan izin Gudang Berikat, dan kemudian mengirimkan kepada pengguna layanan, kepala kantor pabean terkait, Unit eselon II kantor Pusat terkait dan Unit eselon I Kementerian Keuangan terkait.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. 15 (lima belas) hari kerja sejak surat rekomendasi dari Kantor Pabean sampai dengan diterbitkannya surat keputusan atau surat permintaan melengkapi dokumen pencabutan izin gudang berikat (apabila surat diterbitkan oleh Kepala Kantor Wilayah).</p> <p>2. 15 (lima belas) hari kerja sejak selesai dilakukan pemeriksaan sederhana sampai dengan diterbitkannya surat keputusan atau surat permintaan melengkapi dokumen pencabutan izin gudang berikat (apabila surat diterbitkan oleh Kepala KPU BC).</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Keputusan pencabutan izin gudang berikat atau surat permintaan melengkapi dokumen permohonan pencabutan izin gudang berikat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pencabutan izin Tempat sebagai Gudang Berikat. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**80. Pencabutan Fasilitas Izin Toko Bebas Bea**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Pencabutan Izin Toko Bebas Bea.</li><li>2. Dokumen pelengkap permohonan Pencabutan Izin Toko Bebas Bea</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan pencabutan izin Toko Bebas Bea kepada Kepala Kantor Pabean atau KPU BC.</li><li>2. Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC yang mengawasi Toko Bebas Bea menerima surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan penelitian surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Apabila permohonan yang disampaikan tidak lengkap, atas permohonan tersebut dikembalikan kepada pengguna layanan.</li><li>b. Apabila dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat tugas untuk melakukan pemeriksaan sederhana.</li></ol></li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan pemeriksaan sederhana, dalam hal ditemukan selisih saldo buku dengan saldo fisik, Kepala Kantor Pabean atau KPU BC melakukan penagihan atas pungutan yang terutang dengan menggunakan surat penetapan pabean sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penagihan di bidang kepabeanan dan Cukai.</li><li>5. Kepala Kantor Pabean merekomendasikan pencabutan izin Toko Bebas Bea kepada Kepala Kantor Wilayah, dengan melampirkan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. hasil audit oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan penyelesaiannya dalam hal penyelenggara atau pengusaha Toko Bebas Bea sudah pernah diaudit</li><li>b. rekam jejak (past performance) dan data pelanggaran apabila Penyelenggara Toko Bebas Bea, Pengusaha Toko Bebas Bea dan/ atau PDTBB pernah melakukan pelanggaran ketentuan kepabeanan dan Cukai</li><li>c. pungutan negara yang masih terutang.</li></ol></li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah melakukan penelitian rekomendasi pencabutan ijin Toko Bebas Bea dari Kantor Pabean.</li><li>7. Dalam hal diperlukan Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah dapat melakukan konfirmasi terkait dengan pencabutan ijin Toko Bebas Bea kepada pengguna layanan atau Kantor Pabean Pengawas Toko Bebas Bea.</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>8. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat melakukan audit kepabeanan atau cukai.</li><li>9. Dalam hal tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat untuk dicabut, Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan surat permintaan melengkapi dokumen permohonan pencabutan izin Toko Bebas Bea kepada Kantor Pabean dan/atau pengguna layanan.</li><li>10. Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan keputusan pencabutan izin Toko Bebas Bea, dan kemudian mengirimkan kepala kantor pabean terkait, Unit eselon II kantor Pusat terkait dan Unit eselon I Kementerian Keuangan terkait.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 15 (lima belas) hari kerja sejak surat rekomendasi dari Kantor Pabean sampai dengan diterbitkannya surat keputusan atau surat permintaan melengkapi dokumen pencabutan izin toko bebas bea (apabila surat diterbitkan oleh Kepala Kantor Wilayah).</li><li>2. 15 (lima belas) hari kerja sejak selesai dilakukan pemeriksaan sederhana sampai dengan diterbitkannya surat keputusan atau surat permintaan melengkapi dokumen pencabutan izin toko bebas bea (apabila surat diterbitkan oleh Kepala KPU BC).</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Keputusan pencabutan izin toko bebas bea atau surat permintaan melengkapi dokumen permohonan pencabutan izin toko bebas bea.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea.

		2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pencabutan izin Tempat sebagai Toko Bebas Bea.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai.</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li></ol>

**81. Pencabutan Izin Pusat Logistik Berikat**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Pencabutan Izin Pusat Logistik Berikat .</li><li>2. Dokumen pelengkap permohonan Pencabutan Izin Pusat Logistik Berikat.</li></ol>



2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan pencabutan izin Pusat Logistik Berikat kepada Kepala Kantor Pabean atau KPU BC.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC yang mengawasi Pusat Logistik Berikat menerima surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.</li><li>3. Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan penelitian surat permohonan dan dokumen kelengkapan dari pengguna layanan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Apabila permohonan yang disampaikan tidak lengkap, atas permohonan tersebut dikembalikan kepada pengguna layanan.</li><li>b. Apabila dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat tugas untuk melakukan pemeriksaan sederhana.</li></ol></li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau Kepala KPU BC melakukan pemeriksaan sederhana terhadap Penyelenggara Pusat Logistik Berikat, Pengusaha Pusat Logistik Berikat dan/ atau PDPLB.</li><li>5. Kepala Kantor Pabean yang mengawasi Pusat Logistik Berikat merekomendasikan pencabutan izin Pusat Logistik Berikat kepada Kepala Kantor Wilayah, dengan melampirkan :<ol style="list-style-type: none"><li>a. hasil audit oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan penyelesaiannya dalam hal penyelenggara atau pengusaha Pusat Logistik Berikat sudah pernah diaudit.</li><li>b. rekam jejak (<i>past performance</i>) dan data pelanggaran apabila Penyelenggara Pusat Logistik Berikat, Pengusaha Pusat Logistik Berikat dan/ atau PDPLB pernah melakukan pelanggaran ketentuan kepabeanan dan Cukai.</li><li>c. pungutan negara yang masih terutang.</li></ol></li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah melakukan penelitian atas rekomendasi pencabutan ijin Pusat Logistik Berikat dari Kantor Pabean.</li><li>7. Dalam hal diperlukan Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah dapat melakukan konfirmasi terkait dengan pencabutan ijin Pusat Logistik Berikat kepada pengguna layanan atau Kantor Pabean Pengawas Pusat Logistik Berikat.</li><li>8. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat melakukan audit kepabeanan atau cukai.</li><li>9. Dalam hal tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat untuk dicabut, Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan surat permintaan melengkapi dokumen permohonan</li></ol>
---	--------------------------------------	---

		<p>pencabutan izin Pusat Logistik Berikat kepada Kantor Pabean dan/atau pengguna layanan.</p> <p>10. Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU BC menerbitkan keputusan pencabutan izin Pusat Logistik Berikat, dan kemudian mengirimkan, kepala kantor pabean terkait, Unit eselon II kantor Pusat terkait (Dir Fasilitas) dan Unit eselon I (Kantor Pajak)</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. 15 (lima belas) hari kerja sejak surat rekomendasi dari Kantor Pabean sampai dengan diterbitkannya keputusan atau penolakan pencabutan izin Pusat Logistik Berikat (apabila Surat Keputusan atau Penolakan diterbitkan oleh Kepala Kantor Wilayah).</p> <p>2. 15 (lima belas) hari kerja sejak selesai dilakukan pemeriksaan sederhana sampai dengan diterbitkannya keputusan atau penolakan pencabutan izin Pusat Logistik Berikat (apabila Surat Keputusan atau Penolakan diterbitkan oleh Kepala KPU BC).</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan pencabutan izin Pusat Logistik Berikat atau Surat penolakan pencabutan izin Pusat Logistik Berikat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan pemerintah Nomor 85 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 28/PMK.04/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik Berikat.</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-02/BC/2019 tentang Tata Laksana Monitoring dan Evaluasi terhadap Penerima Fasilitas Tempat Penimbunan Berikat</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li> <li>Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pencabutan izin Tempat sebagai Pusat Logistik Berikat.</li> <li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**82. Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Kawasan Berikat**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan perubahan data Izin Pengusaha Kawasan Berikat. 2. Kelengkapan dokumen yang mendukung perubahan data dalam Izin Kawasan Berikat. 3. Permohonan dapat diajukan dalam hal: a. Perubahan nama bukan dikarenakan merger atau diakuisisi, alamat, dan/atau nomor pokok wajib pajak (NPWP). b. Perubahan nama dan/atau alamat pemilik/ penanggung jawab. c. Perubahan batas-batas dan/atau luas lokasi Kawasan berikat masih dalam 1 (satu) hamparan. d. Perubahan lokasi Kawasan berikat tidak dalam 1 (satu) hamparan untuk keperluan penimbunan bahan baku dan/atau bahan hasil produksi. e. Perubahan jenis hasil produksi. f. Perubahan nama perusahaan dikarenakan merge atau diakuisisi. g. Perubahan luas PDKB yang tidak dalam satu hamparan yang berada dalam satu penyelenggara Kawasan berikat. h. Menambahkan perlakuan tertentu dalam izin Penyelenggara Kawasan Berikat, izin Pengusaha Kawasan Berikat, dan/ atau izin PDKB.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<b>A. Dalam hal perubahan data terkait dengan batas-batas dan/atau luas lokasi</b> 1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin Kawasan Berikat kepada Kepala Kantor Pabean atau KPU BC. 2. Kepala Kantor Pabean atau KPU BC menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan. 3. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan pemeriksaan lokasi.

		<div>4. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi</div> <div>5. Kepala Kantor Pabean meneruskan permohonan perubahan penetapan izin Kawasan berikat dan berita acara hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala Kantor Wilayah.</div> <div>6. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah menerima dan melakukan penelitin atas penerusan permohonan perubahan penetapan izin Kawasan Berikat dari Kantor Pabean.</div> <div>7. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.<div>a. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</div><div>b. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</div></div> <div>8. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan keputusan persetujuan atau surat penolakan perubahan Izin Pengusaha Kawasan Berikat.</div> <div><b>B. Dalam hal perubahan data tidak terkait dengan batas-batas dan/atau luas lokasi</b><div>1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin Kawasan Berikat kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC.</div><div>2. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan.</div><div>3. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.<div>a. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</div><div>b. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</div></div><div>4. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Izin Pengusaha Kawasan Berikat.</div></div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<div><b>A. Dalam hal dilakukan pemaparan proses bisnis</b><div>1. Paling lama 5 (lima) jam yang dimulai sejak pemaparan dinyatakan selesai sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Kawasan</div></div>

		<p>Berikat (apabila permohonan diajukan melalui SKP); atau</p> <p>2. Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak pemaparan dinyatakan selesai sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Data Izin Pengusaha Kawasan Berikat (apabila permohonan diajukan secara manual).</p> <p><b>B. Dalam hal tidak dilakukan pemaparan proses bisnis</b></p> <p>1. Paling lama 5 (lima) jam sejak permohonan diterima secara lengkap oleh Kantor Wilayah atau KPU BC sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Kawasan Berikat (apabila permohonan diajukan melalui SKP); atau</p> <p>2. Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap oleh Kantor Wilayah atau KPU BC sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Kawasan Berikat (apabila permohonan diajukan secara manual).</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Kawasan Berikat atau Surat Penolakan Perubahan Izin Pengusaha Kawasan Berikat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

C. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat sebagaimana diubah dengan PMK-

		<p>65/PMK.04/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat.</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-09/BC/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait perubahan penetapan izin perusahaan penerima fasilitas kawasan berikat.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/ Kanwil/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

**83. Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Gudang Berikat**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan perubahan data Izin Pengusaha Gudang Berikat;</li><li>2. Kelengkapan dokumen yang mendukung perubahan data dalam Izin Gudang Berikat;</li><li>3. Permohonan sebagaimana dimaksud diajukan dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Perubahan nama bukan dikarenakan merger atau diakuisisi, alamat, dan/atau nomor pokok wajib pajak (NPWP);</li><li>b. Perubahan nama, dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab Gudang Berikat;</li><li>c. Perubahan batas-batas atau luas lokasi Gudang Berikat;</li><li>d. Perubahan jenis barang yang ditimbun di Gudang Berikat</li><li>e. Perubahan daftar perusahaan tujuan distribusi.</li><li>f. Perubahan nama perusahaan dikarenakan merger atau diakuisisi.</li><li>g. Menambahkan perlakuan tertentu dalam izin Penyelenggara Gudang Berikat, izin Pengusaha Gudang Berikat, atau izin PDGB</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p><b>A. Dalam hal perubahan data terkait dengan batas-batas dan/atau luas lokasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin Gudang Berikat kepada Kepala Kantor Pabean atau KPU BC.</li><li>2. Kepala Kantor Pabean atau KPU BC menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan pemeriksaan lokasi.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi</li><li>5. Kepala Kantor Pabean meneruskan permohonan perubahan penetapan izin Gudang Berikat dan berita acara hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala Kantor Wilayah.</li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah menerima dan melakukan penelitin atas penerusan permohonan perubahan penetapan izin Gudang Berikat dari Kantor Pabean.</li></ol>



		<p>7. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.</p> <p>a. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</p> <p>b. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</p> <p>8. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Izin Pengusaha Gudang Berikat.</p> <p><b>B. Dalam hal perubahan data tidak terkait dengan batas-batas dan/atau luas lokasi</b></p> <p>1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin Gudang Berikat kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC.</p> <p>2. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan.</p> <p>3. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.</p> <p>a. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</p> <p>b. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</p> <p>4. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Izin Pengusaha Gudang Berikat.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p><b>A. Dalam hal dilakukan pemaparan proses bisnis</b></p> <p>1. Paling lama 5 (lima) jam yang dimulai sejak pemaparan dinyatakan selesai sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Gudang Berikat (apabila permohonan diajukan melalui SKP); atau</p> <p>2. Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak pemaparan dinyatakan selesai sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Gudang Berikat (apabila permohonan diajukan secara manual).</p> <p><b>B. Dalam hal tidak dilakukan pemaparan proses bisnis</b></p> <p>1. Paling lama 5 (lima) jam sejak permohonan diterima secara lengkap oleh Kantor Wilayah atau KPU BC sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Gudang</p>

		<p>Berikat (apabila permohonan diajukan melalui SKP); atau</p> <p>2. Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap oleh Kantor Wilayah atau KPU BC sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Gudang Berikat (apabila permohonan diajukan secara manual).</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Gudang Berikat atau Surat Penolakan Perubahan Izin Pengusaha Gudang Berikat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</p> <p>2. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait perubahan penetapan izin perusahaan penerima fasilitas gudang berikat.</p>

		<div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA.</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/ Kanwil/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**84. Permohonan Perubahan Penetapan Izin Toko Bebas Bea**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Permohonan perubahan data Izin Pengusaha Toko Bebas Bea;</div> <div>2. Kelengkapan dokumen yang mendukung perubahan data dalam Izin Toko Bebas Bea;</div> <div>3. Permohonan sebagaimana dimaksud diajukan dalam hal:<div>a. perubahan nama, alamat, dan/atau NPWP Pengusaha Toko Bebas Bea;</div><div>b. perubahan nama, dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab Toko Bebas Bea;</div><div>c. perubahan batas-batas atau lokasi Toko Bebas Bea;</div><div>d. penambahan tempat penyerahan bagi Toko Bebas Bea dalam kota;</div><div>e. perubahan jenis barang yang ditimbun di Toko Bebas Bea.</div></div>

		<ul style="list-style-type: none"><li>1) apabila permohonan diajukan kepada Kantor Pabean<ul style="list-style-type: none"><li>a) Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pabean melakukan pemeriksaan lokasi.</li><li>b) Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pabean menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan rekomendasi, serta menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah.</li></ul></li><li>2) apabila permohonan diajukan kepada KPU BC<ul style="list-style-type: none"><li>a) Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC melakukan pemeriksaan lokasi</li><li>b) Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li></ul></li><li>b. dalam hal tidak diperlukan pemeriksaan lokasi,<ul style="list-style-type: none"><li>1) apabila permohonan diajukan kepada Kantor Pabean<ul style="list-style-type: none"><li>a) Kepala kantor pabean menerbitkan surat rekomendasi kepada Kantor Wilayah</li><li>b) Kantor Wilayah menerima surat rekomendasi dari Kantor Pabea, dan menerbitkan undangan pemaparan proses bisnis.</li></ul></li><li>2) apabila permohonan diajukan kepada KPU BC, KPU BC menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.</li></ul></li><li>3. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.</li><li>4. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</li><li>6. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Izin Pengusaha Toko Bebas Bea.</li></ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"><li>1. 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan diterbitkannya surat rekomendasi kepada kantor wilayah (apabila surat permohonan diajukan melalui Kantor Pabean); atau</li><li>2. 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak diterimanya berita acara pemeriksaan lokasi dan rekomendasi dari Kepala Kantor Pabean sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan</li></ul>

		<p>Data Izin Pengusaha Toko Bebas Bea (apabila surat persetujuan atau penolakan ditetapkan oleh Kantor Wilayah); atau</p> <p>3. 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Toko Bebas Bea dalam hal tidak dilakukan pemeriksaan lokasi (apabila surat persetujuan atau penolakan ditetapkan oleh KPU); atau</p> <p>4. 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Toko Bebas Bea dalam hal perlu dilakukan pemeriksaan lokasi (apabila surat persetujuan atau penolakan ditetapkan oleh KPU).</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Toko Bebas Bea atau Surat Penolakan Perubahan Izin Pengusaha Toko Bebas Bea
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p>

		<div>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div> <div>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a.</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait perubahan penetapan izin toko bebas bea.</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA.</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kanwil/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**85. Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Pusat Logistik Berikat**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Permohonan perubahan data Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat;</div> <div>2. Kelengkapan dokumen yang mendukung perubahan data dalam Izin Pusat Logistik Berikat;</div> <div>3. Permohonan sebagaimana dimaksud diajukan dalam hal:<div><div>a. Perubahan nama, alamat, dan/atau NPWP Pengusaha Pusat Logistik Berikat;</div><div>b. Perubahan nama, dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab Pusat Logistik Berikat;</div><div>c. Perubahan bentuk perusahaan Pusat Logistik Berikat;</div></div></div>

		<ul style="list-style-type: none"><li>d. Perubahan batas-batas dan/atau luas lokasi Pusat Logistik Berikat;</li><li>e. Penambahan dan/atau pengurangan daftar perusahaan tujuan pengeluaran atau daftar perusahaan penimbun barang ekspor;</li><li>f. Perubahan jenis barang yang ditimbun di Pusat Logistik Berikat; dan/atau</li><li>g. Perubahan kegiatan sederhana;</li><li>h. Perubahan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)</li><li>i. Menambahkan perlakuan tertentu dalam izin Penyelenggara Pusat Logistik Berikat, izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat, atau izin PDPLB.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p><b>A. Dalam hal perubahan data terkait dengan batas-batas dan/atau luas lokasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin Pusat Logistik Berikat kepada Kepala Kantor Pabean atau KPU BC.</li><li>2. Kepala Kantor Pabean atau KPU BC menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC melakukan pemeriksaan lokasi.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean atau KPU BC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi</li><li>5. Kepala Kantor Pabean meneruskan permohonan perubahan penetapan izin Pusat Logistik Berikat dan berita acara hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala Kantor Wilayah.</li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Wilayah menerima dan melakukan peneltain atas penerusan permohonan perubahan penetapan izin Pusat Logistik Berikat dari Kantor Pabean.</li><li>7. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</li><li>b. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</li></ul></li><li>8. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat.</li></ul>

		<p><b>B. Dalam hal perubahan data tidak terkait dengan batas-batas dan/atau luas lokasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin Pusat Logistik Berikat kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC.</li><li>2. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan.</li><li>3. Dalam hal diperlukan Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC dapat menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</li><li>b. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</li></ol></li><li>4. Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC menerbitkan keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Paling lama 3 (tiga) jam yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap oleh Kantor Wilayah atau KPU BC sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat (Apabila permohonan diajukan melalui SKP).</li><li>2. Paling lama 3 (tiga) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap oleh Kantor Wilayah atau KPU BC sampai dengan diterbitkannya keputusan persetujuan atau surat penolakan Perubahan Data Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat (Apabila permohonan diajukan secara manual).</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat atau Surat Penolakan Perubahan Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan</li></ol>



		Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan pemerintah Nomor 85 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 28/PMK.04/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik Berikat.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-02/BC/2019 tentang Tata Laksana Monitoring dan Evaluasi terhadap Penerima Fasilitas Tempat Penimbunan Berikat</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan perubahan penetapan izin perusahaan penerima fasilitas pusat logistik berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> </ol>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada Kanwil/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**86. Pelayanan Perubahan BC 2.8**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan perubahan BC 2.8 yang telah mendapat nomor dan tanggal pendaftaran. 2. Dokumen BC 2.8 lama 3. Dokumen BC 2.8 perubahan 4. Dokumen pelengkap pabean 5. Bukti lain yang mendukung perubahan data.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan perubahan BC 2.8. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan perubahan BC 2.8, dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan berkas permohonan kepada pengguna layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian permohonan perubahan data BC 2.8 dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pengguna layanan. 4. Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan konfirmasi terkait dengan perubahan BC 2.8 kepada Unit Terkait. 5. Dalam hal permohonan memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat persetujuan perubahan data BC 2.8 yang disertai dengan:

		<ol style="list-style-type: none"><li>Perubahan data BC 2.8 dalam SKP, untuk BC 2.8 yang diajukan melalui PDE atau MPDE.</li><li>Formulir BC 2.8 perubahan yang telah disahkan oleh Pejabat Bea dan Cukai untuk BC 2.8 yang diajukan melalui tulisan di atas formulir.</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>Dalam hal permohonan perubahan BC 2.8 yang diajukan melalui PDE atau MPDE telah disetujui dan perubahan BC 2.8 tersebut tidak dapat dilaksanakan pada SKP di Kantor Pabean, Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pabean meneruskan perubahan data BC 2.8 kepada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai.</li><li>Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat penolakan disertai alasan penolakan</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak berkas permohonan perubahan BC 2.8 diterima secara lengkap sampai dengan terbitnya surat persetujuan atau penolakan perubahan BC 2.8 (Tidak termasuk jangka waktu konfirmasi kepada unit terkait)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat persetujuan perubahan BC 2.8 dan BC 2.8 perubahan, atau Surat penolakan perubahan BC 2.8
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li><li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan pemerintah Nomor 85 Tahun 2015 tentang

		<p>Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 28/PMK.04/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik Berikat.</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-02/BC/2019 tentang Tata Laksana Monitoring dan Evaluasi terhadap Penerima Fasilitas Tempat Penimbunan Berikat.</li><li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-03/BC/2016 tentang Tata Laksanaan Pengeluaran Barang Impor dari Pusat Logistik Berikat untuk diimpor untuk dipakai sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-15/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-03/BC/2016 tentang Tata Laksanaan Pengeluaran Barang Impor dari Pusat Logistik Berikat untuk diimpor untuk dipakai.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Perubahan BC 2.8.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>

4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**87. Pelayanan Pembatalan BC 2.8**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan pembatalan BC 2.8 yang telah mendapat nomor dan tanggal pendaftaran. 2. Dokumen BC 2.8 lama. 3. Alasan pembatalan dan bukti-bukti pendukung pembatalan BC 2.8.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan pembatalan BC 2.8 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan pembatalan BC 2.8, Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan berkas permohonan kepada pengguna layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian permohonan pembatalan BC 2.8 dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pengguna layanan. 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan konfirmasi terkait dengan pembatalan BC 2.8 kepada Unit Terkait. 5. Dalam hal permohonan memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat persetujuan pembatalan BC 2.8 yang disertai dengan, a. pembatalan BC 2.8 dalam SKP, untuk BC 2.8 yang diajukan melalui PDE atau MPDE.

		<p>b. Catatan pembatalan pada buku daftar BC 2.8, untuk BC 2.8 yang diajukan melalui tulisan di atas formulir.</p> <p>6. Dalam hal permohonan pembatalan BC 2.8 yang diajukan melalui PDE atau MPDE telah disetujui dan pembatalan BC 2.8 tersebut tidak dapat dilaksanakan pada SKP di Kantor Pabean, Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Pabean meneruskan pembatalan BC 2.8 kepada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai.</p> <p>7. Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat penolakan disertai alasan penolakan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak berkas permohonan pembatalan BC 2.8 diterima secara lengkap sampai dengan terbitnya surat persetujuan atau penolakan pembatalan BC 2.8 (tidak termasuk jangka waktu untuk konfirmasi kepada unit terkait)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat persetujuan pembatalan BC 2.8 atau Surat penolakan pembatalan BC 2.8
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan pemerintah Nomor 85 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik</p>

		<p>Berikat sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 28/PMK.04/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 272/PMK.04/2015 tentang Pusat Logistik Berikat.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-02/BC/2019 tentang Tata Laksana Monitoring dan Evaluasi terhadap Penerima Fasilitas Tempat Penimbunan Berikat.</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-03/BC/2016 tentang Tata Laksanan Pengeluaran Barang Impor dari Pusat Logistik Berikat untuk diimpor untuk dipakai sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-15/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-03/BC/2016 tentang Tata Laksanan Pengeluaran Barang Impor dari Pusat Logistik Berikat untuk diimpor untuk dipakai.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pembatalan BC 2.8.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</p>

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**88. Pelayanan Penerbitan Kartu Kendali**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC. 2. Melampirkan dokumen kelengkapan berupa: a. Fotokopi paspor b. Pas foto anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia. c. Rekomendasi dari instansi teknis terkait yang paling sedikit : 1) nama, kebangsaan, dan jabatan orang yang bersangkutan. 2) nama dan kebangsaan dari suami atau istri dari orang yang bersangkutan. 3) nama instansi atau lembaga tempat kerja orang yang bersangkutan. 4) masa tugas; dan 5) batasan jumlah barang yang dapat dibeli di Toko Bebas Bea d. fotokopi identitas serta pas foto suami atau istri anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia, dalam hal suami atau istri dari anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia akan dimohonkan untuk mendapatkan kartu kendali
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan penerbitan kartu kendali beserta dokumen kelengkapan kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU.



		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan pelayanan penerbitan kartu kendali, Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan berkas permohonan kepada pengguna layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas permohonan penerbitan kartu kendali dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pengguna layanan.</li><li>4. Dalam hal permohonan pengguna layanan disetujui, pejabat bea dan cukai menerbitkan kartu kendali.</li><li>5. Dalam hal permohonan pengguna layanan ditolak, pejabat bea dan cukai menerbitkan surat pemberitahuan yang menyebutkan alasan penolakan.</li><li>6. Kartu kendali yang diterbitkan oleh pejabat Bea dan Cukai berlaku untuk jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Kartu kendali atau surat penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</li><li>2. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,</li></ol>

		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Penerbitan Kartu Kendali.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeaan dan Cukai.</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai.</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</p>

**89. Pelayanan Perpanjangan Kartu Kendali**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat Permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC.</p> <p>2. Melampirkan dokumen kelengkapan berupa:</p> <p>a. Kartu kendali yang jangka waktunya akan atau telah berakhir.</p> <p>b. Surat rekomendasi instansi teknis terkait.</p> <p>c. Fotokopi paspor.</p> <p>d. Pas foto anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia.</p> <p>e. fotokopi identitas serta pas foto suami atau istri anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada</p>

		badan internasional di Indonesia, dalam hal suami atau istri dari anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia akan dimohonkan untuk mendapatkan kartu kendali
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan perpanjangan kartu kendali beserta dokumen kelengkapan kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan perpanjangan kartu kendali, Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan berkas permohonan kepada pengguna layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas permohonan perpanjangan kartu kendali dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pengguna layanan.</li><li>4. Dalam hal permohonan pengguna layanan disetujui, pejabat bea dan cukai memberikan perpanjangan masa berlaku kartu kendali yang jangka waktunya akan atau telah berakhir.</li><li>5. Dalam hal permohonan pengguna layanan ditolak, pejabat bea dan cukai menerbitkan surat pemberitahuan yang menyebutkan alasan penolakan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Perpanjangan masa berlaku kartu kendali atau surat penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Perpanjangan Kartu Kendali. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**90. Pelayanan Penggantian Kartu Kendali Akibat Rusak Atau Hilang**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC. 2. Melampirkan dokumen kelengkapan berupa:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu kendali yang rusak atau surat keterangan dari kepolisian negara republik indonesia dalam hal kartu kendali hilang</li> <li>b. Fotokopi paspor.</li> <li>c. fotokopi identitas serta pas foto suami atau istri anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia, dalam hal suami atau istri dari anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia akan dimohonkan untuk mendapatkan kartu kendali</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan penggantian kartu kendali akibat rusak atau hilang beserta dokumen kelengkapan kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan penggantian kartu kendali akibat rusak atau hilang, Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan berkas permohonan kepada pengguna layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas permohonan penggantian kartu kendali akibat rusak atau hilang dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pengguna layanan.</li> <li>4. Dalam hal permohonan pengguna layanan disetujui, pejabat bea dan cukai menerbitkan kartu kendali pengganti.</li> <li>5. Dalam hal permohonan pengguna layanan ditolak, pejabat bea dan cukai menerbitkan surat pemberitahuan yang menyebutkan alasan penolakan.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Kartu kendali pengganti atau surat penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li> </ul>

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Perpanjangan Kartu Kendali. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**91. Pelayanan Perubahan Kartu Kendali**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC.</li><li>2. Melampirkan dokumen kelengkapan berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kartu kendali yang akan dilakukan perbaikan.</li><li>b. Surat rekomendasi instansi teknis terkait.</li><li>c. Fotokopi paspor.</li><li>d. Pas foto anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia.</li><li>e. fotokopi identitas serta pas foto suami atau istri anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia, dalam hal suami atau istri dari anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia akan dimohonkan untuk mendapatkan kartu kendali</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan perubahan kartu kendali beserta dokumen kelengkapan kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan perubahan kartu kendali, Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan berkas permohonan kepada pengguna layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas permohonan perubahan kartu kendali dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pengguna layanan.</li><li>4. Dalam hal permohonan pengguna layanan disetujui, pejabat bea dan cukai menerbitkan kartu kendali pengganti.</li><li>5. Dalam hal permohonan pengguna layanan ditolak, pejabat bea dan cukai menerbitkan surat pemberitahuan yang menyebutkan alasan penolakan</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Kartu kendali pengganti atau surat penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li></ol>

		<p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</p>
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea.</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Perubahan kartu kendali.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.



	keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**R. AKSES KEPABEANAN**

**92. Pelayanan Permohonan Registrasi Kepabeanan sebagai Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon harus memiliki NIB, NPWP, dan Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP) dengan status valid; 2. Pemohon harus memiliki pegawai yang berkualifikasi Ahli Kepabeanan yang dibuktikan dengan dokumen: a. sertifikat Ahli Kepabeanan; b. identitas Ahli Kepabeanan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP); c. surat keterangan bekerja dari PPJK; dan d. surat pernyataan ahli kepabeanan tidak bekerja di PPJK lain.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon login ke sistem OSS melalui laman ( <i>website</i> ) OSS di <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a> dan mengisi data Pengguna Jasa yang telah disediakan pada sistem OSS. 2. Pemohon menerima NIB yang diterbitkan oleh Lembaga OSS. 3. Pemohon melakukan pendaftaran pengguna ( <i>user</i> ) pada laman ( <i>website</i> ) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a> . 4. Pemohon menerima pemberitahuan <i>username</i> dan <i>password</i> melalui surat elektronik (e-mail) yang didaftarkan pada saat pendaftaran <i>user</i> . 5. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman ( <i>website</i> ) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah diterima. 6. Pemohon menginput NIB dan NPWP untuk mengakses ke sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan. 7. Pemohon menerima hasil pengecekan NIB dan NPWP, dalam hal: a. NIB berstatus aktif dan KSWP berstatus valid, maka pemohon dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan. b. NIB berstatus selain aktif atau KSWP berstatus tidak valid, maka pemohon tidak

		<p>dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan, dan harus menghubungi instansi terkait.</p> <p>8. Pemohon memilih jenis Akses Kepabeanan sebagai PPJK pada pilihan jenis Registrasi Kepabeanan dalam rangka pemenuhan komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan.</p> <p>9. Pemohon melakukan pemenuhan komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan dengan mengisi data isian dan melampirkan dokumen persyaratan sesuai dengan pilihan jenis Registrasi Kepabeanan serta mengirimkan data isian dan dokumen persyaratan.</p> <p>10. Pemohon menerima Tanda Terima Pemenuhan Komitmen Registrasi Kepabeanan (RK-1) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</p> <p>11. Pemohon menerima Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan disetujui.</p> <p>12. Pemohon menerima Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</p> <p>13. Pemohon memperbaiki dan mengajukan kembali pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan sesuai hasil rekomendasi perbaikan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam kerja terhitung sejak Tanda Terima Pemenuhan Komitmen Registrasi Kepabeanan (RK-1) sampai dengan diterbitkan Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) atau Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) atau Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal</p>

		Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan; 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B; 2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai Bea Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

	keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai; 2. Survey Kepuasan Pelanggan; 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**93. Pelayanan Permohonan Registrasi Kepabeanan sebagai Pengangkut**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon harus memiliki NIB, NPWP, dan Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP) dengan status valid; 2. Pemohon harus memiliki surat izin terkait kegiatan usaha pengangkutan atau jasa pengangkutan laut atau udara berupa: a. Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL), Surat Izin Usaha Angkutan Udara (SIUAU), atau Surat Izin Usaha Pelayaran Rakyat (SIUPER), bagi Operator Sarana Pengangkut; b. Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal (SIUPKK), bagi Shipping Agent; c. Sertifikat Operasi Jasa Terkait Bandar Udara Bidang Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat dan/atau Bidang Penanganan Kargo dan Pos dari Kementerian Perhubungan, dan Izin Operasi Kegiatan Jasa Terkait Bandar Udara dari Otoritas Bandar Udara, bagi Ground Handling; d. Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi dan: 1) Perjanjian kerja sama, penunjukan keagenan dan/atau keterangan keagenan dari Agent/Forwarder di Luar Negeri; 2) Bukti joint slot dengan Perusahaan Pelayaran/Penerbangan; dan/atau Surat keterangan dari Perusahaan Pelayaran/Penerbangan, bagi Pengangkut Kontraktual (NVOCC); e. Surat Izin Penyelenggaraan Pos dari Kementerian Komunikasi dan Informatika dan persetujuan kegiatan kepabeanan dari Kepala Kantor Pabean, bagi Penyelenggara Pos; atau f. Surat izin lainnya terkait kegiatan usaha pengangkutan atau jasa pengangkutan laut atau udara, bagi Pengangkut lainnya.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon login ke sistem OSS melalui laman ( <i>website</i> ) OSS di <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a> dan

		<p>mengisi data Pengguna Jasa yang telah disediakan pada sistem OSS.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Pemohon menerima NIB yang diterbitkan oleh Lembaga OSS.</li><li>3. Pemohon melakukan pendaftaran pengguna (user) pada laman (website) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a>.</li><li>4. Pemohon menerima pemberitahuan <i>username</i> dan <i>password</i> melalui surat elektronik (e-mail) yang didaftarkan pada saat pendaftaran user.</li><li>5. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman (<i>website</i>) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah diterima.</li><li>6. Pemohon menginput NIB dan NPWP untuk mengakses ke sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li><li>7. Pemohon menerima hasil pengecekan NIB dan NPWP, dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>a. NIB berstatus aktif dan KSWP berstatus valid, maka pemohon dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan.</li><li>b. NIB berstatus selain aktif atau KSWP berstatus tidak valid, maka pemohon tidak dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan, dan harus menghubungi instansi terkait.</li></ol></li><li>8. Pemohon memilih jenis Akses Kepabeanan sebagai Pengangkut pada pilihan jenis Registrasi Kepabeanan dalam rangka pemenuhan komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan.</li><li>9. Pemohon melakukan pemenuhan komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan dengan mengisi data isian dan melampirkan dokumen persyaratan sesuai dengan pilihan jenis Registrasi Kepabeanan serta mengirimkan data isian dan dokumen persyaratan.</li><li>10. Pemohon menerima Tanda Terima Pemenuhan Komitmen Registrasi Kepabeanan (RK-1) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li><li>11. Pemohon menerima Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan disetujui.</li><li>12. Pemohon menerima Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</li></ol>
--	--	---

		13. Pemohon memperbaiki dan mengajukan kembali pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan sesuai hasil rekomendasi perbaikan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam kerja terhitung sejak Tanda Terima Pemenuhan Komitmen Registrasi Kepabeanan (RK-1) sampai dengan diterbitkan Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) atau Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) atau Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet;</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat</li> </ol>

		Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan;</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li> <li>4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan;</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai Bea Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai;</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan;</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li> </ol>

#### 94. Pelayanan Permohonan Registrasi Kepabeanan sebagai Pengusaha dalam *Free Trade Zone (FTZ)*

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon harus memiliki NIB, NPWP, dan Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP) dengan status valid;</li> <li>2. Pemohon harus memiliki izin usaha dari Badan Pengusahaan Kawasan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon login ke sistem OSS melalui laman (website) OSS di <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a> dan mengisi data Pengguna Jasa yang telah disediakan pada sistem OSS.</li> <li>2. Pemohon menerima NIB yang diterbitkan oleh Lembaga OSS.</li> <li>3. Pemohon melakukan pendaftaran pengguna (user) pada laman (website) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a>.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>4. Pemohon menerima pemberitahuan username dan password melalui surat elektronik (e-mail) yang didaftarkan pada saat pendaftaran user.</li><li>5. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman (website) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a> dengan menggunakan username dan password yang telah diterima.</li><li>6. Pemohon menginput NIB dan NPWP untuk mengakses ke sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li><li>7. Pemohon menerima hasil pengecekan NIB dan NPWP, dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>a. NIB berstatus aktif dan KSWP berstatus valid, maka pemohon dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan.</li><li>b. NIB berstatus selain aktif atau KSWP berstatus tidak valid, maka pemohon tidak dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan, dan harus menghubungi instansi terkait.</li></ol></li><li>8. Pemohon memilih jenis Akses Kepabeanan sebagai Pengusaha dalam FTZ pada pilihan jenis Registrasi Kepabeanan dalam rangka pemenuhan komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan.</li><li>9. Pemohon melakukan pemenuhan komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan dengan mengisi data isian dan melampirkan dokumen persyaratan sesuai dengan pilihan jenis Registrasi Kepabeanan serta mengirimkan data isian dan dokumen persyaratan.</li><li>10. Pemohon menerima Tanda Terima Pemenuhan Komitmen Registrasi Kepabeanan (RK-1) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li><li>11. Pemohon menerima Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan disetujui.</li><li>12. Pemohon menerima Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</li><li>13. Pemohon memperbaiki dan mengajukan kembali pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan sesuai hasil rekomendasi perbaikan, dalam hal pemenuhan Komitmen (persyaratan) Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam kerja terhitung sejak Tanda Terima Pemenuhan Komitmen Registrasi



		Kepabeanan (RK-1) sampai dengan diterbitkan Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) atau Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Registrasi Kepabeanan (RK-2) atau Surat Penolakan Registrasi Kepabeanan (RK-3)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet;</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan;</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li> </ol>

		<div>4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan;</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai Bea Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai;</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan;</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</div>

**95. Pelayanan Permohonan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan sebagai Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. NIB, NPWP, dan Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP) dengan status valid;</div> <div>2. Dokumen persyaratan terkait perubahan data Registrasi Kepabeanan.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman (<i>website</i>) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a>.</div> <div>2. Pemohon menginput NIB dan NPWP untuk mengakses ke sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</div> <div>3. Pemohon menerima hasil pengecekan NIB dan NPWP, dalam hal:<div><div>a. NIB berstatus aktif dan KSWP berstatus valid, maka pemohon dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan.</div><div>b. NIB berstatus selain aktif atau KSWP berstatus tidak valid, maka pemohon tidak dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan, dan harus menghubungi instansi terkait.</div></div></div> <div>4. Pemohon memilih jenis Akses Kepabeanan yang akan dilakukan perubahan data Registrasi Kepabeanan.</div>

		<div>5. Pemohon mengisi data isian dan melampirkan dokumen persyaratan terkait perubahan data Registrasi Kepabeanan serta mengirimkan data isian dan dokumen persyaratan.</div> <div>6. Pengguna Jasa Kepabeanan menerima Tanda Terima Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-4) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</div> <div>7. Pemohon menerima Surat Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan disetujui.</div> <div>8. Pemohon menerima Surat Penolakan perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</div> <div>9. Pemohon memperbaiki dan mengajukan kembali permohonan perubahan data Registrasi Kepabeanan sesuai hasil rekomendasi perbaikan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam kerja terhitung sejak Tanda Terima Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-4) sampai dengan diterbitkan Surat Persetujuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) atau Surat Penolakan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) atau Surat Penolakan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</div> <div>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</div> <div>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</div>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
-----	----------	------------

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan;</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet;</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B;</li><li>2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan;</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li><li>4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan;</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai Bea Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai;</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan;</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li></ol>

**96. Pelayanan Permohonan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan sebagai Pengangkut**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. NIB, NPWP, dan Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP) dengan status valid;</li><li>2. Dokumen persyaratan terkait perubahan data Registrasi Kepabeanan.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman (<i>website</i>) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a>.</li><li>2. Pemohon menginput NIB dan NPWP untuk mengakses ke sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li><li>3. Pemohon menerima hasil pengecekan NIB dan NPWP, dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>a. NIB berstatus aktif dan KSWP berstatus valid, maka pemohon dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan.</li><li>b. NIB berstatus selain aktif atau KSWP berstatus tidak valid, maka pemohon tidak dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan, dan harus menghubungi instansi terkait.</li></ol></li><li>4. Pemohon memilih jenis Akses Kepabeanan yang akan dilakukan perubahan data Registrasi Kepabeanan.</li><li>5. Pemohon mengisi data isian dan melampirkan dokumen persyaratan terkait perubahan data Registrasi Kepabeanan serta mengirimkan data isian dan dokumen persyaratan.</li><li>6. Pengguna Jasa Kepabeanan menerima Tanda Terima Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-4) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li><li>7. Pemohon menerima Surat Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan disetujui.</li><li>8. Pemohon menerima Surat Penolakan perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</li><li>9. Pemohon memperbaiki dan mengajukan kembali permohonan perubahan data Registrasi Kepabeanan sesuai hasil rekomendasi perbaikan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam kerja terhitung sejak Tanda Terima Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-4) sampai dengan diterbitkan Surat Persetujuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) atau Surat Penolakan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) atau Surat Penolakan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet;</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan;</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li> <li>4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan;</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai Bea Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai;</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan;</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li></ol>

**97. Pelayanan Permohonan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan sebagai Pengusaha dalam *Free Trade Zone* (FTZ)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. NIB, NPWP, dan Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP) dengan status valid;</li><li>2. Dokumen persyaratan terkait perubahan data Registrasi Kepabeanan.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman (<i>website</i>) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a>.</li><li>2. Pemohon menginput NIB dan NPWP untuk mengakses ke sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li><li>3. Pemohon menerima hasil pengecekan NIB dan NPWP, dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>a. NIB berstatus aktif dan KSWP berstatus valid, maka pemohon dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan.</li><li>b. NIB berstatus selain aktif atau KSWP berstatus tidak valid, maka pemohon tidak dapat melanjutkan proses Registrasi Kepabeanan, dan harus menghubungi instansi terkait.</li></ol></li><li>4. Pemohon memilih jenis Akses Kepabeanan yang akan dilakukan perubahan data Registrasi Kepabeanan.</li><li>5. Pemohon mengisi data isian dan melampirkan dokumen persyaratan terkait perubahan data Registrasi Kepabeanan serta mengirimkan data isian dan dokumen persyaratan.</li></ol>



		<div>6. Pengguna Jasa Kepabeanan menerima Tanda Terima Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-4) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</div> <div>7. Pemohon menerima Surat Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan disetujui.</div> <div>8. Pemohon menerima Surat Penolakan perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</div> <div>9. Pemohon memperbaiki dan mengajukan kembali permohonan perubahan data Registrasi Kepabeanan sesuai hasil rekomendasi perbaikan, dalam hal perubahan data Registrasi Kepabeanan tidak disetujui.</div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam kerja terhitung sejak Tanda Terima Pemberitahuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-4) sampai dengan diterbitkan Surat Persetujuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) atau Surat Penolakan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-5) atau Surat Penolakan Perubahan Data Registrasi Kepabeanan (RK-6)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</div> <div>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</div> <div>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</div>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah



		<p>diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet;</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan;</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</p> <p>4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan;</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai Bea Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai;</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan;</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</p>

**98. Pelayanan Permohonan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan pembukaan blokir Akses Kepabeanan;

		2. Dokumen pemenuhan persyaratan pembukaan blokir.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman (<i>website</i>) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah diterima.</li> <li>2. Pemohon mengajukan permohonan pembukaan blokir Akses Kepabeanan dengan mengisi data isian dan melampirkan dokumen pemenuhan persyaratan pembukaan blokir, dan mengirimkan data isian dan dokumen pemenuhan persyaratan melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan pada Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> <li>3. Pemohon menerima Tanda Terima Permohonan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-2) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li> <li>4. Pemohon menerima Surat Persetujuan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-3) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal permohonan pembukaan blokir disetujui.</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Penolakan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-4) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal permohonan pembukaan blokir tidak disetujui.</li> <li>6. Dalam hal Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengalami gangguan operasional, permohonan pembukaan blokir Akses Kepabeanan dapat disampaikan melalui e-mail Registrasi Kepabeanan atau secara manual.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak Tanda Terima Permohonan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-2) sampai dengan diterbitkannya Surat Persetujuan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-3) atau Surat Penolakan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-4).</li> <li>2. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian lapangan sesuai dengan prosedur penelitian lapangan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-3) atau Surat Penolakan Pembukaan Blokir Akses Kepabeanan (PMB-4)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li></ol>
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan;</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-36/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemblokiran Akses Kepabeanan.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet;</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B;</li><li>2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan;</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li><li>4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan;</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai Bea Cukai

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai; 2. Survey Kepuasan Pelanggan; 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**99. Pelayanan Permohonan Pencabutan Akses Kepabeanan**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan pencabutan Akses Kepabeanan; 2. Dokumen-dokumen pendukung.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon login ke Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada laman (website) di <a href="http://www.beacukai.go.id">http://www.beacukai.go.id</a> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah diterima. 2. Pemohon mengajukan permohonan pencabutan Akses Kepabeanan dengan mengisi data isian dan melampirkan dokumen pendukung, dan mengirimkan melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan. 3. Pemohon menerima Surat Pemberitahuan Pencabutan Akses Kepabeanan (RK-7) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal permohonan persetujuan disetujui. 4. Pemohon menerima Surat Penolakan Pencabutan Akses Kepabeanan (RK-8) melalui sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan, dalam hal permohonan pencabutan tidak disetujui. 5. Dalam hal Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengalami gangguan operasional, permohonan pencabutan Akses Kepabeanan dapat disampaikan melalui e-mail Registrasi Kepabeanan atau secara manual.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan pencabutan akses kepabeanan diterima melalui aplikasi Registrasi Kepabeanan sampai dengan diterbitkannya Surat Pemberitahuan Pencabutan Akses Kepabeanan (RK-7) atau Surat Penolakan Pencabutan Akses Kepabeanan (RK-8). 2. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan konfirmasi data yang diperlukan. 3. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian lapangan sesuai dengan prosedur penelitian lapangan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Pencabutan Akses Kepabeanan (RK-7) atau Surat Penolakan Pencabutan Akses Kepabeanan (RK-8)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan;</li><li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, seperti Perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan intranet dan internet;</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.B;</li><li>2. Memiliki pengetahuan tentang Registrasi Kepabeanan;</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li><li>4. Menguasai penggunaan Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan;</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li></ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai Bea Cukai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai;</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan;</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li></ol>

S. LAYANAN INFORMASI

100. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui *Call Center Bravo Bea Cukai*

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>call center</i> DJBC.</li><li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi DJBC.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan informasi melalui telepon: <ol style="list-style-type: none"><li>1. telpon diangkat paling lama 30 (tiga puluh) detik sejak telepon berdering; dan</li></ol>

		2. Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal dua hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau 2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; 5. Surat Edaran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC; 6. Surat Edaran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan,

		Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan 7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon ( <i>call center</i> ). 2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A. 2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui telepon. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC tergantung pada tipologi kantor;
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**101. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Web-Chat Dan Media Sosial DJBC**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------



1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial DJBC.</li> <li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi DJBC.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li> <li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li><li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li><li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li><li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat serta jaringan komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial.</li><li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>web-chat</i> atau media sosial.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li></ol>

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor;
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**102. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui *E-Mail* DJBC**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeaian dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>e-mail</i> DJBC. 2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeaian dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi DJBC. 2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait. 4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau

		2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></div> <div>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</div> <div>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</div>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</div> <div>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</div> <div>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div> <div>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</div> <div>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</div> <div>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</div> <div>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</div>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat serta jaringan komunikasi web-chat dan media sosial.</div>

		<div>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</div> <div>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</div> <div>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui e-mail.</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</div> <div>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</div>
4	Pengawasan Internal	<div>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</div> <div>3. Dilakukan secara berkelanjutan</div>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC tergantung pada tipologi kantor;
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

**103. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Telepon Kantor Bea Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi telepon resmi Kantor Bea Cukai.</div> <div>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</div>

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi resmi Kantor Bea Cukai.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Layanan informasi melalui telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 60 (enam puluh) menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui telepon.</li><li>2. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui telepon.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li><li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan</li></ol>

		Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li><li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li><li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li><li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (<i>call center</i>).</li><li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>call center</i>.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li></ol>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: a. 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor; dan b. 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**104. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Web-Chat Dan Media Sosial Kantor Bea Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial resmi kantor bea cukai. 2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial (melalui fitur pesan/ <i>direct message</i> ) resmi kantor bea cukai. 2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.



		4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Layanan Informasi melalui <i>Web-Chat</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 60 (enam puluh) menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui web-chat.</li><li>2. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui web-chat.</li></ol> <p>Layanan Media Sosial:</p> <p>Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li><li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li><li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li><li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li><li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (<i>call center</i>).</li><li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>call center</i>.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li></ol>

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**105. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui *E-Mail* Kantor Bea Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>e-mail</i> resmi kantor bea cukai. 2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>e-mail</i> resmi kantor bea cukai.. 2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait. 4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket eskalasi atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li><li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li><li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li><li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li><li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li></ol>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat serta jaringan komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial.</li><li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>e-mail</i>.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor;
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**106. Pemberian Pelayanan Informasi (*Desk Information*) Pada Kantor Bea Cukai**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mengisi Formulir Layanan Informasi (FLI).</li><li>2. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui loket layanan informasi;</li></ol>

		3. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan mendapatkan nomor urutan antrian loket layanan informasi dan FLI.</li><li>2. Pengguna Layanan mengisi FLI dengan menguraikan memberikan data identitas dan permintaan informasi.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal pada hari kerja yang sama sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jawaban atas permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li> <li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui loket informasi (<i>desk information</i>)</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari:

		a. 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor. b. 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

**107. Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Pusat Bea Cukai (PPID Tingkat I)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Yang dapat menggunakan layanan permintaan informasi publik kepada PPID, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. orang perseorangan (warga negara Indonesia);</li><li>2. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan</li><li>3. badan hukum Indonesia.</li></ol> <p>Dengan uraian persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran;</li><li>2. Salinan KTP, untuk Pemohon perorangan atau kelompok orang;</li><li>3. Salinan Surat Pengesahan sebagai Badan Hukum Indonesia dari Kementerian Hukum dan HAM, untuk Pemohon Badan Hukum Indonesia;</li><li>4. Surat Kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia;</li><li>5. Sistem Informasi PPID (SIPPID);</li><li>6. Register Permintaan Informasi Publik;</li><li>7. Naskah dinas; dan</li><li>8. Informasi Publik dan/atau salinan dokumen yang diminta oleh Pemohon.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik dari Pemohon.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan Permintaan Informasi Publik serta pengadministrasian permintaan informasi publik .<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal Permintaan Informasi Publik ditujukan kepada PPID Tingkat I lain di lingkungan Kementerian Keuangan, meneruskan Permintaan Informasi Publik</li></ol></li></ol>



		<p>kepada Biro KLI melalui Sistem Informasi PPID.</p> <p>b. Dalam hal Permintaan Informasi Publik ditujukan kepada PPID I dan persyaratan Permintaan belum lengkap Pejabat Bea dan Cukai, menyampaikan Surat Ketidaklengkapan dari PPID I kepada pemohon, yang meminta agar pemohon melengkapi persyaratan permintaan informasi</p> <p>c. Apabila pemohon melengkapi persyaratan dalam kurun waktu 3 hari kerja sejak Surat Ketidaklengkapan disampaikan kepada pemohon, maka permintaan informasi dilanjutkan pada proses selanjutnya.</p> <p>d. Apabila pemohon dalam waktu 3 hari kerja tidak melengkapi persyaratan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Pemberitahuan Permintaan Informasi Tidak Ditindaklanjuti dari PPID I kepada pemohon dan memberikan catatan pada Buku Register bahwa permintaan informasi tersebut tidak ditindaklanjuti.</p> <p>e. Dalam hal permohonan Informasi Publik ditujukan kepada PPID I dan persyaratan permohonan sudah lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengadministrasikan pada Buku Register dan menyampaikan Formulir Permohonan Informasi Publik sebagai tanda terima permohonan Informasi Publik kepada Pemohon.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai mengidentifikasi dan menentukan tindak lanjut Permintaan Informasi Publik berdasarkan kriteria Informasi Publik sebagai berikut:</p> <p>a. Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan.</p> <p>b. Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID I.</p> <p>c. Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh Unit Teknis Terkait.</p> <p>d. Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh Unit Teknis Terkait.</p> <p>e. Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID II dan/atau PPID III.</p> <p>f. Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/ didokumentasikan PPID I, PPID II, dan/atau PPID III.</p> <p>4. Dalam hal Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan,</p>
--	--	---

		<p>Pejabat Bea dan Cukai menyusun konsep Pemberitahuan Tertulis dan Lampiran berupa keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan).</p> <p>5. Dalam hal Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID I, Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan Informasi Publik yang diminta dan menyampaikan Pemberitahuan Tertulis.</p> <p>6. Dalam hal Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Pejabat Bea dan Cukai menyusun konsep naskah dinas permintaan tanggapan kepada Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Berdasarkan tanggapan dari Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan konsep Pemberitahuan Tertulis.</p> <p>7. Dalam hal Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID I, Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan kepada Pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Lampiran berupa keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan) kepada Pemohon.</p> <p>b. Pejabat Bea dan Cukai dapat memperpanjang waktu untuk paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pemberitahuan Tertulis;</p> <p>2. Keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan); dan/atau</p> <p>3. Informasi dan/atau salinan dokumen yang diminta Pemohon.</p>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>
---	---	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li><li>6. Surat Edaran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, SIPPID, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara layanan Permintaan Informasi Publik PPID</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SIPPID dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"><li>a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li><li>b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**108. Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Bea Cukai (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Yang dapat menggunakan layanan permintaan informasi publik kepada PPID, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. orang perseorangan (warga negara Indonesia);</li><li>2. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan</li><li>3. badan hukum Indonesia.</li></ol> <p>Dengan uraian persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permintaan kepada PPID.</li><li>2. Formulir Permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran;</li><li>3. Salinan KTP, untuk Pemohon perorangan atau kelompok orang;</li><li>4. Salinan Surat Pengesahan sebagai Badan Hukum Indonesia dari Kementerian Hukum dan HAM, untuk Pemohon Badan Hukum Indonesia;</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>5. Surat Kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia;</li><li>6. Naskah dinas;</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik dari Pemohon.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan Permintaan Informasi Publik serta pengadministrasian permintaan informasi publik, kemudian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal persyaratan permohonan permintaan Informasi Publik belum lengkap Pejabat Bea dan Cukai, menyampaikan Surat Ketidaklengkapan dari PPID II atau PPID III kepada pemohon, yang meminta agar pemohon melengkapi persyaratan permintaan informasi.</li><li>b. Apabila pemohon melengkapi persyaratan dalam kurun waktu 3 hari kerja sejak Surat Ketidaklengkapan disampaikan kepada pemohon, maka permintaan informasi dilanjutkan pada proses selanjutnya;</li><li>c. Apabila pemohon dalam waktu 3 hari kerja tidak melengkapi persyaratan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Pemberitahuan Permintaan Informasi Tidak Ditindaklanjuti dari PPID II atau PPID III kepada pemohon dan memberikan catatan pada Buku Regsiter bahwa permintaan informasi tersebut tidak ditindaklanjuti</li><li>d. Dalam hal persyaratan permintaan Informasi Publik sudah lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mencatat pada buku register dan menyampaikan Formulir Permintaan Informasi Publik sebagai tanda terima permintaan Informasi Publik kepada Pemohon. Apabila pemohon melakukan permintaan untuk pertama kali maka akan dibuatkan akun dalam SIPPID dan menerima Register Permintaan Informasi Publik;</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai mengidentifikasi dan menentukan tindak lanjut Permintaan Informasi Publik berdasarkan kriteria Informasi Publik sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan.</li><li>b. Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID II atau PPID III.</li></ol></li></ol>

		<p>c. Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/ didokumentasikan PPID II atau PPID III.</p> <p>4. Dalam hal Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan Keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan).</p> <p>5. Dalam hal Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh PPID, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Informasi Publik yang diminta dan/atau Pemberitahuan Tertulis.</p> <p>6. Dalam hal Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/didokumentasikan oleh PPID, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan).</p> <p>b. Pejabat Bea dan Cukai dapat memperpanjang waktu untuk paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Register Permintaan Informasi Publik;</p> <p>2. Pemberitahuan Tertulis;</p> <p>3. Keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan); dan/atau</p> <p>4. Informasi dan/atau salinan dokumen yang diminta Pemohon.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan</p>

		Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li><li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, Sistem Informasi PPID (SIPPID, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara layanan Permintaan Informasi Publik PPID</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi PPID (SIPPID, SPLIT dan sistem pendukung lainnya</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>

4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

T. PENYULUHAN

109. Kegiatan Penyuluhan atas Permohonan Pengguna Jasa

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan penyuluhan dari pihak pengguna jasa kepada Kepala Kantor/Direktur. 2. Surat permohonan penyuluhan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sebelum permintaan waktu penyelenggaraan penyuluhan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengguna Jasa mengajukan permohonan penyuluhan kepabeanan dan cukai kepada Kepala Kantor/Direktur. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima berkas dan melakukan konfirmasi kepada pemohon terkait permohonan penyuluhan: a. Dalam hal permohonan disetujui Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Persetujuan dan melaksanakan penyuluhan sesuai permohonan Pengguna Jasa. b. Dalam hal permohonan ditolak Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Surat jawaban atas permohonan penyuluhan akan disampaikan antara 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak surat permohonan penyuluhan



		<p>diterima oleh Pejabat Bea dan Cukai pada unit yang menyelenggarakan fungsi penyuluhan.</p> <p>2. Surat undangan dalam rangka penyelenggaraan penyuluhan disampaikan paling lambat sebelum penyelenggaraan penyuluhan/sosialisasi.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Penolakan atau Surat Persetujuan dan Surat Undangan serta terlaksananya kegiatan penyuluhan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</p> <p>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan,</p>

		Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan 7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: a. 4 s.d. 6 pegawai pada K PUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

U. PENGADUAN

110. Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPUMA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laporan pengaduan harus disertai kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor (meliputi nama dan kontak yang bisa dihubungi) serta kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan.</li><li>2. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA.</li><li>3. Dalam hal laporan pengaduan adalah dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka harus memenuhi unsur-unsur yang meliputi::<ol style="list-style-type: none"><li>a) Apa materi pengaduan (what);</li><li>b) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);</li><li>c) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);</li><li>d) Di mana materi aduan tersebut terjadi (where); dan</li><li>e) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).</li><li>f) Dalam hal laporan pengaduan tidak terkait dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka paling sedikit unsur materi pengaduan sebagaimana disebutkan pada angka 3 huruf a terpenuhi.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya.</li><li>2. Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA.</li><li>3. Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan.</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan.</li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai merekam kedalam SIPUMA terhadap aduan yang disampaikan bukan melalui SIPUMA paling lama 60 menit dari pengaduan diterima oleh Petugas penerima pengaduan.</li><li>2. Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan</li></ol>

		<p>secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi terhadap aduan yang disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah aduan disampaikan sesuai dengan persyaratan.</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan tindak lanjut aduan dengan pengkajian informasi pengaduan masyarakat paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah terverifikasi.</p> <p>5. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Tiket Pengaduan</p> <p>2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja terkait atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Keuangan nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.01/2018 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan.</li> <li>Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-17/BC/2021 tentang Pelaksanaan Tugas Unit Kepatuhan Internal di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> <li>Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>Menguasai aplikasi CEISA dan sistem pendukung lainnya</li> <li>Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4 s.d. 10 pegawai pada Kantor Bea dan Cukai tergantung pada tipologi kantor</li> <li>4 s.d. 10 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>Survey Kepuasan Pelayanan Pengaduan</li> </ol>

		3. Sistem Pengaduan Masyarakat
--	--	--------------------------------

V. PENGELOLAAN BTD DAN BDN

111. Pemusnahan Barang Yang Dikuasai Negara (BDN) Berdasarkan Permohonan Dari Pemilik Barang

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Pemusnahan dapat dilakukan dalam hal:<div>a. Surat Permohonan Pemusnahan BDN yang dilengkapi dengan:<div>1) Apabila diajukan oleh Pemilik Barang<div>a) Surat Pernyataan siap menanggung biaya;</div><div>b) Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain.</div></div><div>2) Apabila diajukan oleh Pengangkut:<div>a) Surat Pernyataan siap menanggung biaya;</div><div>b) Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain.</div><div>c) Surat pernyataan dari pemilik barang terkait dengan pelepasan atau menyerahkan kuasa barang kepada pihak pengangkut.</div></div></div><div>b. Dokumen dari Instansi Terkait.</div><div>c. BDN tidak dalam status atensi Blokir, NHI dan/atau Segel.</div><div>d. BDN masuk dalam kriteria yang dapat dimusnahkan.</div></div> <div>2. BCP terkait BDN.</div> <div>3. Keputusan penetapan Barang yang Dikuasai Negara.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pengguna layanan mengajukan Surat Permohonan Pemusnahan BDN dengan biaya pemusnahan ditanggung oleh pengguna layanan kepada Pejabat Bea dan Cukai.</div> <div>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan dokumen.<div>a. Apabila tidak lengkap dokumen permohonan dikembalikan kepada pengguna layanan.</div><div>b. Apabila lengkap pengguna layanan menerima Undangan Pemanggilan Wawancara.</div></div> <div>3. Pemohon melakukan wawancara dengan Pejabat Bea dan Cukai.</div> <div>4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan:</div>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal status BDN blokir, atensi, atau NHI, pengguna layanan menerima Surat Penolakan Pemusnahan BDN.</li> <li>b. Dalam hal status BDN tidak dalam status blokir, atensi, atau NHI, Pejabat Bea dan Cukai melanjutkan ke prosedur 5.</li> </ol> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai meneliti persyaratan teknis yang ditetapkan dari Instansi Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal diperlukan dokumen teknis dari Instansi Teknis: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dalam hal belum terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, Pemohon menerima Surat Pemeriksaan Bersama (<i>joint inspection</i>) dan dilakukan pemeriksaan bersama antara DJBC dan Instansi Teknis: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedapatan barang dalam kondisi bagus atau tidak rusak, Pemohon menerima Surat Penolakan Pemusnahan BDN.</li> <li>b) Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedapatan barang dalam kondisi busuk dan/atau rusak, melanjutkan ke prosedur 6.</li> </ol> </li> <li>2) Dalam hal telah terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6.</li> </ol> </li> <li>b. Dalam hal tidak diperlukan dokumen dari Pihak Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6.</li> </ol> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi pemusnahan dan metode pemusnahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan tidak layak, Pemohon menerima Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan.</li> <li>b. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan layak, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Penetapan Pemusnahan BDN.</li> </ol> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melaksanakan pemusnahan BDN (dalam hal diperlukan dapat menghadirkan saksi-saksi); dan</li> <li>b. Menerbitkan Berita Acara (BA) Pemusnahan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undangan Pemandangan Wawancara terbit paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani</li> </ol>

		<p>Undangan Pemanggilan Wawancara kepada Pemohon.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Jangka waktu wawancara menyesuaikan pada undangan pemanggilan untuk dilakukan wawancara.</li><li>3. Surat Pemeriksaan Bersama terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai wawancara sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Pemeriksaan Bersama.</li><li>4. Surat Penolakan terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai pemeriksaan bersama sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Penolakan.</li><li>5. Jangka waktu pemeriksaan bersama sesuai dengan ketersediaan waktu dari Instansi Teknis.</li><li>6. Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan atau Surat keputusan Penetapan Pemusnahan BDN terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi dan metode pemusnahan.</li><li>7. Pelaksanaan Pemusnahan BDN, menyesuaikan dengan jangka waktu pada Surat Tugas Pemusnahan BDN.</li><li>8. Berita Acara (BA) Pemusnahan paling lama 5 (lima hari) hari kerja yang dimulai sejak pemusnahan selesai dilaksanakan sampai diserahkan Berita Acara (BA) Pemusnahan kepada pengguna layanan.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat keputusan Penetepann Pemusnahan BDN</li><li>2. Berita Acara (BA) Pemusnahan</li><li>3. Surat Penolakan Pemusnahakan Barang yang Dikuasai Negara (BDN)</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan</li></ol>



		Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 178/PMK.04/2019 tentang Penyelesaian Terhadap Barang yang Dinyatakan Tidak Dikuasai, Barang yang Dikuasai Negara dan Barang yang Menjadi Milik Negara.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan pemusnahan barang yang dikuasai negara (BDN) berdasarkan permohonan dari pemilik barang.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 (tujuh) orang pejabat/pegawai pada Direktorat Penindakan dan Penyidikan/ Kantor Wilayah / KPU BC / Kantor Pabean
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

	keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

**112. Pemusnahan Barang Yang Dinyatakan Tidak dikuasai (BTD) Berdasarkan Permohonan Dari Pemilik Barang**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemusnahan dapat dilakukan dalam hal: a. Surat Permohonan Pemusnahan BTD yang dilengkapi dengan: 1) Apabila diajukan oleh Pemilik Barang a) Surat Pernyataan siap menanggung biaya; b) Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain. 2) Apabila diajukan oleh Pengangkut: a) Surat Pernyataan siap menanggung biaya; b) Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain. c) Surat pernyataan dari pemilik barang terkait dengan pelepasan atau menyerahkan kuasa barang kepada pihak pengangkut. b. Dokumen dari Instansi Terkait. c. BDN tidak dalam status atensi Blokir, NHI dan/atau Segel. d. BDN masuk dalam kriteria yang dapat dimusnahkan. 2. BCP terkait BTD.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengajukan Surat Permohonan Pemusnahan BTD dengan biaya pemusnahan ditanggung oleh pengguna layanan kepada Pejabat Bea dan Cukai. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan dokumen. a. Apabila tidak lengkap dokumen permohonan dikembalikan kepada pengguna layanan. b. Apabila lengkap pengguna layanan menerima Undangan Pemanggilan Wawancara. 3. Pemohon melakukan wawancara dengan Pejabat Bea dan Cukai. 4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan:

		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal status BTB blokir, atensi, atau NHI, pengguna layanan menerima Surat Penolakan Pemusnahan BTB.</li> <li>b. Dalam hal status BTB tidak dalam status blokir, atensi, atau NHI, Pejabat Bea dan Cukai melanjutkan ke prosedur 5.</li> </ol> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai meneliti persyaratan teknis yang ditetapkan dari Instansi Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal diperlukan dokumen teknis dari Instansi Teknis: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dalam hal belum terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, Pemohon menerima Surat Pemeriksaan Bersama (joint inspection) dan dilakukan pemeriksaan bersama antara DJBC dan Instansi Teknis: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedatangan barang dalam kondisi bagus atau tidak rusak, Pemohon menerima Surat Penolakan Pemusnahan BTB.</li> <li>b) Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedatangan barang dalam kondisi busuk dan/atau rusak, melanjutkan ke prosedur 6.</li> </ol> </li> <li>2) Dalam hal telah terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6.</li> </ol> </li> <li>b. Dalam hal tidak diperlukan dokumen dari Pihak Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6.</li> </ol> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi pemusnahan dan metode pemusnahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan tidak layak, Pemohon menerima Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan.</li> <li>b. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan layak, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Penetapan Pemusnahan BTB.</li> </ol> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melaksanakan pemusnahan BTB (dalam hal diperlukan dapat menghadirkan saksi-saksi); dan</li> <li>b. Menerbitkan Berita Acara (BA) Pemusnahan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undangan Pemanggilan Wawancara terbit paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani</li> </ol>

		<p>Undangan Pemanggilan Wawancara kepada Pemohon.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Jangka waktu wawancara menyesuaikan pada undangan pemanggilan untuk dilakukan wawancara.</li><li>3. Surat Pemeriksaan Bersama yang ditujukan ke instansi teknis terkait terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai wawancara sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Pemeriksaan Bersama (dalam hal diperlukan).</li><li>4. Surat Penolakan terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai pemeriksaan bersama sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Penolakan</li><li>5. Jangka waktu pemeriksaan bersama sesuai dengan ketersediaan waktu dari Instansi Teknis.</li><li>6. Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan atau Surat keputusan Penetepann Pemusnahan BTM terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi dan metode pemusnahan.</li><li>7. Pelaksanaan Pemusnahan BTM, menyesuaikan dengan jangka waktu pada Surat Tugas Pemusnahan BTM.</li><li>8. Berita Acara (BA) Pemusnahan paling lama 5 (lima hari) hari kerja yang dimulai sejak pemusnahan selesai dilaksanakan sampai diserahkan Berita Acara (BA) Pemusnahan kepada pengguna layanan.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat keputusan Penetepann Pemusnahan BTM</li><li>2. Berita Acara (BA) Pemusnahan</li><li>3. Surat Penolakan Pemusnahakan Barang yang Dinyatakan Tidak dikuasai (BTM)</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di<a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan</li></ol>

		Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 178/PMK.04/2019 tentang Penyelesaian Terhadap Barang yang Dinyatakan Tidak Dikuasai, Barang yang Dikuasai Negara dan Barang yang Menjadi Milik Negara.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan pemusnahan barang yang dinyatakan tidak dikuasai (BTD) berdasarkan permohonan dari pemilik barang.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 (tujuh) orang pejabat/pegawai pada KPU BC atau Kantor Pabean
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.
---	----------------------------	---

W. PEMERIKSAAN LABORATORIUM

113. Pelayanan Pengujian Laboratoris Bagi Pengguna Jasa Eksternal DJBC

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Balai Laboratorium Bea dan Cukai dapat menerima permohonan pengujian laboratoris yang diajukan oleh Pengguna Jasa dalam hal metode pengujian tersedia, alat/instrumen dalam keadaan baik/ <i>standby</i> , bahan/pereaksi, analisis dan waktu pengujian tersedia; 2. Surat Permohonan Pengujian Laboratoris (SPPL); 3. Contoh Barang; 4. Dalam hal diperlukan, dilampiri dokumen pendukung atau data teknis lain untuk kepentingan pengujian laboratoris barang.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan SPPL beserta dokumen pendukung dan Contoh Barang: a. Dalam hal disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan. b. Dalam hal disampaikan melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP), Pejabat Bea dan Cukai mengecek status pengajuan dokumen pada SKP dan meneliti kelengkapan. c. Dalam hal disampaikan melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan. 2. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai memeriksa kesesuaian Contoh Barang dengan SPPL, kemudian: a. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan SPPL dan Contoh Barang kepada Pemohon. b. Dalam hal sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan perhitungan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan menyerahkan Tagihan PNBP kepada Pemohon. 3. Pemohon menerima Tagihan PNBP dan melakukan pembayaran, kemudian menyerahkan Bukti Pembayaran Bukan Pajak (BPBP) kepada Pejabat Bea dan Cukai.

		<ol style="list-style-type: none"><li>4. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan verifikasi BPBP, kemudian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal Tagihan PNBPN belum lunas, Pelaksana mengembalikan SPPL dan Contoh Barang kepada Pemohon; atau</li><li>b. Dalam hal Tagihan PNBPN telah dilunasi, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan SPPL lembar ketiga dan BPBP lembar ketiga kepada Pemohon.</li></ol></li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengujian laboratoris barang.</li><li>6. Dalam hal diperlukan keterangan tambahan atau tambahan Contoh Barang, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan naskah dinas permintaan keterangan tambahan dan/atau tambahan Contoh Barang dan menyampaikan kepada Pemohon.</li><li>7. Pemohon menyampaikan keterangan tambahan dan/atau tambahan Contoh Barang kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li><li>8. Berdasarkan hasil pengujian laboratoris, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan SHA dan Surat Pengantar SHA.</li><li>9. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan SHA dan Surat Pengantar SHA dan mengembalikan Contoh Barang (dalam hal dimintakan sebelumnya) kepada Pemohon.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dalam hal metode pengujian tersedia, alat/instrumen dalam keadaan baik/standby, dan bahan/pereaksi tersedia, paling lama 3 (tiga) hari kerja per Contoh Barang, yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima SPPL (beserta dokumen pendukung) dan Contoh Barang (kecuali pelumas dan produknya) secara lengkap dan Pemohon telah melakukan pelunasan Tagihan PNBPN sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan SHA dan Surat Pengantar SHA kepada Pemohon.</li><li>2. Dalam hal pengujian laboratoris barang memerlukan keterangan tambahan dan/atau tambahan Contoh Barang, Pejabat Bea dan Cukai memberitahukan secara elektronik dan <i>hardcopy</i> kepada Pemohon tentang kekurangan tersebut paling lama 2 (dua) hari kerja sejak Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengujian laboratoris.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Biaya sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Keuangan.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sertifikat Hasil Analisa (SHA); dan</li><li>2. Surat Pengantar Sertifikat Hasil Analisa (SHA).</li></ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di<a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li><li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li><li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li></ol>
---	---	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai.</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Keuangan.</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-22/BC/2016 tentang Petunjuk Teknis Pengambilan Contoh Barang dan Pelaksanaan Pengujian Laboratoris Serta Identifikasi Barang di Balai Pengujian dan Identifikasi Barang.</li><li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-41/BC/2016 tentang Tata Kerja Laboratorium Bea dan Cukai dan Mobile Laboratorium Bea dan Cukai.</li><li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-19/BC/2019 tentang Tata Kerja Satuan Pelayanan Laboratorium Bea dan Cukai.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja,</li></ol>



		<p>kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan pengujian laboratoris bagi Pengguna Jasa eksternal DJBC.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai.</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Balai Laboratorium Bea dan Cukai, atau</p> <p>2. Dalam hal terdapat peningkatan volume contoh barang, dimungkinkan lebih dari 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Balai Laboratorium Bea dan Cukai.</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

DIREKTUR JENDERAL,

ttd

ASKOLANI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.  
Kepala Bagian Umum  
Yanuar Callandra



LAMPIRAN III SALINAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
NOMOR : KEP -185/BC/2022  
TENTANG PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT  
JENDERAL BEA DAN CUKAI

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**  
**YANG DICABUT DAN DINYATAKAN TIDAK BERLAKU**

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Nomor Surat Keputusan
1	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai	KEP-168/BC/2021
2	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KEP-168/BC/2021
3	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru	KEP-168/BC/2021
4	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya (CK-4C1) dalam bentuk data elektronik	KEP-168/BC/2021
5	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat Berupa Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya (CK-4C1) dalam bentuk tulisan di atas formulir	KEP-168/BC/2021
6	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Awal (P3C) dengan data elektronik	KEP-168/BC/2021

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Nomor Surat Keputusan
7	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT Tambahan (P3C) dengan data elektronik	KEP-168/BC/2021
8	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan data elektronik	KEP-168/BC/2021
9	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai	KEP-168/BC/2021
10	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik dengan penundaan pembayaran cukai	KEP-168/BC/2021
11	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pengambilan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada Kantor Pusat DJBC	KEP-168/BC/2021
12	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Pemberian Penundaan Pembayaran Cukai	KEP-168/BC/2021
13	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Kawasan Berikat	KEP-168/BC/2021
14	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Gudang Berikat	KEP-168/BC/2021

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Nomor Surat Keputusan
15	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Toko Bebas Bea	KEP-168/BC/2021
16	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Pusat Logistik Berikat	KEP-168/BC/2021

DIREKTUR JENDERAL,

ttd

ASKOLANI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Sekretaris Direktorat Jenderal  
u.b.

Kepala Bagian Umum

The image shows a circular official stamp from the Indonesian Ministry of Finance (KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA), Directorate General of Customs and Excise (DIREKTORAT JENDERAL BEA CUKAI). The stamp includes the text 'SEKRETARIAT' and 'KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Yanuar Calhandra