

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI
NOMOR KEP-233/BC/2024
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 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 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 KESATU 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 20 (dua puluh) Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana Lampiran III.

KETUJUH : 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 Bea dan Cukai;
8. Para Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai;
9. Para Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Desember 2024

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik
ASKOLANI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
NOMOR KEP-233/BC/2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
BEA DAN CUKAI

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

No.	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Unit Penyelenggara
1.	Pemberitahuan pabean impor	Perubahan Data PIB Setelah Mendapatkan Nomor Pendaftaran	KPU/KPPBC
2.	Pemberitahuan pabean impor	Pembatalan PIB Setelah Mendapatkan Nomor Pendaftaran	KPU/KPPBC
3.	Pemberitahuan pabean ekspor	Penyelesaian dokumen PEB yang tidak dilakukan pemeriksaan fisik	KPU/ KPPBC
4.	Pemberitahuan pabean ekspor	Penyelesaian dokumen PEB yang dilakukan pemeriksaan fisik	KPU/ KPPBC
5.	Pemberitahuan pabean ekspor	Pelayanan Pembetulan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)	KPU/ KPPBC
6.	Pemberitahuan pabean ekspor	Pelayanan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)	KPU/ KPPBC
7.	Pemuatan, Pemasukan, dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pelayanan Pemuatan Barang dan Pemeriksaan Fisik untuk Ekspor Kelapa Sawit, Crude Palm Oil (CPO), dan Produk Turunannya dalam Bentuk Curah Sebelum Pengajuan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)	KPU/KPPBC
8.	Pemuatan, Pemasukan, dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pelayanan Pemuatan Barang Ekspor Curah Selain CPO dan Turunannya	KPU/KPPBC
9.	Pemuatan, Pemasukan, dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pelayanan Pengeluaran Barang Ekspor dari Kawasan Pabean Karena Kerusakan pada Sebagian atau Seluruh Peti Kemas atau Kemasan Barang	KPU/KPPBC
10.	Pengelolaan Tagihan	Pengembalian (Restitusi) atas Penerimaan Negara di Bidang Kepabeanan dan Cukai	KPU/KPPBC
11.	Pengelolaan Piutang	Penundaan atau Pengangsuran Utang di Bidang Kepabeanan dan Cukai	KPU/KPPBC
12.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai	KPU/KPPBC
13.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KPU/KPPBC
14.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Melakukan Kegiatan di Tempat Selain yang Diizinkan dalam Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KPU/KPPBC
15.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pencabutan NPPBKC atas Permohonan Pengusaha	KPU/KPPBC

16.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KPU/KPPBC
17.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Telepon Kantor Bea Cukai	KPU/Kanwil/KPPBC /BLBC/PSO
18.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Web Chat dan Media Sosial Kantor Bea Cukai	KPU/Kanwil/KPPBC /BLBC/PSO
19.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Email Kantor Bea Cukai	KPU/Kanwil/KPPBC /BLBC/PSO
20.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi (<i>Desk Information</i>) pada Kantor Bea Cukai	KPU/Kanwil/KPPBC /BLBC/PSO
21.	Layanan informasi	Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Bea Cukai (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III)	KPU/Kanwil/KPPBC /BLBC/PSO
22.	Layanan Pengaduan	Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SIPUMA	Pusat/KPU/Kanwil/ KPPBC/BLBC/PSO

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik
ASKOLANI



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
NOMOR KEP-233/BC/2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
BEA DAN CUKAI

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

1. Perubahan Data PIB Setelah Mendapatkan Nomor Pendaftaran

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Permohonan Perubahan PIB;</div> <div>2. Permohonan memuat informasi mengenai:<div>a. nomor dan tanggal pendaftaran PIB;</div><div>b. identitas Importir dan/atau PPJK;</div><div>c. elemen data yang dimintakan perubahan; dan</div><div>d. alasan perubahan data PIB.</div></div> <div>3. Permohonan Perubahan terhadap PIB minimal dilampiri dengan bukti pendukung berupa:<div>a. fotokopi PIB (dalam hal SKP mengalami gangguan operasional atau PIB diajukan secara manual);</div><div>b. draft fotokopi PIB baru;</div><div>c. dokumen Pelengkap Pabean seperti B/L atau Airway Bill, Invoice, Packing List, COO, LS, lainnya sesuai dengan elemen data yang dimintakan perubahan PIB; dan</div><div>d. bukti lainnya (seperti surat pernyataan yang mendukung alasan perubahan data, atau surat kuasa dalam hal dikuasakan) yang mendukung alasan perubahan data.</div></div>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div>1. Importir mengajukan permohonan melalui media pertukaran data elektronik atau tertulis kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk;</div> <div>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan memeriksa permohonan;</div> <div>3. Dalam hal dokumen lengkap dan benar, Pejabat Bea dan Cukai menginput ke dalam SKP (mencakup OA, CEISA, aplikasi mandiri, dan lainnya). Dalam hal terdapat kekurangan dokumen/perlu perbaikan, mengembalikan dokumen kepada Pemohon;</div> <div>4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti permohonan. Dalam hal diperlukan keterangan atau dokumen pendukung, Pejabat Bea dan Cukai meminta keterangan dan/atau kelengkapan dokumen barang kepada Pemohon serta melakukan penelitian atas keterangan atau dokumen pendukung;</div> <div>5. Dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan atas Permohonan Perubahan PIB;</div> <div>6. Dalam hal barang memenuhi persyaratan untuk dapat dilakukan perubahan PIB, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan atas Permohonan Perubahan PIB;</div> <div>7. Pejabat Bea dan Cukai:<div>a. melakukan perubahan data PIB dalam SKP untuk PIB yang diajukan melalui SKP atau Media Penyimpan Data Elektronik,</div><div>b. melakukan penandasahan formulir PIB perubahan dan menyatukannya bersama surat persetujuan perubahan data pada berkas PIB, untuk PIB yang diajukan secara</div></div>

		<p>tertulis,</p> <p>c. melanjutkan pelayanan kepabeanan dalam hal dilakukan penghentian sementara pelayanan kepabeanan.</p> <p>8. Dalam hal permohonan perubahan PIB disampaikan untuk lebih dari 1 (satu) elemen data, Kepala Kantor Pabean dapat menyetujui Sebagian perubahan elemen data dengan mencantumkan elemen data yang disetujui pada surat persetujuan.</p> <p>9. Kepala Kantor dapat menghentikan sementara proses pelayanan Kepabeanan atas PIB yang diajukan perubahan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan atau penolakan perubahan PIB paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan/ Penolakan atas permohonan perubahan data PIB, 2. Perubahan data PIB pada SKP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.04/2007 tentang Ketentuan Untuk Melakukan Perubahan atas Kesalahan Data Pemberitahuan Pabean Impor; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 tentang Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 185/PMK.04/2022 Tahun 2022 tentang Pemeriksaan Pabean di Bidang Impor; 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai; 6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-23/BC/2022 Perubahan Kelima atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-22/BC/2009 tentang Pemberitahuan Pabean Impor.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer,

		<p>printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Barang.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	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 8 (delapan) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

2. Pembatalan PIB Setelah Mendapatkan Nomor Pendaftaran

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pembatalan dapat dilakukan terhadap PIB yang telah diajukan dan telah mendapatkan Nomor Pendaftaran.2. Pembatalan terhadap PIB hanya dapat dilakukan dalam hal:<ol style="list-style-type: none">a. Terjadi kesalahan pengiriman data PIB ke Kantor Pabean lain yang bukan merupakan Kantor Pabean yang mengawasi tujuan akhir pengangkutan barang;b. Penyampaian data PIB di Impor yang sama dilakukan lebih dari 1 (satu) kali;c. Inward manifest atau Pemberitahuan Pabean Pengangkutan lainnya atas barang Impor Untuk Dipakai yang diberitahukan dalam PIB dibatalkan;d. Barang Impor untuk Dipakai yang telah diajukan PIB tidak jadi dibongkar di Kawasan Pabean atau Tempat Lain yang Diperlakukan Sama dengan TPS yang diawasi oleh Kantor Pabean tempat diajukannya PIB; dan/ataue. Barang Impor untuk Dipakai yang belum mendapatkan SPPB telah musnah karena keadaan kahar (force majeure).3. Permohonan Pembatalan PIB;4. Permohonan memuat informasi mengenai:<ol style="list-style-type: none">a. Nomor dan tanggal pengajuan, untuk pembatalan PIB yang belum mendapatkan nopen;b. Nomor Pendaftaran dan tanggal PIB untuk pembatalan PIB yang telah mendapatkan nomor pendaftaran;c. Identitas Importir; dand. Alasan pembatalan.5. Permohonan pembatalan terhadap PIB minimal dilampiri dengan bukti pendukung berupa:<ol style="list-style-type: none">a. Bill of lading/airway bill atau dokumen pengangkutan lainnya, (dalam hal pembatalan diajukan kesalahan pengiriman data PIB ke Kantor Pabean lain yang bukan merupakan Kantor Pabean yang mengawasi tujuan akhir pengangkutan barang);b. Semua yang telah disampaikan untuk Impor yang sama, (dalam hal pembatalan penyampaian PIB dari impor yang sama dilakukan lebih dari 1 (satu) kali);c. Nomor dan inward manifest atau pemberitahuan pabean pengangkutan lainnya yang dibatalkan dan bukti persetujuan pembatalan, (dalam hal pembatalan Inward manifest atau Pemberitahuan Pabean Pengangkutan lainnya atas barang Impor Untuk Dipakai yang diberitahukan dalam PIB dibatalkan);d. Bukti yang menunjukkan bahwa barang impor untuk dipakai tidak jadi dibongkar, (dalam hal pembatalan Barang Impor untuk Dipakai yang

		<p>telah diajukan PIB tidak jadi dibongkar di Kawasan Pabean atau Tempat Lain yang Diperlakukan Sama dengan TPS yang diawasi oleh Kantor Pabean tempat diajukannya PIB);</p> <p>e. Keterangan, foto dan/atau bukti lainnya yang menunjukkan bahwa barang yang diimpor telah musnah karena keadaan kahar, (dalam hal pembatalan Barang Impor untuk Dipakai yang belum mendapatkan SPPB telah musnah karena keadaan kahar (force majeure)).</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan permohonan melalui media pertukaran data elektronik atau tertulis kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk; 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan memeriksa permohonan; 3. Dalam hal dokumen lengkap dan benar, Pejabat Bea dan Cukai menginput dokumen ke dalam SKP (mencakup OA, CEISA, aplikasi mandiri, dan lainnya). Dalam hal terdapat kekurangan dokumen/perlu perbaikan, mengembalikan dokumen kepada Pemohon; 4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti permohonan. 5. Dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan atas Permohonan Pembatalan PIB; 6. Dalam hal barang memenuhi persyaratan untuk dapat dilakukan pembatalan PIB, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan atas Permohonan Pembatalan PIB; 7. Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman pembatalan PIB pada SKP atau memberikan cap “DIBATALKAN” pada formulir PIB yang disampaikan dan pada berkas PIB yang ada di Kantor Pabean serta menghentikan proses pelayanan kepabeanan atas PIB dimaksud, untuk PIB yang diproses tidak melalui SKP.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan atau penolakan permohonan pembatalan PIB paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan/ Penolakan atas permohonan pembatalan data PIB. 2. Pembatalan data PIB pada SKP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 tentang Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai;3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 185/PMK.04/2022 Tahun 2022 tentang Pemeriksaan Pabean di Bidang Impor4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai.5. PER-23/BC/2022 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-22/BC/2009 tentang Pemberitahuan Pabean Impor.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, 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	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Barang.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	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.

		3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

3. Penyelesaian dokumen PEB yang tidak dilakukan pemeriksaan fisik

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyelesaian dokumen PEB yang tidak dilakukan pemeriksaan fisik merupakan pelayanan PEB sampai dengan diterbitkan Nota Pelayanan Ekspor (NPE)</p> <p>Persyaratan Penyelesaian dokumen PEB antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Eksportir mengisi PEB secara lengkap dengan menggunakan program aplikasi. PEB dibuat oleh Eksportir berdasarkan dokumen pelengkap pabean, berupa invoice, packing list, bill of lading/airway bill, dan dokumen lainnya yang diwajibkan sebagai pemenuhan ketentuan umum di bidang Ekspor. Dokumen berupa bill of lading/airway bill dilengkapi paling lama 3 (tiga) hari sejak keberangkatan sarana pengangkut menuju ke luar Daerah Pabean.2. Pengurusan PEB sebagaimana dimaksud pada no 1 dapat dilakukan sendiri oleh Eksportir atau dikuasakan kepada PPJK.3. Kewajiban untuk memberitahukan barang yang akan diekspor dengan PEB tidak berlaku atas Ekspor berupa:<ol style="list-style-type: none">a. barang pribadi penumpang;b. barang awak sarana pengangkut;c. barang pelintas batas; ataud. barang kiriman melalui pos dengan berat kotor tidak melebihi 30 (tiga puluh) kilogram.4. Dalam hal Barang Ekspor melalui PJT dan PJT bertindak sebagai Eksportir, PEB dilengkapi lembar lanjutan khusus PJT dengan mencantumkan identitas pengirim dan penerima pada kolom uraian barang.5. Memenuhi persyaratan perizinan dari instansi teknis terkait dalam hal barang yang diekspor masuk dalam kategori barang yang terkena aturan larangan dan/atau pembatasan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan terkait dengan larangan dan/atau pembatasan ekspor6. Eksportir melakukan pembayaran Bea Keluar dalam hal barang ekspor dikenakan Bea Keluar.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Eksportir menyiapkan PEB dengan menggunakan modul PEB, Dalam hal Barang Ekspor dikenakan Bea Keluar, eksportir melakukan perhitungan bea keluar secara self assesment dan melakukan pembayaran bea keluar.2. Sistem INSW melakukan penelitian tentang pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan.3. Sistem INSW mengembalikan data PEB kepada Eksportir dalam hal hasil penelitian menunjukkan barang yang akan diekspor terkena ketentuan larangan dan/atau pembatasan dan persyaratannya belum dipenuhi.4. Sistem INSW meneruskan data PEB ke Pejabat Bea dan Cukai dalam hal perlu penelitian lebih lanjut terkait dengan ketentuan larangan dan/atau

		<p>pembatasan, dan Pejabat Bea dan Cukai akan mengirimkan respon berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">Menerbitkan respon NPPD dan apabila 3 hari sejak NPPD diterbitkan eksportir tidak memenuhi persyaratan maka Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon NPP.Meneruskan ke dalam Sistem Komputer Pelayanan untuk diproses lebih lanjut dalam hal tidak termasuk dalam pos tarif barang yang dilarang/dibatas atau eksportir dapat memenuhi persyaratan NPPD. <ol style="list-style-type: none">Sistem Komputer Pelayanan melakukan penelitian:<ol style="list-style-type: none">ada atau tidaknya NIB atau Akses Kepabeanan Eksportir;pemenuhan ketentuan pengecualian melakukan registrasi kepabeanan mengikuti ketentuan perundang-undangan mengenai registrasi kepabeanan;ada atau tidaknya NIB atau Akses Kepabeanan PPJK, dalam hal PEB diajukan oleh PPJK; dan/atauada atau tidaknya pemblokiran Eksportir/PPJK.Dalam hal NIB atau Akses Kepabeanan Eksportir tidak ada, tidak memenuhi ketentuan pengecualian melakukan registrasi kepabeanan dan/atau NIB atau Akses Kepabeanan PPJK tidak ada, SKP menerbitkan respon NPPDalam hal NIB atau Akses Kepabeanan Eksportir ada, NIB atau Akses Kepabeanan PPJK ada, SKP melakukan penelitian ada atau tidaknya pemblokiran Eksportir/PPJK.Dalam hal hasil penelitian ternyata eksportir/PPJK diblokir, SKP menerbitkan respon NPP.Sistem Komputer Pelayanan melakukan penelitian:<ol style="list-style-type: none">kelengkapan pengisian data PEB; dan/ataupembayaran Bea Keluar.Dalam hal pengisian data PEB tidak lengkap, dan/atau pembayaran bea keluar tidak sesuai Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP).Dalam hal pengisian data PEB lengkap, namun pembayaran bea keluar tidak ditemukan sistem Komputer Pelayanan menerbitkan respon NPPD. Dalam hal eksportir tidak melaksanakan pembayaran bea keluar dalam jangka waktu 7 hari, sistem Komputer Pelayanan akan menerbitkan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP)Dalam hal pengisian data PEB lengkap, dan pembayaran bea keluar sesuai Sistem Komputer Pelayanan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PEB dan menerbitkan NPE
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 10 menit sejak penerimaan data PEB dan sampai dengan Eksportir/PPJK menerima respon NPE/NPPD/NPP, jangka waktu tersebut tidak termasuk dalam hal :</p> <ol style="list-style-type: none">KaharGangguan jaringanPemenuhan larangan dan pembatasan oleh eksportir/PPJKPembayaran Bea Keluar oleh eksportir/PPJKPenelitian lartas oleh Analyzing Point

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) 2. Nota Pemberitahuan Persyaratan Dokumen (NPPD) 3. Nota Pelayanan Ekspor (NPE).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2008 tentang Pengenaan Bea Keluar Terhadap Barang Ekspor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4886) b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2022 tentang Pemungutan Bea Keluar d. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor
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 kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi 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 2 orang pejabat/pegawai

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku
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. Penyelesaian dokumen PEB yang dilakukan pemeriksaan fisik

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyelesaian dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik merupakan pelayanan dokumen PEB, pemeriksaan fisik, sampai dengan diterbitkan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) Persyaratan Penyelesaian dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Eksportir mengisi PEB secara lengkap dengan menggunakan program aplikasi. PEB dibuat oleh Eksportir berdasarkan dokumen pelengkap pabean, berupa invoice, packing list, bill of lading/airway bill, dan dokumen lainnya yang diwajibkan sebagai pemenuhan ketentuan umum di bidang Ekspor. Dokumen berupa bill of lading/airway bill dilengkapi paling lama 3 (tiga) hari sejak keberangkatan sarana pengangkut menuju ke luar Daerah Pabean.b. Pengurusan PEB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan sendiri oleh Eksportir atau dikuasakan kepada PPJK.c. Kewajiban untuk memberitahukan barang yang akan diekspor dengan PEB tidak berlaku atas Ekspor berupa:<ul style="list-style-type: none">1. barang pribadi penumpang;2. barang awak sarana pengangkut;3. barang pelintas batas; atau4. barang kiriman melalui pos dengan berat kotor tidak melebihi 30 (tiga puluh) kilogram.d. Dalam hal Barang Ekspor melalui PJT dan PJT bertindak sebagai Eksportir, PEB dilengkapi lembar lanjutan khusus PJT dengan mencantumkan identitas pengirim dan penerima pada kolom uraian barang.e. Memenuhi persyaratan perizinan dari instansi teknis terkait dalam hal barang yang diekspor masuk dalam kategori barang yang terkena aturan larangan dan/atau pembatasan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan terkait dengan larangan dan/atau pembatasan eksporf. Eksportir melakukan pembayaran Bea Keluar dalam hal barang ekspor dikenakan Bea Keluar.g. Pemeriksaan fisik dilakukan terhadap barang ekspor dengan kriteria sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">1) Barang Ekspor yang akan diimpor kembali;2) Barang Ekspor yang pada saat impornya ditujukan untuk diekspor kembali;3) Barang ekspor yang mendapat fasilitas:<ul style="list-style-type: none">a) Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) pembebasan;b) KITE pengembalian; dan/atauc) KITE Industri Kecil dan Menengah

		<ul style="list-style-type: none">4) Barang Ekspor yang dikenakan Bea Keluar;5) Barang Ekspor yang berdasarkan rekomendasi dari kementerian/lembaga terkait atau unit internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri;6) Barang Ekspor yang berdasarkan hasil analisis atas informasi yang diperoleh dari Unit Pengawasan menunjukkan adanya indikasi yang kuat akan terjadi pelanggaran atau telah terjadi pelanggaran ketentuan perundang-undangan; dan/atau <p>h. Barang Ekspor selain sebagaimana dimaksud pada angka 1) sampai dengan angka 6) yang ditetapkan berdasarkan manajemen risiko oleh Unit Pengawasan.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">1. Eksportir menyiapkan PEB dengan menggunakan modul PEB, Dalam hal Barang Ekspor dikenakan Bea Keluar, eksportir melakukan perhitungan bea keluar secara self assesment dan melakukan pembayaran bea keluar.2. Sistem INSW melakukan penelitian tentang pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan.3. Sistem INSW mengembalikan data PEB kepada Eksportir dalam hal hasil penelitian menunjukkan barang yang akan diekspor terkena ketentuan larangan dan/atau pembatasan dan persyaratannya belum dipenuhi.4. Sistem INSW meneruskan data PEB ke Pejabat Bea dan Cukai dalam hal perlu penelitian lebih lanjut terkait dengan ketentuan larangan dan/atau pembatasan, dan Pejabat Bea dan Cukai akan mengirimkan respon berupa:<ul style="list-style-type: none">a. Menerbitkan respon NPPD dan apabila 3 hari sejak NPPD diterbitkan eksportir tidak memenuhi persyaratan maka Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon NPP.b. Meneruskan ke dalam Sistem Komputer Pelayanan untuk diproses lebih lanjut dalam hal tidak termasuk dalam pos tarif barang yang dilarang/dibatas atau eksportir dapat memenuhi persyaratan NPPD.5. Sistem Komputer Pelayanan melakukan penelitian:<ul style="list-style-type: none">a. ada atau tidaknya NIB atau Akses Kepabeanan Eksportir;

		<ul style="list-style-type: none">b. pemenuhan ketentuan pengecualian melakukan registrasi kepabeanan mengikuti ketentuan perundang-undangan mengenai registrasi kepabeanan;c. ada atau tidaknya NIB atau Akses Kepabeanan PPJK, dalam hal PEB diajukan oleh PPJK; dan/ataud. ada atau tidaknya pemblokiran Eksportir/PPJK. <p>6. Dalam hal NIB atau Akses Kepabeanan Eksportir tidak ada, tidak memenuhi ketentuan pengecualian melakukan registrasi kepabeanan dan/atau NIB atau Akses Kepabeanan PPJK tidak ada, SKP menerbitkan respon NPP</p> <p>7. Dalam hal NIB atau Akses Kepabeanan Eksportir ada, NIB atau Akses Kepabeanan PPJK ada, SKP melakukan penelitian ada atau tidaknya pemblokiran Eksportir/PPJK.</p> <p>8. Dalam hal hasil penelitian ternyata eksportir/PPJK diblokir, SKP menerbitkan respon NPP.</p> <p>9. Sistem Komputer Pelayanan melakukan penelitian:</p> <ul style="list-style-type: none">a. kelengkapan pengisian data PEB; dan/ataub. pembayaran Bea Keluar. <p>10. Dalam hal pengisian data PEB tidak lengkap, dan/atau pembayaran bea keluar tidak sesuai Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP).</p> <p>11. Dalam hal pengisian data PEB lengkap, namun pembayaran bea keluar tidak ditemukan sistem Komputer Pelayanan menerbitkan respon NPPD. Dalam hal eksportir tidak melaksanakan pembayaran bea keluar dalam jangka waktu 7 hari, sistem Komputer Pelayanan akan menerbitkan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP)</p> <p>12. Dalam hal pengisian data PEB lengkap, dan pembayaran bea keluar sesuai Sistem Komputer Pelayanan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PEB dan menerbitkan PPB</p> <p>13. Eksportir menyiapkan dokumen PPB, PEB yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran dan dibubuhi cap perusahaan, PP PEB yang telah dibubuhi cap perusahaan (jika dilakukan pembetulan PEB), PKB, dan fotokopi invoice dan fotokopi packinglist</p>
--	--	---

		<p>kepada Pejabat Bea dan Cukai</p> <p>14. Pejabat Bea dan Cukai mencantumkan nama Pejabat Bea dan Cukai yang akan melakukan pemeriksaan fisik dan memberikan catatan dalam hal diperlukan pada PPB</p> <p>15. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik terhadap barang ekspor.</p> <p>16. Dalam hal diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan keakuratan identifikasi Barang Ekspor, Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan uji laboratorium</p> <p>17. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan uji laboratoium sesuai:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan pengawasan stuffing dan penyegelan oleh Pejabat Bea dan Cukaib. Eksportir menerima NPE. <p>18. Terhadap barang yang dikenakan bea keluar Pejabat Bea dan Cukai dapat menerbitkan NPE tanpa menunggu hasil pengujian laboratorium.</p> <p>19. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik atau uji laboratorium tidak sesuai:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan pengawasan stuffing dan penyegelan oleh Pejabat Bea dan Cukaib. Dalam hal Barang Ekspor termasuk jenis ekspor yang akan diimpor kembali Pejabat Bea dan Cukai melakukan pembetulan data PEB dengan menerbitkan nota pembetulan dan NPE.c. Dalam hal Barang Ekspor termasuk jenis ekspor yang pada saat impornya ditujukan untuk diekspor kembali :<ul style="list-style-type: none">1) Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan nota pembetulan dan menyampaikan dokumen kepada unit yang menangani administrasi impor sementara,2) Dalam hal hasil penelitian oleh unit yang menangani administrasi impor sementara dinyatakan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan NPE3) Dalam hal hasil penelitian dokumen oleh unit yang menangani administrasi impor sementara dinyatakan tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai yang menangani administrasi impor sementara menyelesaikan sesuai ketentuan tentang impor sementara.d. Dalam hal Barang Ekspor termasuk kategori ekspor yang mendapat fasilitas Pembebasan atau fasilitas Pengembalian:<ul style="list-style-type: none">1) Pejabat Bea dan Cukai memberikan catatan “tidak sesuai” pada hasil Sistem
--	--	--

		<p>Komputer Pelayanan dan melakukan pembetulan data PEB, serta menyampaikan dokumen kepada unit pengawasan</p> <p>2) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Unit Pengawasan melakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan perundang undang-undangan.</p> <p>3) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan tidak terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan NPE, sepanjang telah dipenuhi kewajiban paean.</p> <p>e. Dalam hal Barang Ekspor dikenakan Bea Keluar, terkena ketentuan larangan dan/atau pembatasan, atau yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal atas nama Menteri:</p> <p>1) Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan dokumen pemeriksaan kepada unit pengawasan</p> <p>2) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Unit Pengawasan melakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan perundang undang-undangan.</p> <p>3) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan tidak terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Pejabat Bea dan Cukai memberikan catatan “tidak sesuai” pada Sistem Komputer Pelayanan dan menerbitkan NPE, sepanjang telah dipenuhi kewajiban pabean.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Paling lama 10 menit sejak penerimaan data PEB dan sampai dengan Eksportir menerima respon PPB/NPPD/NPP, jangka waktu tersebut tidak termasuk dalam hal :</p> <p>a. Kahar</p> <p>b. Gangguan jaringan</p> <p>c. Pemenuhan larangan dan pembatasan oleh eksportir/PPJK</p> <p>d. Pembayaran Bea Keluar oleh eksportir/PPJK</p> <p>e. Penelitian lartas oleh Analyzing Point</p> <p>2. Jangka waktu pemeriksaan fisik:</p> <p>a. Pemeriksaan barang bergantung pada jumlah dan jenis barang yang diperiksa dan jarak menuju tempat pemeriksaan.</p>

		<p>b. 120 menit untuk pembuatan Laporan Hasil Pemeriksaan yang dilaksanakan di dalam kawasan pabean</p> <p>3. Penerbitan NPE paling lama 30 menit sejak selesai terbit Laporan Hasil Pemeriksaan/dimulai dilakukan penelitian oleh Pejabat Pemeriksa Dokumen (tidak termasuk penelitian dokumen dalam hal pemeriksaan fisik menunjukkan hasil tidak sesuai)</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP)</p> <p>2. Nota Pemberitahuan Persyaratan Dokumen (NPPD)</p> <p>3. Pemberitahuan Pemeriksaan Barang (PPB)</p> <p>4. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)</p> <p>5. Nota Pelayanan Ekspor (NPE).</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</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. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2008 tentang Pengenaan Bea Keluar Terhadap Barang Ekspor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4886)</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2022 tentang Pemungutan Bea Keluar</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor</p>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/ Golongan minimal II.A2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeaan dan Cukai3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi dan sistem pendukung lainnya4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan 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">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

5. Pelayanan Pembetulan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan pembetulan PEB merupakan pelayanan pembetulan elemen data tertentu pada PEB. Persyaratan pelayanan pembetulan PEB antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. PP-PEBb. Terhadap kesalahan data PEB berupa nama Eksportir, identitas Eksportir, Kantor Pabean, jenis Ekspor, dan/atau jenis fasilitas yang diterima tidak dapat dilakukan pembetulan data PEBc. Pembetulan atas kesalahan data dalam PEB yang mendapat nomor pendaftaran dapat dilayani paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal nomor pendaftaran PEB. Pembetulan PEB yang dapat diajukan setelah 30 hari sejak tanggal nomor pendaftaran PEB (melewati jangka waktu) adalah pembetulan mengenai:<ul style="list-style-type: none">1) nomor peti kemas, dapat dilakukan sebelum barang dimasukkan ke Kawasan Pabean Pelabuhan Muat Ekspor;2) jumlah barang dan jenis barang, dapat dilakukan sebelum barang dimasukkan ke Kawasan Pabean Tempat Muat Ekspor;3) jumlah barang dan jenis barang, dapat dilayani sebelum pemuatan barang ke sarana pengangkut dalam hal dimuat di luar Kawasan Pabean;4) jumlah barang dan jenis barang atas Barang Ekspor yang terangkut sebagian (short shipment), dapat dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut menuju luar Daerah Pabean dan Eksportir dapat mengajukan PEB yang baru atas Barang Ekspor yang tidak terangkut;5) penggantian nama sarana pengangkut, nomor voyage/flight, atau tanggal perkiraan Ekspor atas Barang Ekspor yang keseluruhan tidak terangkut, dapat dilakukan paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut yang menuju luar Daerah Pabean atau tanggal perkiraan Ekspor semula dalam hal sarana pengangkut batal berangkat;6) jumlah barang dan jenis barang atas penjualan barang dan/atau makanan di atas pesawat udara yang berangkat ke luar Daerah Pabean, dapat

		<p>dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan pesawat udara;</p> <p>7) jumlah barang dan jenis barang atas Ekspor barang curah termasuk minyak, gas bumi, dan bahan bakar minyak, dapat dilakukan paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut menuju luar Daerah Pabean;</p> <p>8) nomor peti kemas dan jumlah barang dalam hal terjadi kerusakan pada sebagian peti kemas atau kemasan barang sehingga perlu dilakukan penggantian atas peti kemas atau kemasan barang, dapat dilakukan paling lambat sebelum pemuatan barang ke sarana pengangkut;</p> <p>9) perhitungan Bea Keluar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pemungutan Bea Keluar; atau</p> <p>10) Ekspor barang berupa tenaga listrik, barang cair, atau gas yang dilakukan melalui transmisi atau saluran pipa, dapat dilakukan sebelum penyampaian PEB berikutnya.</p> <p>d. Pembetulan data PEB berupa data mengenai jumlah barang atas Barang Ekspor yang diangkut dengan pesawat udara selain barang dan/atau makanan di atas pesawat udara, dapat diajukan setelah 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut, sepanjang pembetulan data tersebut disebabkan karena adanya perbedaan data dalam PEB dengan hasil penimbangan yang dilakukan oleh pengangkut.</p> <p>e. Pembetulan data PEB yang berupa data mengenai nilai Free on Board (FOB) dan jenis valuta dapat diajukan setelah:</p> <p>1) 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak tanggal PEB didaftarkan atas Ekspor Migas dan BBM; atau</p> <p>2) 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal PEB didaftarkan atas Ekspor selain Migas dan BBM.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Eksportir mengajukan pemberitahuan pembetulan PEB (PP-PEB) menggunakan Modul PEB.</p> <p>2. Sistem Komputer Pelayanan (SKP) menerima permohonan dan melakukan penelitian jangka waktu pengajuan PP-PEB serta penelitian ada/tidaknya penerbitan NHI atau penegahan barang ekspor.</p> <p>3. Dalam hal hasil menunjukkan pengajuan PP-PEB melebihi batas waktu yang ditetapkan, SKP menerbitkan respon NPP.</p>

	<p>4. Dalam hal terdapat penerbitan NHI atau penindakan terhadap barang ekspor, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik atas penerbitan NHI sesuai dengan PP-PEB dan tidak terbukti telah terjadi pelanggaran kepabeanan, SKP melakukan penelitian terhadap intensitas pengajuan pembetulan data PEB.b. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik menunjukkan jumlah dan/atau jenis barang:<ol style="list-style-type: none">1) sesuai dengan PP-PEB, tetapi terbukti telah terjadi pelanggaran ketentuan kepabeanan;2) tidak sesuai dengan PP-PEB dan tidak terbukti telah terjadi pelanggaran ketentuan kepabeanan; atau3) tidak sesuai dengan PP-PEB dan /atau hasil penindakan terbukti telah terjadi pelanggaran ketentuan kepabeanan,diterbitkan respon penolakan atas PP-PEB disertai alasan penolakan. <p>5. SKP meneliti intensitas pengajuan pembetulan data PEB:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Dalam hal diajukan untuk pertama kali selain atas elemen data jumlah peti kemas, identitas pemilik barang, jenis barang, jumlah barang, dan nilai Bea Keluar, menerbitkan respon persetujuan2) Dalam hal diajukan untuk pertama kali atas elemen data jumlah peti kemas, identitas pemilik barang, jenis barang, jumlah barang, dan nilai Bea Keluar, SKP meneruskan kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen Ekspor untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.3) Dalam hal pembetulan data PEB diajukan kedua dan seterusnya, SKP meneruskan kepada Pejabat Bea Cukai untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. <p>6. Pejabat Bea Cukai melakukan penelitian atas pembetulan data PEB dan meminta dokumen pendukung dalam hal diperlukan.</p>
--	---

		7. Pejabat Bea Cukai menerbitkan respon persetujuan pembetulan/penolakan data PEB melalui SKP .
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 hari kerja sejak mulai penelitian oleh Pejabat Bea dan Cukai sampai dengan penerbitan keputusan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Persetujuan Pemberitahuan Pembetulan PEB 2. Penolakan Pemberitahuan Pembetulan PEB 3. Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor b. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor
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 pembetulan PEB 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi 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 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku
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

6. Pelayanan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat Permohonan Pembatalan PEB, dengan melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Hasil cetak PEB yang telah ditandatangani serta dibubuhi cap perusahaan dan hasil cetak NPE (dalam hal PEB disampaikan melalui sistem SKP)2) Copy PEB dan NPE (dalam hal PEB disampaikan dengan media penyimpanan data elektronik atau tulisan di atas formulir).3) Surat pernyataan diatas materai dari pengusaha TPS yang menyatakan bahwa barang yang akan diekspor masih ditimbun di TPS (dalam hal barang yang akan diekspor ditimbun di TPS).4) BL/AWB dalam hal sarana pengangkut jadi berangkat <p>b. Eksportir wajib melaporkan pembatalan ekspor secara tertulis kepada Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean pemuatan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut di outward manifest (pengangkut berangkat) atau sejak tanggal perkiraan ekspor dalam hal sarana pengangkut batal berangkat (tidak berangkat).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Eksportir mengajukan permohonan pembatalan PEB kepada Pejabat Bea dan Cukai dengan melampirkan dokumen persyaratan.2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian pemberitahuan pembatalan dan konfirmasi PEB yang dibatalkan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengawasan dan manifes.3. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti hasil penelitian Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengawasan dan manifes.4. Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan permohonan pembatalan PEB kepada eksportir disertai catatan penolakan, dalam hal hasil konfirmasi dan penelitian menunjukkan:<ol style="list-style-type: none">a. Adanya penerbitan NHI dan hasil pemeriksaan fisik menunjukkan jumlah dan/atau jenis barang tidak sesuaib. Adanya penegahan barang ekspor dan terbukti telah terjadi pelanggaran ketentuan di bidang ekspor

		<ul style="list-style-type: none">c. ada penggantian seluruh peti kemas atau kemasan barang yang terjadi karena kerusakan pada seluruh peti kemas atau kemasan barang dan hasil pemeriksaan fisik menunjukkan jumlah dan/atau jenis barang tidak sesuaid. Hasil pemeriksaan manifes menunjukkan barang benar-benar telah dikirim ke luar daerah pabeane. tidak terdapat pembatalan outward manifest. <p>5. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. memberikan respon persetujuan, dalam hal pembatalan PEB disampaikan secara elektronik melalui SKP;b. memberikan cap “DIBATALKAN” pada sudut kanan atas hasil cetak PEB atau salinan PEB dan hasil cetak NPE dalam hal pengajuan pembatalan dilakukan melalui tulisan di atas formulir; dan/atauc. menerbitkan surat penetapan sanksi administrasi, dalam hal permohonan pembatalan melewati jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak:<ul style="list-style-type: none">1) keberangkatan sarana pengangkut;2) tanggal perkiraan Ekspor, dalam hal sarana pengangkut tujuan luar Daerah Pabean batal berangkat dan belum diterbitkan outward manifest; atau3) tanggal pembatalan outward manifest, dalam hal sarana pengangkut tujuan luar Daerah Pabean batal berangkat dan telah diterbitkan outward manifest dan menyerahkan kepada Eksportir. <p>6. Eksportir melunasi denda sesuai yang tercantum dalam surat penetapan sanksi administrasi.</p> <p>7. Dalam hal Barang Ekspor berasal dari TPB, Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPB melakukan monitoring dan evaluasi atas status pembatalan Ekspor yang berasal dari TPB melalui SKP.</p> <p>8. Eksportir menerima surat persetujuan/penolakan pembatalan PEB</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 hari kerja terhitung dari sejak diterimanya dokumen secara lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	1. Surat penolakan pembatalan PEB 2. Surat persetujuan pembatalan PEB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor b. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor
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 pembatalan dokumen PEB 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi 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;

		<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
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku
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>

7. Pelayanan Pemuatan Barang dan Pemeriksaan Fisik untuk Ekspor Kelapa Sawit, Crude Palm Oil (CPO), dan Produk Turunannya dalam Bentuk Curah Sebelum Pengajuan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan pemuatan ekspor barang curah dan/atau pemeriksaan fisik barang ekspor sebelum pengajuan PEB untuk barang ekspor CPO dan turunannya, Eksportir mengajukan permohonan pemuatan barang (untuk barang curah) dan pemeriksaan fisik dengan melampirkan: a. shipping Instruction/shipping order (khusus barang curah) b. packing list dan invoice c. Surat kuasa dan/atau surat tugas serta fotokopi ID card
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum pengajuan PEB; 2. Kepala kantor atau pejabat yang ditunjuk memberikan persetujuan/penolakan pemuatan ekspor barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum pengajuan PEB; 3. Eksportir menyerahkan pernyataan kesiapan barang serta dokumen pendukung lainnya; 4. Dalam hal barang ekspor merupakan barang curah, eksportir membawa barang yang akan dimasukkan ke kawasan pabean atau untuk dimuat ke sarana pengangkut di tempat lain di luar kawasan pabean; 5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik; 6. Dalam hal diperlukan Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengambilan contoh dan pemeriksaan Laboratoris; 7. Pejabat Bea dan Cukai menyusun LHP; 8. Eksportir menerima hasil pemeriksaan untuk pengisian PEB.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. 2 hari kerja dari permohonan diterima secara lengkap sampai dengan terbit perizinan oleh Kepala Kantor/Pejabat yang ditunjuk b. Pemeriksaan barang bergantung pada jumlah dan jenis barang yang diperiksa. c. 120 menit untuk pembuatan Laporan Hasil Pemeriksaan Fisik yang dilaksanakan di dalam Kawasan pabean
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Persetujuan pemuatan barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum aju PEB untuk barang ekspor berupa CPO dan turunannya 2. Penolakan pemuatan barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum aju PEB untuk barang ekspor berupa CPO dan turunannya 3. Laporan Hasil Pemeriksaan pada SKP
6.	PenangananPengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id

		<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	Uraian
1.	Dasar Hukum	<div>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 22/PMK.04/2019 tentang Ketentuan Ekspor Kelapa Sawit, Crude Palm Oil (CPO), dan Produk Turunannya.</div> <div>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-11/BC/2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor PER-08/BC/2020 Tentang Tata Laksana Ekspor Kelapa Sawit, Crude Palm Oil (CPO), Dan Produk Turunannya.</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, jaringan internet, 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 ekspor barang curah dan/atau pemeriksaan fisik barang ekspor berupa CPO dan turunannya</div> <div>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</div> <div>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun 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
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7.	Jaminan Dan Pelayanan	Keamanan keselamatan	<div>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</div> <div>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</div> <div>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</div>
8.	Evaluasi Pelaksana	kinerja	<div>1. Nilai Kinerja Pegawai</div> <div>2. Survey Kepuasan Pelanggan</div> <div>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</div>

8. Pelayanan Pemuatan Barang Ekspor Curah Selain CPO dan Turunannya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Standar layanan ini merupakan pelayanan pemuatan barang ekspor sebelum pengajuan PEB untuk barang ekspor selain CPO dan turunannya. Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dilampiri dengan: 1. shipping instruction/shipping order dan 2. dokumen pendukung lain (Invoice dan Packing List, Surat Kuasa apabila dikuasakan) bila diperlukan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dilampiri dengan shipping instruction/shipping order dan dokumen pendukung lain bila diperlukan 2. Kepala Kantor/pejabat yang ditunjuk memberikan persetujuan/penolakan pemuatan barang curah 3. Dalam hal dimuat didalam kawasan pabean: a. Eksportir melakukan pemasukan dan pemuatan barang ke kawasan pabean b. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang dan pemuatan barang 4. Dalam hal dimuat diluar kawasan pabean: a. Eksportir membawa barang yang akan dimuat ke sarana pengangkut dan menyerahkan persetujuan pemuatan barang ekspor kepada Pejabat Bea dan Cukai b. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang dan pemuatan barang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. 2 hari kerja dari permohonan diterima secara lengkap sampai dengan terbit perizinan oleh Kepala Kantor/Pejabat yang ditunjuk; b. Jangka waktu pemasukan dan pemuatan tergantung dengan jumlah dan jenis barang.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Persetujuan pemuatan barang curah selain CPO dan turunannya 2. Pengembalian permohonan kepada Eksportir disertai alasan penolakannya 3. Pemuatan barang curah ke sarana pengangkut sebelum pemberitahuan ekspor barang (PEB)
6.	PenangananPengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, 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	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A2. Memiliki pengetahuan terkait ekspor barang curah selaian CPO dan turunannya3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
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	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

9. Pelayanan 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">Pemberitahuan Pembetulan PEB (PP-PEB) dan Hasil Cetak PEB, dan Copy dokumen pelengkap pabean (Invoice, packing list, surat pernyataan pihak TPS, surat kuasa jika dikuasakan) dalam hal dilakukan pembetulan PEB;PEB yang telah diberi cap dibatalkan dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembatalan PEB;Pemberitahuan Pembetulan Pemberitahuan Konsolidasi Barang Ekspor (PP-PKBE) dan hasil cetak PKBE, dalam hal dilakukan pembetulan PKBE; atauPemberitahuan Konsolidasi Barang Ekspor (PKBE) yang telah diberi cap dibatalkan dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembatalan PKBE. <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">Pemohon (Eksportir atau pihak konsolidasi) mengajukan Surat Permohonan pengeluaran barang Ekspor dilampiri dengan dokumen pelengkap secara lengkap dan benar.Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian permohonan dan dokumen pelengkap yang dilampirkan .Dalam hal hasil penelitian menunjukkan permohonan tidak lengkap, berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon.Dalam hal hasil penelitian menunjukkan permohonan lengkap, maka:<ol style="list-style-type: none">untuk pengeluaran barang ekspor dikarenakan pembetulan PEB/PKBE, Pejabat Bea dan Cukai:<ol style="list-style-type: none">melakukan pemeriksaan fisikmencantumkan hasil pemeriksaan pada PP-PEB/ PP-PKBEmelakukan penyegelan peti kemas atau kemasan barangPejabat 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 pemohonuntuk pengeluaran barang ekspor dikarenakan pembatalan PEB/PKBE, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan SPPBE dan menyerahkan kepada pemohonPejabat bea dan cukai melakukan input data SPPBE ke dalam sistem informasi (TPS online)Dalam hal tidak tersedia sistem informasi, maka untuk pengeluaran barang dari TPS, pemohon menyerahkan SPPBE kepada pengusaha TPS

		<p>untuk mendapat persetujuan pengeluaran barang dari pengusaha TPS</p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi pengeluaran barang melakukan pengecekan dan pencocokan data SPPBE:</p> <p>a. nomor dan ukuran peti kemas atau kemasan</p> <p>b. keutuhan segel, nomor dan jenis segel</p> <p>c. persetujuan pengeluaran barang dari pengusaha TPS</p> <p>6. Dalam hal hasil pencocokkan oleh pejabat bea dan cukai menunjukkan:</p> <p>a. tidak sesuai, dilakukan penelitian lebih lanjut; atau</p> <p>b. sesuai, barang ekspor diizinkan untuk dikeluarkan</p>
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.	PenangananPengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</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	Uraian
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 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-11/BC/2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor PER-08/BC/2020 Tentang Tata Laksana Ekspor Kelapa Sawit, Crude Palm Oil (CPO), Dan Produk Turunannya.</p> <p>4. PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI NOMOR PER-9/BC/2023 TENTANG TATA LAKSANA KEPABEANAN DI BIDANG 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, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p>

		<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A2. Memiliki pengetahuan teknis pengeluaran barang ekspor3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
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	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

10. Pengembalian (Restitusi) atas Penerimaan Negara di Bidang Kepabeanan dan Cukai

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Definisi untuk diketahui, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Penerimaan Negara di Bidang Kepabeanan dan Cukai adalah uang yang masuk ke kas negara berupa bea masuk, bea masuk antidumping, bea masuk imbalan, bea masuk tindakan pengamanan, bea masuk pembalasan, bea keluar, cukai, sanksi administrasi berupa denda, dan/atau bunga.b. Keputusan Pengembalian Penerimaan Negara di Bidang Kepabeanan dan Cukai adalah keputusan tentang pengembalian Penerimaan Negara yang diterbitkan oleh Kepala Kantor Bea dan Cukai. <p>2. Pengembalian Penerimaan Negara dapat diberikan berdasarkan dokumen dasar pengembalian yang menyebabkan kelebihan Penerimaan Negara sebagai akibat dari:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Penetapan Pejabat Bea dan Cukai, meliputi:<ul style="list-style-type: none">i. Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pebaean (SPTNP);ii. Surat Penetapan Perhitungan Bea Keluar (SPPBK);iii. Surat Penetapan Kelebihan Pembayaran Cukai (SPKPC);iv. Surat Ketetapan Pembayaran Fasilitas Pengembalian Bea Masuk (SKP-FPBM) atauv. Dokumen penetapan Pejabat bea dan Cukai lainnya yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;b. Penetapan Direktur Jenderal, meliputi:<ul style="list-style-type: none">i. Surat Penetapan Kembali Tarif dan.atau Nilai Pabean (SPKTNP);ii. Surat Penetapan Kembali Perhitungan Bea Keluar (SPKPBK); atauiii. Keputusan keberatan.c. Keputusan Pejabat Bea dan Cukai, keputusan Direktur Jenderal, atau Keputusan Menteri, meliputi:<ul style="list-style-type: none">i. Keputusan mengenai pemberian pembebasan atau keringanan bea masuk berdasarkan ketentuan Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-Undang Kepabeanan;ii. Keputusan mengenai pemberian pembebasan cukai berdasarkan ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Cukai dan dokumen pengeluaran barang kena cukai;iii. Persetujuan pembatalan pemberitahuan pabean;iv. Persetujuan ekspor kembali barang impor oleh sebab tertentu harus diekspor kembali;v. Persetujuan pemusnahan kembali impor yang oleh sebab tertentu harus dimusnahkan di bawah pengawasan Pejabat Bea da Cukai;vi. Tanda bukti perusakan pita cukai;

		<ul style="list-style-type: none">vii. Berita acara pemusnahan atau pengolahan kembali barang kena cukai;viii. Tanda bukti penerimaan pengembalian pita cukai;ix. Dokumen terkait dengan pemberitahuan pabean ekspor barang kena cukai; ataux. Dokumen keputusan lainnya yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. <p>d. Kesalahan tata usaha karena kesalahan tulis, kesalahan hitung, kesalahan pencantuman tarif, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Dokumen dasar pengembalian berupa penetapan Pejabat Bea dan Cukai sebagaimana dimaksud butir 2 (a) di atas; atauii. Dokumen dasar pengembalian berupa penetapan Direktur Jenderal sebagaimana dimaksud butir 2 (b) di atas. <p>d. Kesalahan tata usaha karena kesalahan yang mengakibatkan penyetoran Penerimaan Negara yang tidak seharusnya menjadi hak negara untuk menerimanya dengan dokumen dasar pengembalian berupa Bukti Penerimaan Negara.</p> <p>e. Putusan badan peradilan pajak.</p> <p>3. Permohonan Pengembalian diajukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak tanggal dokumen dasar pengembalian.</p> <p>4. Permohonan diajukan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Orang perseorangan, atauii. Orang yang Namanya tercantum dalam akta pendirian atau surat pernyataan pendirian/dokumen pendirian beserta perubahannya, dalam hal diajukan oleh badan hukum. <p>5. Permohonan dilampiri dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Dokumen dasar pengembalian;ii. Bukti identitas pemohon;iii. Akta pendirian atau surat pernyataan pendirian/dokumen pendirian beserta perubahannya, dalam hal diajukan oleh badan hukum; daniv. Bukti kepemilikan rekening aktif. <p>6. Dalam hal permohonan pengembalian diajukan atas impor barang yang mendapatkan pembebasan atau keringanan bea masuk, selain dipenuhi dengan persyaratan di atas juga juga harus dilampiri dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Dokumen pemberitahuan pabean impor beserta dokumen pelengkap kepabeannya; danii. Surat pernyataan dari penerima pembebasan atau keringanan bea masuk yang menerangkan bahwa yang melakukan importasi yakni importir bukan penerima pembebasan atau keringanan bea masuk dan kontrak kerja antara penerima pembebasan atau keringanan bea masuk dengan importir yang melakukan importasi, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh importir yang bukan penerima pembebasan atau keringanan bea masuk.
--	--	--

		<p>7. Dalam hal permohonan pengembalian diajukan atas impor barang yang oleh sebab tertentu harus diekspor kembali, selain dipenuhi dengan persyaratan di atas juga juga harus dilampiri dengan pemberitahuan pabean ekspor.</p> <p>8. Dalam hal permohonan pengembalian diajukan atas impor barang yang mendapatkan pembebasan atau keringanan bea masuk dengan dokumen dasar pengembalian berupa Surat Ketetapan Pembayaran Fasilitas Pengembalian Bea Masuk (SKP-FPBM), permohonan juga harus dilampiri dengan pemberitahuan pabean impor beserta dokumen pelengkap kepabeanannya.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan pengembalian Penerimaan Negara kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai tempat dipenuhinya kewajiban kepabeanan dan cukai.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian formil berupa kelengkapan permohonan yaitu kesesuaian format dan pengisian surat permohonan dan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan. Kemudian Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa:</p> <ul style="list-style-type: none">a. penerbitan tanda terima permohonan pengembalian dalam hal dokumen lengkap.b. pengembalian permohonan disertai alasan pengembalian permohonan untuk diajukan kembali setelah syarat dilengkapi; <p>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian materiil terhadap permohonan yang dinyatakan lengkap meliputi penelitian terhadap:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Bukti identitas pemohon;b. Jangka waktu permohonan pengembalian;c. Dokumen dasar pengembalian;d. Setoran Penerimaan Negara yang dimintakan pengembalian telah dibukukan di Kas Negara;e. Setoran Penerimaan Negara yang diajukan pengembalian belum pernah diberikan pengembalian;f. Rekening yang ditunjuk untuk menerima pengembalian;g. Kesesuaian data antara keputusan mengenai pemberian pembebasan atau keringanan bea masuk pada Keputusan Pejabat Bea dan Cukai, Keputusan Direktur Jenderal, atau Keputusan Menteri dengan dokumen pemberitahuan pabean impor beserta dokumen pelengkap kepabeanannya, dalam hal pengembalian diajukan atas impor barang yang mendapat pembebasan atau keringanan bea masuk;h. Kesesuaian data antara persetujuan ekspor kembali dengan pemberitahuan pabean ekspor dan <i>outward manifest</i>, dalam hal pengembalian diajukan atas impor barang yang oleh sebab tertentu harus diekspor kembali;i. Kesesuaian data antara berita acara pemusnahan barang impor dengan persetujuan pemusnahan, dalam hal pengembalian diajukan atas impor barang yang oleh sebab tertentu dimusnahkan di bawah pengawasan

		<p>Pejabat Bea dan Cukai; dan</p> <p>j. Pembayaran Penerimaan negara tidak digunakan untuk memenuhi kewajiban pembayaran atas dokumen dasar pembayaran lain, dalam hal pengembalian diajukan atas kesalahan yang mengakibatkan penyetoran Penerimaan Negara yang tidak seharusnya menjadi hak negara untuk menerimanya.</p> <p>4. Selanjutnya Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas:</p> <p>a. Dalam hal permohonan pengembalian yang diajukan atas dokumen dasar berupa Surat Ketetapan Pembayaran Fasilitas Pengembalian Bea Masuk (SKP-FPBM) atau putusan badan peradilan pajak, penelitian terhadap setoran Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada butir 3 (d) tidak dilakukan.</p> <p>b. Dalam hal berdasarkan penelitian terhadap dokumen dasar pengembalian sebagaimana dimaksud pada butir 3 (c) dilakukan konfirmasi data, Kepala Kantor Bea dan Cukai dapat menyampaikan permintaan konfirmasi kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menerbitkan dokumen dasar pengembalian.</p> <p>c. Penelitian terhadap setoran Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada butir 3 (d), dilakukan dengan melakukan pengecekan NTPN secara elektronik melalui aplikasi <i>billing</i> Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan.</p> <p>d. Dalam hal pelaksanaan penelitian terhadap setoran Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada butir 4 (c) tidak dapat dilakukan atau terdapat ketidaksesuaian, Kepala Kantor Bea dan Cukai dapat meminta konfirmasi kepada Kepala KPPN.</p> <p>e. Dalam hal Salinan putusan badan peradilan pajak belum diterima, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan permintaan konfirmasi kepada Direktur Keberatan dan Banding.</p> <p>5. Dalam hal lebih lanjut dilakukan penelitian terhadap:</p> <p>a. Pengembalian Penerimaan Negara diberikan setelah diperhitungkan dengan Utang pemohon. Utang yang dapat diperhitungkan meliputi:</p> <p>i. Utang yang timbul sebagai akibat adanya penetapan maupun putusan badan peradilan pajak; dan</p> <p>ii. Utang yang tidak sedang diajukan keberatan atau banding.</p> <p>b. Dalam hal pemohon mendapatkan penundaan atau pengangsuran pembayaran Utang, nilai pengembalian diperhitungkan sebagai pembayaran awal, yang kemudian dilakukan sesuai dengan perundang-undangan yang mengatur mengenai penundaan dan/atau pengangsuran utang di bidang kepabeanan dan cukai.</p>
--	--	--

		<p>6. Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dimaksud pada butir 3, 4, dan 5, Kepala Kantor Bea dan Cukai atas nama Menteri memberikan:</p> <ol style="list-style-type: none">Persetujuan pengembalian berupa Keputusan Pengembalian terhadap persetujuan pengembalian; atauPenolakan permohonan pengembalian berupa surat Penolakan. <p>7. Selanjutnya Kepala Kantor Bea dan Cukai atas nama Menteri menerbitkan Keputusan Pengembalian terhadap persetujuan pengembalian, yang disampaikan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none">Pemohon;Direktur Jenderal melalui Direktur Penerimaan dan Perencanaan Strategis;Kepala Kantor Wilayah yang membawahi Kantor Bea dan Cukai, Kepala Kantor Bea dan Cukai yang piutangnya diperhitungkan dengan nilai pengembalian;Kepala KPPN mitra kerja Kantor Bea dan Cukai; danDirektorat Jenderal Pajak, dalam hal pengembalian diberikan atas dokumen dasar pengembalian yang di dalamnya terdapat kelebihan pembayaran pajak dalam rangka impor. <p>8. Kepala Kantor Bea dan Cukai menerbitkan Surat Perintah Membayar Kembali Bea dan Cukai (SPMKBC) kepada Kepala KPPN mitra.</p> <p>9. Kepala KPPN menerbitkan SP2D berdasarkan SPMKBC, kemudian menyampaikan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai yang menerbitkan SPMKBC.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">Persetujuan atau penolakan atas permohonan pengembalian paling lama 20 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal permohonan diterima secara lengkap dan benar;Penerbitan Surat Perintah Membayar Kembali Bea dan Cukai (SPMKBC) paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal keputusan pengembalian; danPenyampaian SPMKBC kepada Kepala KPPN mitra kerja paling lama 2 (dua) hari kerja setelah tanggal penerbitan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Keputusan Pengembalian;Surat penolakan;Surat Perintah Membayar Kembali Bea dan Cukai (SPMKBC)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id;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 Bypass - 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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 153/PMK.04/2023 Tentang Pengembalian Penerimaan Negara di Bidang Kepabeanan dan Cukai
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">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;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	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/Golongan Minimal II.a;2. Memiliki pengetahuan terkait Pengembalian Penerimaan Negara;3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0 Portal Perbendaharaan;5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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">1. Nilai Kinerja Pegawai;2. Survey Kepuasan Pelanggan;3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

11. Penundaan atau Pengangsuran Utang di Bidang Kepabeanan dan Cukai

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Definisi untuk diketahui antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Utang adalah utang kepabeanan dan/atau utang cukai.b. Utang Kepabeanan adalah pajak berupa bea masuk dan bea keluar yang masih harus dibayar, termasuk bea masuk antidumping, bea masuk imbalan, bea masuk tindakan pengamanan, bea masuk pembalasan, sanksi administrasi berupa denda, dan/atau bunga berdasarkan Undang-Undang Kepabeanan.c. Utang Cukai adalah pajak berupa tagihan cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, sanksi administrasi berupa denda, dan/atau bunga berdasarkan Undang-Undang Cukai.d. Penundaan adalah pengunduran jangka waktu pembayaran Utang Kepabeanan.e. Pengangsuran adalah pembayaran Utang secara bertahap.f. Pihak Yang Terutang adalah orang pribadi atau badan hukum yang Namanya tercantum dalam dokumen yang menyebabkan timbulnya Utang. <p>2. Penundaan atau Pengangsuran terhadap Utang Kepabeanan; atau Pengangsuran terhadap Utang Cukai diajukan kepada Direktur Jenderal melalui Kepala Kantor Bea dan Cukai. Adapun Utang yang dapat diberikan Penundaan atau Pengangsuran merupakan Utang yang timbul dari:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Surat penetapan;b. Surat tagihan;c. Keputusan Direktur Jenderal mengenai keberatan; ataud. Putusan badan peradilan pajak. <p>3. Penundaan atau Pengangsuran tidak dapat diberikan dalam hal Utang sedang diajukan upaya administratif atau upaya hukum, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Keberatan sebagaimana dalam Undang-Undang Kepabeanan dan Undang-Undang Cukai;b. Banding sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Kepabeanan dan Undang-Undang Cukai;c. Pembetulan surat penetapan atau pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 92A ayat (1) UU Kepabeanan;d. Pembetulan surat tagihan atau surat keputusan keberatan atau pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 40A ayat (1) UU Cukai. <p>4. Penundaan atau Pengangsuran Utang Kepabeanan dapat diberikan dengan mempertimbangkan kemampuan Pihak Yang Terutang. Sedangkan Pengangsuran Utang Cukai dapat diberikan kepada Pihak Yang Terutang yang merupakan Pengusaha Pabrik yang mengalami kesulitan</p>

		keuangan atau keadaan kahar.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon selaku Pihak Yang Terutang mengajukan permohonan Penundaan atau Pengangsuran kepada Direktur Jenderal melalui Kepala Kantor Bea dan Cukai, paling lambat sebelum surat paksa diberitahukan oleh Jurusita Bea dan Cukai.2. Permohonan harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. Ditandatangani oleh Pihak Yang Terutang, danb. Dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none">i. Surat penetapan, surat tagihan, Keputusan Direktur Jenderal mengenai keberatan, atau putusan badan peradilan pajak;ii. Laporan keuangan periode berjalan dan laporan keuangan tahun sebelumnya, atau catatan sebagaimana diwajibkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai.iii. Catatan keuangan, yang paling sedikit memuat informasi terkait dengan:<ol style="list-style-type: none">(1) Total asset;(2) Total utang(3) Total ekuitas(4) Aset lancar(5) Utang lancar(6) Laba ditahan;(7) Penjualan;(8) Laba sebelum bunga dan pajak; dan(9) Laba bersih, dalam hal Pihak Yang Terutang tidak diwajibkan menyelenggarakan pembukuan yang menghasilkan laporan keuangan sebagaimana dimaksud pada butir 2 (ii).iv. Surat kuasa khusus yang ditandatangani oleh Pihak Yang Terutang, dalam hal permohonan bukan diajukan oleh Pihak Yang Terutang.3. Dalam hal permohonan diajukan karena Pihak Yang Terutang mengalami keadaan kahar, maka juga harus melampirkan surat keterangan dari instansi berwenang yang menyatakan telah terjadi keadaan kahar.4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap permohonan Penundaan atau Pengangsuran, yang meliputi:<ol style="list-style-type: none">a. Kelengkapan surat permohonan;b. Jangka waktu permohonan;c. Pemenuhan syarat Utang tidak sedang diajukan upaya administratif atau upaya hukumd. Kredibilitas pihak yang terutang, dilaksanakan untuk memastikan tidak terdapat tunggakan Utang yang telah diberitahukan surat paksanya;e. Kondisi keuangan Pihak Yang terutang, dilaksanakan untuk menilai dan memastikan Pihak Yang Terutang mengalami kesulitan keuangan, dapat diperiksa atas:<ol style="list-style-type: none">i. Laporan keuangan Pihak Yang Terutang.

		<ul style="list-style-type: none">ii. Catatan keuangan, dalam hal diajukan oleh Pihak Yang Terutang yang tidak diwajibkan untuk menyelenggarakan pembukuan yang menghasilkan laporan keuangan.iii. Selain itu dapat dilakukan dalam bentuk wawancara atau peninjauan lokasi <p>f. Keadaan kahar, dilakukan dengan meneliti kebenaran surat mengenai keadaan kahar dari instansi terkait yang disampaikan oleh Pihak Yang terutang. Selain itu dapat dilakukan dalam bentuk wawancara atau peninjauan lokasi</p> <p>5. Berdasarkan hasil penelitian, diberikan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Persetujuan Penundaan atau Pengangsuran, ketika:<ul style="list-style-type: none">i. Permohonan dinyatakan lengkap;ii. Jangka waktu permohonan terpenuhi;iii. Utang tidak sedang diajukan upaya administratif atau upaya hukum;iv. Persyaratan kredibilitas terpenuhi;v. Hasil penelitian kondisi keuangan menunjukkan Pihak Yang terutang dalam kondisi kesulitan keuangan; danvi. Hasil penelitian menunjukkan Pihak Yang Terutang mengalami keadaan kahar, dalam hal alasan permohonan Penundaan atau Pengangsuran karena kahar.b. Penolakan Penundaan atau Pengangsuran, ketika:<ul style="list-style-type: none">i. Permohonan tidak lengkap;ii. Jangka waktu permohonan tidak terpenuhi;iii. Utang sedang diajukan upaya administratif atau upaya hukumiv. Persyaratan kredibilitas tidak terpenuhi;v. Hasil penelitian kondisi keuangan menunjukkan Pihak Yang Terutang tidak dalam kondisi kesulitan keuangan; dan/atauvi. Hasil penelitian menunjukkan Pihak Yang terutang tidak mengalami keadaan kahar, dalam hal alasan permohonan Penundaan atau Pengangsuran karena keadaan kahar. <p>6. Terhadap hasil penelitian diputuskan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Dalam hal Penundaan atau Pengangsuran diberikan persetujuan, Kepala kantor Bea dan Cukai atas nama Direktur Jenderal menerbitkan:<ul style="list-style-type: none">i. Keputusan Direktur Jenderal mengenai persetujuan Penundaan Utang Kepabeanan;ii. Keputusan Direktur Jenderal mengenai persetujuan Pengangsuran Utang Kepabeanan;iii. Keputusan Direktur Jenderal mengenai persetujuan Pengangsuran Utang Cukai;b. Dalam hal Penundaan atau Pengangsuran ditolak, Kepala Kantor Bea dan Cukai atas nama Direktur Jenderal menyampaikan surat pemberitahuan penolakan dengan disertai alasan penolakan.
--	--	---

		<p>c. Dalam hal Kepala kantor Bea dan Cukai atas nama Direktur Jenderal tidak menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal mengenai persetujuan atau surat pemberitahuan penolakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permohonan diterima secara lengkap dan benar, maka permohonan penundaan atau Pengangsuran dianggap disetujui. Kemudian dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung setelah tanggal jatuh tempo, Kepala Kantor Bea dan Cukai atas nama Direktur Jenderal menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal.</p> <p>7. Apabila terhadap Utang telah diterbitkan surat paksa namun belum diberitahukan, surat paksa dilakukan pembatalan dalam hal Utang telah diberikan persetujuan untuk dilakukan Penundaan atau Pengangsuran.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Direktur Jenderal memberikan persetujuan atau penolakan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal permohonan tersebut diterima secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Direktur Jenderal mengenai persetujuan Penundaan dan Pengangsuran; atau Surat pemberitahuan penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id2. 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 Bypass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 132303. 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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 154/PMK.04/2023 Tentang Penundaan atau Pengangsuran di Bidang Kepabeanan dan Cukai.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">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;

		<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/Golongan Minimal II.a;2. Memiliki pengetahuan terkait penundaan atau pengangsuran utang di bidang Kepabeanan dan Cukai;3. Memiliki pengetahuan terkait laporan keuangan;4. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;5. Menguasai aplikasi CEISA 4.0 Portal Perbendaharaan;6. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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">1. Nilai Kinerja Pegawai;2. Survey Kepuasan Pelanggan;3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

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

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Persyaratan Umum: Pemohon adalah setiap orang yang akan menjalankan kegiatan sebagai:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pengusaha Pabrik;b. Pengusaha Tempat Penyimpanan etil alkohol (Pengusaha Tempat Penyimpanan EA);c. Importir BKC;d. Penyalur; ataue. Pengusaha Tempat Penjualan Eceran; yang berkedudukan di Indonesia atau secara sah mewakili orang atau pribadi atau badan hukum yang berkedudukan di luar Indonesia. <p>2. Persyaratan Permohonan: Permohonan pemeriksaan lokasi oleh Pemohon yang paling sedikit harus dilampiri dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. gambar denah situasi sekitar lokasi, bangunan atau tempat usaha; danb. gambar denah dalam lokasi, bangunan atau tempat usaha. <p>3. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai Pabrik harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">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;b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;c. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha dalam batas tertentu, untuk:<ul style="list-style-type: none">1) Pabrik etil alkohol yaitu paling sedikit 5.000 (lima ribu) meter persegi;2) Pabrik minuman mengandung etil alkohol yaitu paling sedikit 300 (tiga ratus) meter persegi;3) Pabrik hasil tembakau yaitu paling sedikit 200 (dua ratus) meter persegi; dan4) Pabrik barang kena cukai selain Pabrik etil alkohol, Pabrik minuman mengandung etil alkohol, dan Pabrik hasil tembakau yaitu sesuai dengan izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perindustrian atau penanaman modal. <p>Dikecualikan dari ketentuan memiliki luas paling sedikit:</p> <ul style="list-style-type: none">1) 5.000 (lima ribu) meter persegi untuk Pabrik etil alkohol sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, dalam hal lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimohonkan akan digunakan sebagai Pabrik etil alkohol yang:<ul style="list-style-type: none">i. menggunakan bahan baku hayati dan biomasa lainnya yang diproses secara bioteknologi;ii. hasil produksinya digunakan keperluan bahan bakar nabati; daniii. memiliki izin dari untuk kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang energi dan sumber daya mineral.2) 200 (dua ratus) meter persegi untuk Pabrik hasil tembakau sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf

	<p>c, dalam hal lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimohonkan akan digunakan sebagai Pabrik hasil tembakau jenis hasil pengolahan tembakau lainnya, yaitu sesuai dengan luas atau kapasitas sebagaimana izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perindustrian atau penanaman modal.</p> <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>4. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai Tempat Penyimpanan Etil Alkohol harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. tidak berhubungan langsung dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian 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 paling sedikit 5.000 meter persegi;</p> <p>d. memiliki tempat penimbunan permanen berupa tangki dengan kapasitas keseluruhan paling sedikit 200.000 liter etil alkohol dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang berupa pompa, alat ukur volume dan suhu, dan tabel volume yang disahkan oleh dinas metrologi;</p> <p>Dikecualikan dari ketentuan memiliki luas lokasi paling sedikit 5.000 meter persegi dan tempat penimbunan permanen berupa tangki dengan kapasitas keseluruhan paling sedikit 200.000 liter etil alkohol, dalam hal lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimohonkan akan digunakan sebagai Tempat Penyimpanan etil alkohol untuk tujuan penyimpanan sementara (transit):</p> <p>1) dalam rangka ekspor;</p> <p>2) dimasukkan ke Pabrik;</p> <p>3) dimasukkan ke Tempat Penyimpanan lainnya; atau</p> <p>4) dimasukkan ke Pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau bahan penolong untuk memproduksi barang hasil akhir yang bukan merupakan barang kena cukai berupa bahan bakar nabati, yaitu sesuai dengan luas atau kapasitas sebagaimana izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perdagangan atau penanaman modal.</p> <p>e. memiliki gudang permanen untuk menyimpan etil alkohol;</p> <p>f. memiliki pagar dan/atau dinding keliling dan tembok dengan ketinggian paling rendah 2 meter yang</p>
--	--

		<p>merupakan batas pemisah yang jelas, kecuali diatur lain oleh pemerintah daerah; dan</p> <p>g. memiliki ruang laboratorium dan peralatannya.</p> <p>5. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat menimbun BKC oleh Importir atau 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/Penyalar yang dimintakan izin;</p> <p>b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri atau kawasan perdagangan;</p> <p>c. saat pengajuan permohonan NPPBKC, memiliki jarak lebih dari 100 meter dari tempat ibadah, sekolah, atau rumah sakit; dan</p> <p>d. Dikecualikan dari ketentuan memiliki jarak lebih dari 100 (seratus) meter dalam hal:</p> <p>1) fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, restoran, pusat perbelanjaan, atau tempat hiburan;</p> <p>2) lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapatkan izin dari instansi terkait.</p> <p>6. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai Tempat Penjualan Eceran harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. dilarang berhubungan langsung dengan bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari Tempat Penjualan Eceran 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.</p> <p>d. Dikecualikan dari ketentuan memiliki jarak lebih dari 100 (seratus) meter, dalam hal:</p> <p>1) fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, restoran, pusat perbelanjaan, atau tempat hiburan;</p> <p>2) lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapatkan izin dari instansi terkait.</p> <p>7. Dalam waktu paling lambat 3 (tiga) bulan sejak diterbitkannya Berita Acara Pemeriksaan Lokasi, Pemohon harus sudah mengajukan permohonan NPPBKC. Apabila dalam jangka waktu tersebut Pemohon tidak mengajukan permohonan NPPBKC, Pemohon harus mengajukan permohonan pemeriksaan lokasi ulang.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan pemeriksaan lokasi beserta lampiran kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi tempat usaha yang diajukan.</p> <p>2. Berdasarkan hasil penelitian atas permohonan:</p>

		<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat pengembalian permohonan disertai dengan alasan;b. Dalam hal sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menerima berkas dan menerbitkan tanda terima permohonan, kemudian mendistribusikan berkas permohonan kepada Kepala Kantor (dalam hal diperlukan, dokumen permohonan dapat langsung didistribusikan kepada Pejabat yang menangani layanan). <ol style="list-style-type: none">3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap permohonan pemeriksaan lokasi dan meneliti kelengkapan atas:<ol style="list-style-type: none">a. gambar denah situasi sekitar lokasi, bangunan atau tempat usaha (Dokumen Perizinan Pendirian Bangunan sesuai dengan dokumen PBG/IMB); danb. gambar denah dalam lokasi, bangunan atau tempat usaha sesuai peruntukannya.4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi sesuai dengan permohonan.5. Pejabat Bea dan Cukai membuat dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi bersama Pemohon.6. Pemohon menerima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan tanda terima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi sampai dengan penyerahan berita acara pemeriksaan lokasi kepada Pengusaha BKC yang melakukan permohonan
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">1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id2. 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 – 132303. 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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023;

		4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Dalam Rangka Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">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;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	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 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	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

13. Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Persyaratan Umum: Pemohon adalah setiap orang yang akan menjalankan kegiatan sebagai:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pengusaha Pabrik;b. Pengusaha Tempat Penyimpanan etil alkohol (Pengusaha Tempat Penyimpanan EA);c. Importir BKC;d. Penyalur; ataue. Pengusaha Tempat Penjualan Eceran; yang berkedudukan di Indonesia atau secara sah mewakili orang atau pribadi atau badan hukum yang berkedudukan di luar Indonesia. <p>2. Persyaratan Permohonan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Surat Permohonan untuk memperoleh NPPBKC diajukan oleh Pemohon kepada Menteri Keuangan u.p. Kepala Kantor, sesuai dengan contoh format tercantum dalam Lampiran B Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023;b. Surat Permohonan untuk memperoleh NPPBKC yang paling sedikit dilampiri dengan:<ul style="list-style-type: none">1) Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dalam rangka perizinan NPPBKC yang masih berlaku (diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 3 bulan sebelum dilakukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC);2) salinan atau fotokopi surat atau izin usaha dari instansi terkait, yaitu:<ul style="list-style-type: none">a) izin usaha dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perindustrian atau penanaman modal, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik; ataub) izin usaha dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perdagangan, penanaman modal atau pariwisata, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Tempat Penyimpanan, Importir, Penyalur, atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran;3) daftar mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas BKC dalam hal Pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik;4) daftar Penyalur yang langsung membeli BKC dari Pengusaha Pabrik, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau;5) surat kesiapan untuk menyampaikan pemaparan proses bisnis perusahaan yang paling sedikit berisi tanggal kesiapan perusahaan untuk menyampaikan pemaparan proses bisnis perusahaannya; dan6) Nomor NITKU dan alamat.c. Data Registrasi Pengusaha BKC.d. Surat Pernyataan bermeterai cukup yang menyatakan Pemohon:

		<ul style="list-style-type: none">1) tidak keberatan untuk dibekukan/dicabut NPPBKC yang telah diberikan dalam hal nama Pabrik/Tempat Penyimpanan/Tempat Usaha Importir/Tempat Usaha Penyalur/Tempat Penjualan Eceran yang bersangkutan memiliki kesamaan nama, baik tulisan maupun pengucapannya dengan nama tempat usaha lain yang telah mendapatkan NPPBKC terlebih dahulu; dan2) bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan di lokasi usaha. <ul style="list-style-type: none">e. Dalam hal orang yang wajib memiliki NPPBKC merupakan Pengusaha Tempat Penimbunan Berikat, izin Tempat Penimbunan Berikat diberlakukan juga sebagai NPPBKC.f. NPPBKC Pengusaha Pabrik berlaku juga sebagai NPPBKC Importir, dalam hal Pengusaha Pabrik yang telah memiliki NPPBKC mengimpor BKC sebagai bahan baku/bahan penolong dalam pembuatan BKC di pabrik tersebut.g. NPPBKC Pengusaha Tempat Penyimpanan berlaku juga sebagai NPPBKC Importir etil alkohol dalam hal Pengusaha Tempat Penyimpanan yang telah memiliki NPPBKC mengimpor etil alkohol untuk dimasukkan ke tempat penyimpanan tersebut.h. NPPBKC Importir MMEA berlaku juga sebagai Penyalur MMEA dalam hal Importir yang telah memiliki NPPBKC MMEA melakukan kegiatan sebagai Penyalur MMEA yang diimpornya.i. Kewajiban memiliki NPPBKC dikecualikan kepada:<ul style="list-style-type: none">1) orang yang membuat tembakau iris yang dibuat dari tembakau hasil tanaman di Indonesia yang tidak dikemas untuk penjualan eceran/dikemas untuk penjualan eceran dengan pengemas tradisional yang lazim dipergunakan, apabila dalam pembuatannya tidak dicampur atau ditambah dengan tembakau dari luar negeri/ bahan lain yang lazim digunakan dalam pembuatan hasil tembakau, atau tidak dibubuhi/dilekati/dicantumkan cap, merek dagang, etiket atau sejenisnya;2) orang yang membuat minuman mengandung etil alkohol yang diperoleh dari hasil peragian atau penyulingan dalam hal dibuat oleh rakyat Indonesia secara sederhana menggunakan peralatan sederhana yang lazim digunakan dengan kapasitas tidak melebihi 25 liter per hari, semata-mata untuk pencaharian dan tidak dikemas dalam kemasan untuk penjualan eceran;3) orang yang membuat etil alkohol yang dibuat oleh rakyat di Indonesia secara sederhana menggunakan peralatan sederhana yang lazim digunakan dengan kapasitas tidak melebihi 30 liter perhari, semata-mata untuk pencaharian dan tidak dikemas dalam kemasan untuk penjualan eceran;4) orang yang mengimpor BKC yang mendapatkan fasilitas pembebasan cukai;5) Pengusaha TPE EA yang penjualannya paling banyak 30 liter per hari; atau6) Pengusaha TPE MMEA dengan kadar maksimal 5%.j. NPPBKC untuk Pengusaha Pabrik, Pengusaha Tempat Penyimpanan atau Importir berlaku selama masih menjalankan usaha.
--	--	---

		<p>k. NPPBKC untuk Penyalur atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama.</p> <p>1. 1 (satu) bulan sejak pemberian keputusan pemberian NPPBKC, Pemohon harus memasang Piagam dan/atau tanda nama NPPBKC atau Salinan Piagam 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 permohonan NPPBKC beserta lampirannya, Data Registrasi Pengusaha BKC, dan surat pernyataan bermeterai.</p> <p>3. Apabila permohonan dinyatakan lengkap dan benar, Pejabat Bea dan Cukai menjadwalkan dan menyiapkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis.</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai serta Pemohon menandatangani Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</p> <p>5. Berdasarkan hasil pemaparan proses bisnis:</p> <p>a. Dalam hal memenuhi persyaratan pemaparan proses bisnis, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC;</p> <p>b. Dalam hal tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan.</p> <p>6. Pemohon menerima Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pemaparan proses bisnis selesai dilakukan sampai dengan penerbitan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian NPPBKC.</p>
4	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; 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 http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</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

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

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2023;4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Dalam Rangka Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">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;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	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 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	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

14. Permohonan Melakukan Kegiatan di Tempat Selain yang Diizinkan dalam Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon adalah Pengusaha Barang Kena Cukai (BKC) yang menjalankan kegiatan sebagai Pengusaha Pabrik, Pengusaha Tempat Penyimpanan, Importir BKC, Penyalur, atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran yang telah memiliki NPPBKC.2. Permohonan melakukan kegiatan di tempat selain yang diizinkan dalam NPPBKC yang paling sedikit memuat:<ol style="list-style-type: none">a. jenis kegiatan yang akan dilakukan, alamat atau lokasi kegiatan, dan waktu penyelenggaraan kegiatan; danb. surat rekomendasi atau izin dari instansi terkait atau orang yang memiliki/menguasai tempat penyelenggaraan kegiatan.3. Pemohon wajib mendapatkan persetujuan dari Kepala Kantor yang mengawasi tempat menjalankan kegiatan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan permohonan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi lokasi yang diajukan beserta lampiran persyaratan.2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya:<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.b. Dalam hal lengkap, memberikan tanda terima kepada pemohon.3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap permohonan untuk mendapatkan informasi terkait:<ol style="list-style-type: none">a. lokasi yang akan digunakan untuk menjalankan kegiatan di tempat selain yang disebutkan dalam keputusan pemberian NPPBKC;b. dapat atau tidaknya dilakukan pengawasan oleh Pejabat Bea dan Cukai; danc. dapat atau tidaknya dilakukan pengamanan hak-hak negara berupa pungutan cukai dan melaksanakan kewajiban yang harus dipenuhi.Untuk mendapatkan informasi terkait, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi.4. Dalam hal tidak diperlukan pemeriksaan lokasi:<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan.b. Dalam hal memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai meneliti dan menandatangani konsep Surat Persetujuan.5. Dalam hal diperlukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan Pemeriksaan Lokasi, selajutnya membuat dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi bersama Pemohon.6. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan dalam hal kegiatan yang dimintakan persetujuan:<ol style="list-style-type: none">a. dilakukan dalam waktu yang terbatas;b. telah mendapatkan rekomendasi atau izin dari instansi terkait atau Orang yang memiliki atau menguasai tempat penyelenggaraan kegiatan;

		<p>c. dapat dilakukan pengawasan oleh Pejabat Bea dan Cukai;</p> <p>d. dapat dipenuhi pengamanan atas pungutan cukai dan/atau kewajiban cukai, atau dalam hal tidak terpenuhi maka Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan.</p> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Persetujuan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi NPPBKC pemohon.</p> <p>8. Pemohon menerima Surat Persetujuan atau Surat Penolakan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal diterimanya permohonan secara lengkap sampai dengan surat persetujuan atau penolakan permohonan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Persetujuan; 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 http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2023;</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Dalam Rangka Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena 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, 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, dan;</p>

		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 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	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

15. Pencabutan NPPBKC atas Permohonan Pengusaha

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Permohonan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) diajukan atas permohonan pengusaha kepada Kantor Bea dan Cukai yang menerbitkan NPPBKC.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengusaha BKC mengajukan permohonan pencabutan NPPBKC, disertai dengan alasan permohonan pencabutan NPPBKC.2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan.3. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Pencabutan NPPBKC dan menyampaikan Keputusan Pencabutan NPPBKC kepada Pengusaha BKC.4. Pengusaha BKC menerima Keputusan Pencabutan NPPBKC.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan Pencabutan NPPBKC diterima.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Pencabutan NPPBKC
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id2. 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 – 132303. 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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2023;4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Dalam Rangka Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">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;

		<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 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	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

16. Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengusaha BKC melakukan perubahan NPPBKC dalam hal:<ol style="list-style-type: none">a. akan melakukan perubahan lokasi atau tempat usaha;b. akan melakukan perubahan jenis kegiatan usaha;c. akan melakukan perubahan jenis barang kena cukai;d. setelah melakukan perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan;e. setelah melakukan perubahan atau penggantian pemilik perusahaan;f. setelah melakukan perubahan NPWP.2. Permohonan perubahan NPPBKC kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi NPPBKC Pengusaha BKC dan berlaku ketentuan:<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan perubahan NPPBKC diajukan sebelum dilakukan perubahan lokasi atau tempat usaha, jenis kegiatan usaha, atau jenis barang kena cukai;b. Permohonan perubahan NPPBKC diajukan paling lambat 1 bulan setelah dilakukan perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan, pemilik perusahaan, atau NPWP.3. Dokumen terkait perubahan sesuai dengan permohonan perubahan yang diajukan, misalnya:<ol style="list-style-type: none">a. izin usaha dari instansi terkait;b. status kepemilikan tanah dan bangunan;c. akta pendirian atau perubahan jika statusnya adalah badan hukum;d. NPWP; dan/ataue. KTP pemilik atau penanggung jawab.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan NPPBKC.2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan menyampaikan tanda terima.3. Pejabat Bea dan Cukai selanjutnya melakukan penelitian dalam hal:<ol style="list-style-type: none">a. perubahan lokasi atau tempat usaha, jenis kegiatan usaha, atau jenis barang kena cukai, dilakukan penelitian:<ol style="list-style-type: none">1) kelengkapan dan kesesuaian dokumen;2) pemenuhan ketentuan izin usaha dari instansi terkait;3) pemenuhan syarat lokasi.b. Dalam rangka memperoleh informasi terkait pemenuhan persyaratan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan pemeriksaan lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.c. perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan, pemilik perusahaan, atau NPWP, dilakukan penelitian:<ol style="list-style-type: none">1) kelengkapan dokumen;2) kesesuaian dokumen yang diajukan dengan permohonan serta validitas data;4. Dalam hal persyaratan telah dipenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Perubahan NPPBKC dan konsep Piagam NPPBKC atau dalam hal tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan

		Surat Penolakan. 5. Pemohon menerima Keputusan Pemberian Perubahan NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal diterimanya permohonan dan surat pernyataan secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Keputusan Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau 2. Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan; 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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2023; 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Dalam Rangka Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok 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 fotokopi 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	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 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	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

17. 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	<ol style="list-style-type: none">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.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	<ol style="list-style-type: none">1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi 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.5. Dalam hal pusat kontak layanan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menggunakan sistem telepon yang berbeda, penerusan tiket terkait pertanyaan, pengaduan, keluhan, saran, dan/atau permintaan atas layanan sesuai dengan katalog layanan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan, dilakukan melalui sistem manajemen pengguna layanan (customer relationship management).
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Layanan informasi melalui telepon:</p> <ol style="list-style-type: none">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 30 (tiga puluh) menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui telepon.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.
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 http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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
111 11.	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. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan; 6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);

		<p>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</p> <p>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</p> <p>9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (<i>call center</i>).</p> <p>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.</p> <p>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>telepon</i></p> <p>2. Memiliki kemampuan <i>Service Level Agreement</i> (SLA)</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT 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. 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor; dan</p> <p>b. 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat 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	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p>

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

18. 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	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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> dan Media Sosial:</p> <ol style="list-style-type: none">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 <i>web-chat</i> dan media sosial.2. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi dan/atau dalam hal permintaan layanan informasi diterima 2 (dua) jam sebelum jam pulang kantor, 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 <i>web-chat</i> dan media sosial.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id2. 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 – 132303. 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">1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan 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. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman

		Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan internet (call center). 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. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>web-chat</i> dan media sosial 2. Memiliki kemampuan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) 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 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

19. Pemberian Pelayanan Informasi melalui Email 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">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	<ol style="list-style-type: none">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	<p>Layanan Informasi melalui <i>E-mail</i>:</p> <ol style="list-style-type: none">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 2 hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui email.2. Dalam hal permintaan layanan informasi diterima 2 (dua) jam sebelum jam pulang kantor, 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">1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem

		<p>Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</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 Kepabeanaan 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. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);</p> <p>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</p> <p>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</p> <p>9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC.</p>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat serta jaringan komunikasi <i>E-mail</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	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>e-mail</i>.2. Memiliki kemampuan <i>Service Level Agreement</i> (SLA)3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

20. 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">1. Pengguna Layanan mengisi Formulir Layanan Informasi (FLI).2. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui loket layanan informasi;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">1. Pengguna Layanan mendapatkan nomor urutan antrian loket layanan informasi dan FLI.2. Pengguna Layanan mengisi FLI dengan memberikan data identitas dan menguraikan permintaan informasi.3. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.4. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. 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.2. Selain pemberian layanan informasi pada angka 1, pemberian layanan informasi pada Information Desk DJBC 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dapat diberikan pada hari yang sama.
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">1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea

		<p>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. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);</p> <p>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</p> <p>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</p> <p>9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC.</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>

		<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui loket informasi (<i>desk information</i>) 2. Memiliki kemampuan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeaan 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

21. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir Permohonan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran;2. Salinan KTP, untuk Pemohon perorangan atau kelompok orang;3. Salinan Surat Pengesahan sebagai Badan Hukum Indonesia dari Kementerian Hukum dan HAM, untuk Pemohon Badan Hukum Indonesia;4. Surat Kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia;5. Sistem Informasi PPID (SIPPID);6. Register Permohonan Informasi Publik;7. Naskah dinas;8. Informasi Publik dan/atau salinan yang diminta oleh Pemohon.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan Informasi Publik dari Pemohon.2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan permohonan Informasi Publik, kemudian:<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal persyaratan permohonan Informasi Publik belum lengkap memberitahukan kepada Pemohon melalui surat, surat elektronik, telepon, dan/atau Petugas Layanan Informasi untuk melengkapi kekurangan persyaratan, dan setelah Pemohon melengkapi Pejabat Bea dan Cukai menerima kekurangan persyaratan dari Pemohon.b. Dalam hal persyaratan permohonan Informasi Publik sudah lengkap, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Formulir Permohonan Informasi Publik sebagai tanda terima permohonan Informasi Publik kepada Pemohon. Apabila pemohon melakukan permohonan untuk pertama kali maka akan dibuatkan akun dalam SIPPID dan menerima Register Permohonan Informasi Publik;3. Pejabat Bea dan Cukai mengidentifikasikan dan menentukan tindak lanjut permohonan Informasi Publik berdasarkan kriteria Informasi Publik sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan.

		<p>b. Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID II atau PPID III.</p> <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 Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan.</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 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 permohonan Informasi Publik secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan 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. Register Permohonan Informasi Publik;</p> <p>2. Pemberitahuan Tertulis;</p> <p>3. Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan; dan/atau</p> <p>1. 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 http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</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</p>

		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">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. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">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, Sistem Informasi PPID (SIPPID, 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	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengetahuan terkait tata cara layana permohonan informasi publik PPID2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi PPID (SIPPID, SPLIT dan sistem pendukung lainnya4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none">a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantorb. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

22. Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SIPUMA

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengaduan dapat disampaikan secara manual yaitu melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Petugas Penerima Pengaduan (helpdesk) untuk pengaduan yang disampaikan melalui Meja Pengaduan (datang langsung);b) Telepon;c) Surat;d) Kotak Pengaduan;e) Faksimili;f) Layanan SMS Pengaduan;g) Surat Elektronik (e-mail); atauh) Saluran pengaduan resmi lainnya. <p>2. Pengaduan juga dapat disampaikan melalui aplikasi yaitu situs resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan alamat www.beacukai.go.id atau Portal Pengguna Jasa.</p> <p>3. Laporan pengaduan harus lengkap dan jelas informasi yang disampaikan sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>4. Setiap laporan pengaduan setidaknya memuat unsur:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Indikasi pelanggaran yang diketahui (what);b) Tempat pelanggaran tersebut terjadi (where);c) Waktu pelanggaran tersebut terjadi (when);d) pihak-pihak yang terlibat (who); dane) Bagaimana pelanggaran tersebut dilakukan (how).
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya.</p> <p>2. Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA.</p> <p>3. Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan.</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan dan dapat meminta data tambahan kepada pengadu dalam hal materi pengaduan yang diterima dianggap kurang jelas atau kurang memadai untuk ditindaklanjuti.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Apabila data tambahan tidak jelas/tidak disampaikan oleh pengadu dalam jangka waktu 14 hari sejak permintaan data tambahan maka pengaduan masyarakat tersebut diputuskan sebagai pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti. 6. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan. 7. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman. 3. Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi terhadap aduan yang disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah aduan disampaikan sesuai dengan persyaratan. 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. 5. Jangka waktu penyampaian ke pengadu setelah pengaduan selesai ditindaklanjuti paling lama 14 (empat belas) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah selesai ditindaklanjuti. 6. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiket Pengaduan 2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205/PMK.09/2022 tentang Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran dan Perlindungan Pelapor di Lingkungan Kementerian Keuangan4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 149/KMK.09/2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) serta Tata Cara Pelaporan dan Publikasi Pelaksanaan Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) di Lingkungan Kementerian Keuangan5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan DJBC
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, jaringan internet, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, website SIPUMA ataupun aplikasi mandiri lainnya.3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pangkat/ Golongan minimal II.A2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai3. Menguasai aplikasi CEISA, SIPUMA, WISE, dan sistem pendukung lainnya4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">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; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none">a. 4 s.d. 10 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantorb. 4 s.d. 10 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
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">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik
ASKOLANI



LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
NOMOR KEP-233/BC/2024
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.	Pemberitahuan pabean ekspor	Penyelesaian dokumen PEB yang tidak dilakukan pemeriksaan fisik	KEP-168/BC/2021
2.	Pemberitahuan pabean ekspor	Penyelesaian dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik	KEP-168/BC/2021
3.	Pemberitahuan pabean ekspor	Pelayanan Pembetulan PEB	KEP-168/BC/2021
4.	Pemberitahuan pabean ekspor	Pelayanan Pembatalan PEB	KEP-168/BC/2021
5.	Pemuatan, Pemasukan, dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pemuatan Ekspor Barang Curah Dan/Atau Pemeriksaan Fisik Pendahuluan Untuk Barang Ekspor Berupa CPO dan Turunannya	KEP-168/BC/2021
6.	Pemuatan, Pemasukan, dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pemuatan Barang Ekspor Curah selain CPO dan turunannya	KEP-168/BC/2021
7.	Pemuatan, Pemasukan, dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pengeluaran Barang Ekspor dari Kawasan Pabean Karena Kerusakan Pada Sebagian atau Seluruh Peti Kemas atau Kemasan Barang	KEP-185/BC/2022
8.	Pengelolaan Tagihan	Pengembalian (Restitusi) atas Bea Masuk, Bea Keluar, Sanksi Administrasi Berupa Denda, Dan/Atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan	KEP-217/BC/2023
9.	Pengelolaan Piutang	Permohonan Penundaan dan Pengangsuran Pembayaran atas Kewajiban/ Tagihan Kepabeanan dan Cukai	KEP-217/BC/2023
10.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai	KEP-168/BC/2021
11.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KEP-168/BC/2021
12.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Melakukan Kegiatan di Tempat Selain yang Diizinkan dalam Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KEP-168/BC/2021
13.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pencabutan NPPBKC atas Permohonan Pengusaha	KEP-168/BC/2021
14.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	KEP-168/BC/2021

15.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Telepon Kantor Bea Cukai	KEP-185/BC/2022
16.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Web Chat dan Media Sosial Kantor Bea Cukai	KEP-185/BC/2022
17.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Email Kantor Bea Cukai	KEP-185/BC/2022
18.	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi (Desk Information) Kantor Bea Cukai	KEP-185/BC/2022
19.	Layanan informasi	Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Bea Cukai (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III)	KEP-185/BC/2022
20.	Layanan Pengaduan	Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SIPUMA	KEP-185/BC/2022

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik
ASKOLANI

