

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI  
NOMOR KEP-118/BC/2023  
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 Kepabeanan dan Cukai sebagaimana 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 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 Intansi 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 (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 BEA DAN CUKAI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI.
- KESATU : 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 : Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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 Utama Bea dan Cukai.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 22 Agustus 2023

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik  
ASKOLANI

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
NOMOR : KEP-118/BC/2023  
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	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & Awak Sarana Pengangkut	Pelayanan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) Barang Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut	KPPBC/ KPU
2	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean Untuk Ditimbun Di Tempat Penimbunan Berikat (BC 2.3)	KPPBC/ KPU
3	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Pengeluaran Barang dari TPB selain PLB ke TLDDP (BC 2.5)	KPPBC/ KPU

DIREKTUR JENDERAL,



Ditandatangani secara elektronik

ASKOLANI



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

**1. PELAYANAN PENDAFTARAN INTERNATIONAL MOBILE EQUIPMENT IDENTITY (IMEI)  
BARANG PENUMPANG DAN AWAK SARANA PENGANGKUT**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut dapat melakukan pendaftaran IMEI perangkat telekomunikasi yang dibawa di Kantor Pelayanan Pabean paling lambat sebelum keluar dari Kawasan Pabean.</p> <p>Bagi Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut yang telah keluar dari Kawasan Pabean masih dapat mendaftarkan IMEI di seluruh Kantor Pabean dengan ketentuan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. tidak melebihi jangka waktu 60 (enam puluh) hari terhitung setelah kedatangan;</li><li>b. tidak diberikan pembebasan bea masuk dan pajak dalam rangka impor; dan</li><li>c. membayar bea masuk dan pajak dalam rangka impor.</li></ul> <p>Persyaratan Pelayanan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Pendaftaran IMEI secara elektornik yang disediakan;</li><li>2. Bukti penyampaian formulir pendaftaran IMEI;</li><li>3. Perangkat Telekomunikasi yang didaftarkan;</li><li>4. Dokumen Pelengkap, seperti :<ul style="list-style-type: none"><li>a. Paspor;</li><li>b. Tiket atau dokumen lain yang membuktikan Riwayat perjalanan;</li><li>c. <i>Boarding Pass</i> (untuk sarana pengangkut udara apabila ada);</li><li>d. Customs Declaration (jika ada); dan/atau</li><li>e. NPWP (jika ada).</li></ul></li></ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut melakukan pengisian formulir pendaftaran IMEI secara elektronik atau melalui tulisan di atas formulir (dalam hal SKP mengalami gangguan).<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal Kantor Pabean sudah menerapkan Electronic Customs Delaration (e-CD), pendaftaran IMEI dapat dilakukan pada e-CD.</li><li>b. Dalam hal Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut belum melakukan pengisian formulir pendaftaran IMEI atau belum melakukan pengisian e-CD, Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut dapat meminta tanda terima dari petugas terminal</li></ul></li></ul>

		<p>kedatangan atas pemindaian dan atau perekaman data perangkat telekomunikasi.</p> <p>2. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut menunjukkan/ menyampaikan kepada Petugas Bea dan Cukai berupa:</p> <p>a. bukti penyampaian formulir pendaftaran IMEI/Bukti Formulir (melalui elektronik/ tulisan diatas formulir) atau tanda terima pemindaian atau perekaman data perangkat telekomunikasi (QR Code Merah), kepada Petugas Bea dan Cukai, dan</p> <p>b. Dokumen Pendukung.</p> <p>3. Petugas Bea dan Cukai menerima dan melakukan penelitian formulir pendaftaran IMEI atau QR Code Merah.</p> <p>a. Dalam hal menunjukkan ketidaksesuaian, Petugas Bea dan Cukai melakukan Penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>b. Dalam hal sesuai, Petugas Bea dan Cukai memberikan persetujuan terhadap pendaftaran IMEI.</p> <p>4. Dalam hal berdasarkan penelitian, Petugas Bea dan Cukai menetapkan nilai pabean melebihi nilai pembebasan barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut atau perangkat telekomunikasi tidak mendapat pembebasan bea masuk dan pajak dalam rangka impor maka :</p> <p>a. Petugas Bea dan Cukai melakukan perhitungan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor;</p> <p>b. Menjelaskan kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut perhitungan bea masuk dan pajak dalam rangka impor yang harus dibayar.</p> <p>c. Menerbitkan <i>billing</i> pembayaran kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut apabila terdapat tagihan bea masuk dan pajak dalam rangka impor.</p> <p>5. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut melakukan pembayaran <i>billing</i>.</p> <p>6. Petugas Bea dan Cukai atau SKP memberikan persetujuan terhadap pendaftaran IMEI dan menyerahkan kembali Perangkat Telekomunikasi yang didaftarkan dan Dokumen Pendukung kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam yang dimulai sejak penumpang atau awak sarana pengangkut menyampaikan tanda terima telah mengisi formulir pendaftaran IMEI beserta kelengkapannya atau Tanda Terima dari Terminal Kedatangan (QR Code Merah) sampai dengan Petugas Bea dan Cukai selesai melakukan pendaftaran.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran IMEI
6	PenangananPengaduan,	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat

	Saran dan Masukan	(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. 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-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) atas Perangkat Telekomunikasi dalam Pemberitahuan Pabean sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2023.
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 sistem pengendalian IMEI, 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.C 2. Memiliki pengetahuan teknis terkait pembawaan barang oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 3. Memiliki kemampuan meneliti dan menetapkan tarif dan nilai pabean. 4. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 5. Menguasai aplikasi registrasi IMEI ataupun aplikasi mandiri lainnya. 6. 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 2 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

**2. PELAYANAN PENGELUARAN BARANG IMPOR DARI KAWASAN PABEAN UNTUK DITIMBUN DI TEMPAT PENIMBUNAN BERIKAT (BC 2.3)**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir BC 2.3 dan dokumen pelengkap pabean 2. Sistem Komputer Pelayanan (SKP)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	A. Pendaftaran Dokumen TPB BC 2.3 1. Penyelenggara/ Pengusaha TPB atau pengusaha PJT mengisi dokumen TPB dengan kode BC 2.3 secara lengkap dengan menggunakan SKP. 2. SKP di Kantor Pengawasan melakukan penelitian data dokumen TPB, a. Apabila terdapat ketidaksesuaian data, SKP mengirim respon penolakan berupa Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP). b. Dalam hal hasil penelitian sesuai serta surat persetujuan atau izin terpenuhi, SKP memberikan nomor dan tanggal pendaftaran. 3. Penyelenggara/ Pengusaha TPB atau pengusaha PJT menerima SPPB TPB.  B. Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean 1. SKP di Kantor Pembongkaran menerima data Dokumen TPB BC 2.3 dan SPPB TPB. 2. Petugas Bea dan Cukai yang mengawasi pengeluaran barang melakukan pengawasan pengeluaran barang dengan melakukan pencocokan data SPPB TPB. 3. Dalam hal hasil pencocokan menunjukkan sesuai, Petugas Bea dan Cukai yang mengawasi pengeluaran barang a. memasang tanda pengaman dan mencatat identitas pengangkut, nomor, dan jenis tanda pengaman pada SPPB TPB dan pada SKP;



		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. memberikan catatan pengeluaran barang dari Kawasan Pabean pada SPPB TPB dan pada SKP;</li> <li>c. menyerahkan SPPB TPB yang telah diberi catatan kepada Penyelenggara/ Pengusaha TPB atau pengusaha PJT.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>4. SKP melakukan penutupan pos BC 1.1.</li> <li>5. Dalam hal barang telah dikeluarkan, terhadap dokumen TPB BC 2.3, SKP menerbitkan Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM) TPB.</li> </ul> <p>C. Pemasukan Barang Impor ke TPB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. SKP di Kantor Pengawasan menerima data realisasi pengeluaran barang impor dari Kawasan Pabean di Pelabuhan bongkar.</li> <li>2. Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pemasukan barang dengan mencocokkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. nomor, jenis, dan keutuhan tanda pengaman;</li> <li>b. merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan atau peti kemas serta identitas sarana pengangkut dengan data yang tercantum dalam SPPB TPB atau SPJM TPB untuk jalur merah.</li> </ul> </li> <li>3. Penyelenggara/ Pengusaha TPB melaporkan hasil pemasukan barang dengan melakukan perekaman melalui SKP: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal hasil pemasukan barang tidak sesuai, dilakukan penelitian lebih lanjut sesuai dengan prosedur penelitian.</li> <li>b. Dalam hal hasil pemasukan barang sesuai, Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pelepasan tanda pengaman dan melakukan pembongkaran dan penimbunan serta barang di TPB.</li> <li>c. Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pengawasan pembongkaran dan penimbunan serta barang di TPB.</li> </ul> </li> <li>4. Penyelenggara/ Pengusaha TPB melaporkan hasil pembongkaran dan penimbunan barang di TPB dengan melakukan perekaman melalui SKP: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal hasil pembongkaran dan penimbunan barang sesuai, SKP menerbitkan respon Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen (SPPD).</li> <li>b. Dalam hal hasil pembongkaran dan penimbunan barang tidak sesuai, dilakukan penelitian lebih lanjut sesuai dengan prosedur penelitian dan pemeriksaan fisik.</li> <li>c. Dalam hal pemeriksaan fisik menunjukkan sesuai, SKP menerbitkan respon SPPD.</li> </ul> </li> <li>5. Dalam hal di TPB ditempatkan Petugas Bea dan Cukai, kegiatan pelepasan tanda pengaman, pengawasan pembongkaran dan penimbunan, serta pelaporan dilakukan oleh Petugas Bea dan Cukai.</li> <li>6. Dalam hal Pemasukan Barang Impor ke TPB ditetapkan Jalur Merah maka Petugas Bea dan Cukai yang mengawasi TPB pada hanggar yang ditunjuk</li> </ul>
--	--	--

		<p>melakukan pemeriksaan fisik barang, melakukan pelepasan tanda pengaman, melakukan pengawasan pembongkaran dan penimbunan barang TPB, serta melakukan pelaporan pada SKP.</p> <p>7. Penyelenggara/ Pengusaha TPB menerima respon SPPD.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pemasukan Barang Impor ke TPB Jalur Hijau : paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengajuan dokumen sampai dengan penerbitan SPPD dalam hal persyaratan lengkap.</p> <p>2. Pemasukan Barang Impor ke TPB Jalur Merah : paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak pengajuan dokumen sampai dengan penerbitan SPPD dalam hal persyaratan lengkap.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen BC 2.3 (SPPD BC 2.3)
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 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-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</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-07/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB)</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket</p>

		<p>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 teknis terkait Pelayanan Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean Untuk Ditimbun Di Tempat Penimbunan Berikat (TPB).</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 3 orang Petugas /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>

### 3. PELAYANAN PENGELUARAN BARANG DARI TPB SELAIN PLB KE TLDDP (BC 2.5)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Formulir BC 2.5 dan dokumen pelengkap pabean</p> <p>2. Sistem Komputer Pelayanan (SKP)</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Dokumen TPB BC 2.5</p> <p>1. Penyelenggara/ Pengusaha TPB mengisi dokumen TPB dengan kode BC 2.5 secara lengkap dengan menggunakan SKP.</p> <p>2. Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI.</p> <p>3. SKP di Kantor menerima data Dokumen TPB BC 2.5 dan melakukan penelitian pemblokiran perusahaan serta melakukan penelitian data Dokumen TPB BC 2.5 meliputi :</p>



		<p>6. Penyelenggara/ Pengusaha TPB menerima surat penetapan dan melunasinya kemudian menyerahkan SSPCP kepada Petugas Bea dan Cukai.</p> <p>B2. Pengeluaran Barang Impor Jalur Kuning</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara/ Pengusaha TPB menerima respon SPJK TPB.</li> <li>2. Petugas Bea dan Cukai melakukan penelitian dokumen BC 2.5 dan Dokumen Pelengkap Pabean, kemudian: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. dalam hal diperlukan meminta tambahan keterangan kepada Penyelenggara/ Pengusaha TPB;</li> <li>b. mengirim pemberitahuan agar Penyelenggara/ Pengusaha TPB menyiapkan barangnya untuk pengambilan contoh barang dalam hal diperlukan;</li> <li>c. dalam hal indikasi adanya perbedaan/ pelanggaran, dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian lebih lanjut;</li> </ol> </li> <li>3. Petugas Bea dan Cukai menetapkan tarif dan nilai pabean dan menerbitkan surat penetapan, kemudian: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal hasil penetapan tidak mengakibatkan kekurangan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI dan barang tidak terkena ketentuan pembatasan, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan SPPB TPB.</li> <li>b. Dalam hal hasil penetapan mengakibatkan kekurangan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI dan barang terkena ketentuan pembatasan, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan surat penetapan dan NPPD jika barang terkena pembatasan.</li> </ol> </li> <li>4. Penyelenggara/ Pengusaha TPB menerima: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SPPB TPB untuk pengeluaran barang dari TPB; atau</li> <li>b. surat penetapan dan/atau NPPD, kemudian membayar kekurangan pembayaran dan melengkapi dokumen kemudian menerima respon SPPB TPB.</li> </ol> </li> <li>5. Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pemuatan (<i>stuffing</i>) barang ke dalam sarana pengangkut dan melaporkan pemuatan pada SKP.</li> <li>6. Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pengeluaran barang dan melaporkan pengeluaran melalui SKP.</li> <li>7. Dalam hal di TPB ditempatkan Petugas Bea dan Cukai, kegiatan pemuatan (<i>stuffing</i>) dan pengawasan pengeluaran, serta pelaporan dilakukan oleh Petugas Bea dan Cukai.</li> </ol> <p>B3. Pengeluaran Barang Impor Jalur Merah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara/ Pengusaha TPB menerima respon SPJM TPB dan menyerahkan Dokumen pelengkap pabean dan pernyataan kesiapan barang kepada</li> </ol>
--	--	---

		<p>Petugas Bea dan Cukai.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang dan merekam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Berita Acara Pemeriksaan (BA) ke dalam SKP. Dalam hal diperlukan, dapat dilakukan uji laboratorium.</li> <li>Petugas Bea dan Cukai melakukan penelitian kesesuaian antara dokumen TPB BC 2.5, Dokumen Pelengkap Pabean, LHP dan BA.</li> <li>Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan/atau hasil uji laboratorium tidak sesuai dengan pemberitahuan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas Bea dan Cukai melakukan penetapan tarif dan nilai pabean;</li> <li>Dalam hal hasil penetapan tidak mengakibatkan kekurangan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI dan barang tidak terkena ketentuan pembatasan, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan SPPB TPB.</li> <li>Dalam hal hasil penetapan mengakibatkan kekurangan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI dan barang terkena ketentuan pembatasan, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan surat penetapan dan NPPD jika barang terkena pembatasan.</li> </ol> </li> <li>Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan/atau hasil uji laboratorium, penelitian tarif dan nilai pabean sesuai maka Petugas Bea dan Cukai menerbitkan SPPB TPB.</li> <li>Penyelenggara/ Pengusaha TPB menerima respon: <ol style="list-style-type: none"> <li>SPPB TPB untuk pengeluaran barang dari TPB; atau</li> <li>surat penetapan dan/atau NPPD, kemudian membayar kekurangan pembayaran dan melengkapi dokumen kemudian menerima respon SPPB TPB.</li> </ol> </li> <li>Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pemuatan (<i>stuffing</i>) barang ke dalam sarana pengangkut dan melaporkan pemuatan pada SKP.</li> <li>Penyelenggara/ Pengusaha TPB melakukan pengeluaran barang dan melaporkan pengeluaran melalui SKP.</li> <li>Dalam hal di TPB ditempatkan Petugas Bea dan Cukai, kegiatan pemuatan (<i>stuffing</i>) dan pengawasan pengeluaran, serta pelaporan dilakukan oleh Petugas Bea dan Cukai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengeluaran Barang dari TPB Jalur Hijau : paling lama 3 (tiga) jam sejak pengajuan dokumen sampai dengan penerbitan SPPB dalam hal persyaratan lengkap.</li> <li>Pengeluaran Barang dari TPB Jalur Kuning : paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengajuan dokumen sampai dengan penerbitan SPPB dalam hal persyaratan lengkap.</li> <li>Pengeluaran Barang dari TPB Jalur Merah : paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengajuan dokumen sampai dengan penerbitan SPPB dalam hal persyaratan</li> </ol>

		lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) TPB
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 PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-07/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB).</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 terkait Pengeluaran Barang dari TPB Selain PLB Ke TLDDP/ Impor Untuk Dipakai.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun 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 3 orang Petugas /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

DIREKTUR JENDERAL,



Ditandatangani secara elektronik

ASKOLANI

