

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

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

NOMOR KEP-421/KBC.1301/2023

TENTANG

PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA KANTOR NOMOR KEP-413/KBC.1301/2022
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

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

- Menimbang : a. bahwa untuk 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 harus menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai;
- c. bahwa sehubungan dengan telah diterbitkannya Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-185/BC/2022 tanggal 7 Desember 2022 yang menetapkan 113 Standar Pelayanan baru di lingkungan DJBC dan mencabut 16 Standar Pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Nomor KEP-168/BC/2021, dipandang perlu menyesuaikan sebagian Standar Pelayanan di lingkungan KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a s.d. huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tentang Perubahan Keputusan Kepala Kantor Nomor KEP-413/KBC.1301/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 1995 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3612) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3613) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 39 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755);
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
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 Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217 /PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1745);
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1355);
8. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-168/BC/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
9. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-185/BC/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI TENTANG PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA KANTOR NOMOR KEP-413/KBC.1301/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI.
- PERTAMA : Mengubah Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sebagaimana tercantum pada Lampiran I dan Lampiran II KEP-413/KBC.1301/2022 menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Kepala Kantor ini, maka akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya;
- KETIGA : Keputusan Kepala Kantor ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor ini disampaikan kepada:

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

Ditetapkan di Badung
Pada tanggal 06 Juni 2023

KEPALA KANTOR,



Ditandatangani secara elektronik
MIRA PUSPITA DEWI



DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Unit Penyelenggara
1		Pelayanan Penyelesaian Barang Eks SBP Terminal Kedatangan melalui mekanisme re-ekspor	Seksi P2
2	Pengembalian	Pelayanan Pengembalian Jaminan Tunai Dalam Rangka Kegiatan Kepabeanan	Seksi Perbendaharaan
3	Pengembalian	Pelayanan Pengajuan Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan	
4	Jaminan	Pelayanan Penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan dalam Rangka Kepabeanan	
5		Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTD dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP)	Seksi PKC
6		Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan ATA Carnet pada Terminal Kedatangan	
7		Pelayanan Pembetulan SPPBMCP	
8		Layanan Aktivasi Modul Eksportir, Importir dan PPJK	Seksi PDAD

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik
MIRA PUSPITA DEWI



**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI**

1. Pelayanan Penyelesaian Barang Eks SBP Terminal Kedatangan melalui mekanisme re-ekspor

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Persyaratan Penerbitan Surat Persetujuan Re-ekspor :<div>a. Customs Declaration</div><div>b. Surat Permohonan Re-ekspor</div><div>c. Lembar SBP (Surat Bukti Penindakan)</div><div>d. Copy Paspor</div><div>e. Copy Boarding Pass</div><div>f. Surat Kuasa (dalam hal bukan pemilik barang)</div></div> <div>2. Persyaratan Penyerahan Barang Re-ekspor :<div>a. Surat Persetujuan Re-ekspor</div><div>b. Copy Boarding Pass Keberangkatan ke Negara Tujuan</div></div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>1. Pemilik Barang atau Kuasanya mengajukan permohonan re-ekspor beserta lampirannya;</div> <div>2. Penerima surat meneruskan Surat Permohonan kepada Kepala Kantor untuk didisposisi;</div> <div>3. Kepala Kantor menerima dan mendisposisi Surat Permohonan kepada Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan;</div> <div>4. Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan meneliti dan mendisposisi Surat Permohonan kepada Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama;</div> <div>5. Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama menerima Surat Permohonan, melaksanakan permintaan keterangan dari pemilik barang, kemudian diteliti terkait pemenuhan ketentuan terkait re-ekspor;</div> <div>6. Apabila ketentuan tidak terpenuhi, pelaksana membuat konsep Naskah Dinas dan Surat Penolakan;</div> <div>7. Apabila sesuai dengan ketentuan, pelaksana membuat konsep Naskah Dinas dan Surat Persetujuan Re-ekspor;</div> <div>8. Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama meneliti konsep Surat Persetujuan atau Penolakan dan Naskah Dinas meneruskan ke Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan;</div> <div>9. Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan menandatangani Surat Persetujuan Re-ekspor;</div>

		<p>10. Pelaksana Pemeriksa pada Seksi Penindakan dan Penyidikan, menyerahkan Surat Persetujuan atau Penolakan Re-ekspor;</p> <p>11. Pelaksana Pemeriksa pada Seksi Penindakan dan Penyidikan melakukan Serah Terima Barang kepada pemilik barang atau kuasanya di ruang tunggu/setelah proses pemeriksaan imigrasi;</p> <p>12. Pelaksana Pemeriksa pada Seksi Penindakan dan Penyidikan membuat Berita Acara Serah Terima Barang.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian:</p> <p>a. Penerbitan surat persetujuan re-ekspor adalah paling lama 6 (enam) jam kerja sejak berkas diterima secara lengkap dan benar sampai dengan persetujuan re-ekspor di tandatangani.</p> <p>b. Penyerahan barang re-ekpor adalah paling lama 1 (satu) jam kerja sejak pengguna jasa tiba di tempat re-ekspor sampai penyerahan barang re-ekspor.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Penyerahan Berita Acara Serah Terima Barang Eks SBP Terminal Kedatangan.
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 via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991, Website di bcngurahrai.beacukai.go.id, dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361</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 pasal 53.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-178/PMK.04/2019 tentang Penyelesaian Terhadap Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai, Barang Yang Dikuasai Negara, dan Barang Yang Menjadi Milik Negara.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang Yang Dibawa Oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.</p> <p>4. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-17/BC/2020 tentang Tatalaksana Pengawasan di Bidang Kepabeanan dan Cukai.</p>

		5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-229/BC/2020 tentang Transformasi Jabatan Struktural Eselon V ke Dalam Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea 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 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 IIA; 2. Memiliki pengetahuan terkait ketentuan ekspor kembali; 3. Memiliki pengetahuan terkait Penindakan dan Barang Hasil Penindakan; 4. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 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	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

2. Pelayanan Pengembalian Jaminan Tunai Dalam Rangka Kegiatan Kepabeanan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli Bukti Penerimaan Jaminan; 2. Bukti Penerimaan Negara yang memuat NTPN dan NTB/NTP/NTL untuk Importir yang wajib membayar bea masuk dan PDRI; 3. Surat Pernyataan Rekening; 4. Dokumen Pendukung lainnya yang berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk permohonan pengembalian jaminan dalam rangka kegiatan impor sementara : <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Kuasa Untuk Penarikan Jaminan apabila dikuasakan kepada orang lain; 2) Dokumen Ekspor yang terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> a) Fotokopi Pemberitahuan Ekspor Barang

		<p>(PEB);</p> <p>b) Fotokopi Persetujuan Ekspor/NPE</p> <p>c) Fotokopi <i>Invoice</i>;</p> <p>d) Fotokopi <i>Airway Bill</i> (AWB) Ekspor;</p> <p>e) Fotokopi Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)</p> <p>f) <i>Outward Manifes</i>.</p> <p>3) Dokumen Impor yang terdiri atas :</p> <p>a) Fotokopi Pemberitahuan Impor Barang (PIB);</p> <p>b) Fotokopi <i>Invoice</i>;</p> <p>c) Fotokopi <i>Airway Bill</i> (AWB) Impor;</p> <p>d) Asli/Fotokopi Surat Kuasa pengajuan PIB apabila dikuasakan ke Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK);</p> <p>e) Fotokopi Laporan Hasil Pemeriksaan.</p> <p>b. Untuk permohonan pengembalian jaminan dalam rangka kegiatan Impor dengan fasilitas <i>Rush Handling</i>:</p> <p>1) Fotokopi Pemberitahuan Impor Barang (PIB);</p> <p>2) Fotokopi Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang (SPPB);</p> <p>3) Fotokopi <i>Invoice</i>;</p> <p>4) Fotokopi <i>Airway Bill</i> (AWB);</p> <p>5) Asli/Fotokopi Surat Kuasa pengajuan PIB apabila dikuasakan ke Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK);</p> <p>6) Fotokopi Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP);</p> <p>7) Surat Kuasa Penarikan Jaminan apabila pengembalian jaminan dikuasakan kepada orang lain.</p> <p>c. Untuk permohonan pengembalian jaminan dalam rangka kegiatan BC 1.2 :</p> <p>1) Dokumen BC 1.2 (dokumen angkut lanjut);</p> <p>2) Berita Acara Penyegehan;</p> <p>3) Berita Acara Pembukaan Segel;</p> <p>4) Berita Acara Pemuatan Barang;</p> <p>5) Nota Dinas Konfirmasi Penyelesaian BC 1.2 dari Seksi Manifes.</p> <p>d. Untuk permohonan pengembalian jaminan dalam rangka kegiatan kepabeanan lainnya :</p> <p>1) Surat Kuasa Penarikan Jaminan apabila permohonan pengembalian jaminan dikuasakan kepada orang lain;</p> <p>2) Dokumen Pendukung Lainnya.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengguna Jasa mengajukan surat permohonan pengembalian jaminan tunai kepada Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai dengan melampirkan dokumen-dokumen pendukungnya;</p> <p>2. Kepala KPPBC, Kepala Seksi, PBC Ahli Pertama menerima dan mendisposisikan secara berjenjang. Bendahara Penerimaan, menerima dan meneliti surat permohonan dan dokumen-dokumen pendukung;</p> <p>3. Dalam hal permohonan memenuhi persyaratan, maka dilakukan penelitian jenis dokumen. Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan, Bendahara</p>

		<p>Penerimaan membuat Surat Penolakan yang diteliti oleh PBC Ahli Pertama dan ditandatangani oleh Kasi Perbendaharaan melalui alur fleksibel NADINE, kemudian disampaikan kepada Pemohon melalui <i>Frontliner</i>;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Dalam hal permohonan BC 1.2, Bendahara Penerimaan membuat konsep nota konfirmasi penyelesaian BC 1.2 melalui alur fleksibel NADINE yang diteliti PBC Ahli Pertama, ditandatangani oleh Kasi Perbendaharaan dan disampaikan kepada Kasi Manifes;5. Setelah konfirmasi penyelesaian BC 1.2 diterima Bendahara Penerimaan, maka dilakukan pendebitan dari Rekening Khusus Jaminan Kantor. Dalam hal permohonan selain BC 1.2, Bendahara Penerimaan melakukan pendebitan dari Rekening Khusus Jaminan Kantor dengan menerbitkan bukti transfer dan Menyusun Konsep Nota Dinas Pengembalian Jaminan;6. PBC Ahli Pertama meneliti dan melakukan <i>Approve</i> terhadap transaksi pengembalian melalui aplikasi <i>Internet Banking</i> (MCM), meneruskan Konsep Nota Dinas dan ditandatangani oleh Kasi Perbendaharaan. Kemudian disampaikan kepada Kepala Kantor;7. Kepala Kantor menerima dan memutuskan menerima atau menolak permohonan pengembalian Jaminan. Dalam hal diterima, Kepala Kantor melakukan <i>Release</i> transaksi melalui aplikasi MCM dari Rekening Khusus Jaminan Kantor;8. Bendahara Penerimaan mencetak bukti transfer jaminan ke rekening yang tertera pada surat pernyataan rekening dan membuat Tanda Terima Pengembalian Jaminan yang diserahkan kepada Pemohon untuk ditandatangani. <p>Dalam hal permohonan pengembalian jaminan yang diajukan merupakan jaminan untuk kegiatan kepabeanan pelayanan segera (<i>rush handling</i>), pengajuan permohonan pengembalian jaminan dapat diajukan apabila:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Pejabat Bea dan Cukai telah melakukan penetapan tarif dan nilai pabean untuk penghitungan bea masuk, cukai dan/atau pajak dalam rangka impor yang seharusnya dibayar atas PIB atau PIBK; danb. Importir telah melunasi penetapan tarif dan nilai yang diterbitkan Pejabat Bea dan Cukai, dalam hal terdapat kekurangan pembayaran bea masuk, cukai dan/atau pajak dalam rangka impor.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian: Paling lama 6 Jam 50 menit kerja, dimulai sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar sampai terbitnya Tanda Terima Pengembalian Jaminan.</p> <p>Dalam hal Dokumen :</p> <ol style="list-style-type: none">1. BC 1.2, Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan Konfirmasi Penyelesaian BC 1.2 kepada Seksi Manifes tidak dihitung dalam Janji Layanan2. Impor Sementara, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan konfirmasi telah dilaksanakannya ekspor

		kembali kepada Seksi Manifest/Kantor Pabean tempat dilaksanakannya ekspor kembali tidak dihitung dalam janji layanan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Tanda Terima Pengembalian Jaminan
6	PenangananPengaduan, 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 via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991, Website di bcngurahrai.beacukai.go.id, dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361

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. Peraturan Menteri Keuangan nomor 259/PMK.04/2010 tentang Jaminan dalam rangka kepabeanan.
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 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 Jaminan dalam rangka kepabeanan; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<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	Maksimal 4 (empat) orang pejabat dan/atau pegawai pada KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

3. Pelayanan Pengajuan Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Permohonan sebagaimana dimaksud, dilampiri dengan: 1. Fotokopi dokumen yang menjadi dasar pengembalian, antara lain: 1) Pemberitahuan Pabean; 2) Keputusan pembebasan atau keringanan bea masuk berdasarkan Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-Undang Kepabeanan; dan/atau 3) Dokumen yang terkait pembatalan ekspor, dalam hal pengajuannya terkait barang yang dibatalkan eksportnya atau tidak jadi diekspor; 4) Salinan Keputusan Pengembalian Bea Masuk Untuk Perusahaan KITE Pengembalian (SKP.FPBM). 2. Fotokopi identitas pemohon sebagai berikut: 1) Kartu Tanda Penduduk untuk pemohon perseorangan; atau 2) Akte badan untuk pemohon berbentuk badan; 3. Bukti penerimaan negara atau bukti pembayaran; 4. Surat pernyataan bahwa bea masuk, bea keluar, sanksi administrasi berupa denda, dan/atau bunga yang diminta pengembaliannya belum pernah diberikan pengembalian; 5. Surat kuasa pengurusan pengembalian, dalam hal dikuasakan; 6. Surat keterangan dari bank bahwa rekening penerima pengembalian masih aktif; dan/atau 7. Dokumen lain yang dapat memperkuat alasan permohonan; 8. Dalam hal permohonan pengembalian atas impor barang yang mendapatkan pembebasan atau keringanan bea masuk, diajukan oleh importir yang bukan penerima pembebasan atau keringanan bea masuk, selain melampirkan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (5), pemohon juga harus melampirkan: 1) Surat pernyataan dari penerima pembebasan atau keringanan bea masuk yang menerangkan bahwa yang melakukan importasi adalah importir yang

		<p>bukan penerima pembebasan atau keringanan bea masuk; dan</p> <p>2) Fotokopi kontrak kerja antara penerima pembebasan atau keringanan bea masuk dengan importir yang melakukan importasi.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Jasa mengajukan surat permohonan pengembalian BM, BK, DA kepada Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai dengan melampirkan dokumen-dokumen pendukungnya2. Kepala KPPBC, Kepala Seksi, PBC ahli pertama menerima dan mendisposisikan secara berjenjang kepada Seksi Perbendaharaan melalui NADINE3. Dalam hal permohonan memenuhi persyaratan, pelaksana membuat konsep tanda terima berkas layanan pengembalian. Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan, pelaksana membuat Surat permintaan data melalui alur fleksibel NADINE kepada PBC ahli pertama ditandatangani oleh Kasi, kemudian disampaikan kepada Pemohon melalui <i>Frontliner</i>4. Pelaksana membuat konsep Tanda terima penerimaan berkas 2 rangkap dan menandatangani TT bersama dengan pemohon. Rangkap 1 diberikan kepada pemohon dan rangkap ke 2 disatukan dengan berkas permohonan5. Pelaksana membuat konsep nota dinas pengantar dan konsep surat konfirmasi Bukti Penerimaan Negara (BPN) ke KPPN, dan ke Kantor tujuan konfirmasi melalui NADINE, kemudian diteruskan kepada PBC ahli pertama untuk diteliti kemudian PBC ahli pertama dan Kasi, setelah konsep nota dinas pengantar telah ditandatangani Kasi bersama konsep Surat Konfirmasi untuk ditandatangani Kepala Kantor dan surat konfirmasi akan otomatis terkirim via NADINE6. Pelaksana pada Seksi Perbendaharaan mengirimkan surat konfirmasi yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor melalui surel ke KPPN. Penerima Surat menerima Jawaban Konfirmasi, kemudian disampaikan ke Kepala Kantor melalui NADINE7. Kepala Kantor, Kepala Seksi, PBC Ahli Pertama mendisposisi secara berjenjang kepada Pelaksana. Pelaksana menerima dan meneliti dokumen. Dalam hal Dokumen mendapat Fasilitas KITE, Pelaksana menerbitkan Konsep SPM. Dalam Hal Selain Dokumen Fasilitas KITE, Pelaksana membuat Konsep Surat Keputusan Pengembalian BM, BK, DA8. Dalam hal layanan pengembalian selain fasilitas KITE maka Pelaksana membuat konsep nota penelitian dan pendapat (NPP) serta konsep KEP Pengembalian BM, BK, DA untuk diteruskan kepada PBC ahli pertama untuk diteliti dan diteruskan kepada Kasi, selanjutnya Kasi meneliti dan menandatangani NPP serat meneruskan konsep KEP kepada Kepala Kantor. KEP yang telah ditandatangani akan diserahkan kepada pemohon melalui Pos atau surel9. Dalam hal layanan pengembalian mendapat fasilitas

		<p>KITE maka pelaksana membuat konsep Nota Penelitian dan Pendapat dan konsep Surat Permintaan Pembayaran (SPP) yang diajukan secara berjenjang untuk ditandatangani oleh Kepala Seksi Perbendaharaan</p> <p>10. Pelaksana membuat konsep Surat Perintah Membayar (SPM) melalui aplikasi SAKTI untuk dicetak dan diajukan secara berjenjang untuk ditandatangani oleh Kepala Kantor</p> <p>11. Surat Perintah Membayar yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor disampaikan ke KPPN melalui aplikasi SAKTI untuk dilakukan Pencairan dana ke rekening Pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar dan/ atau Sanksi Administrasi berupa denda selain Fasilitas KITE paling lambat dalam waktu 13 hari Kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kembali (SPM), tidak termasuk waktu yang diperlukan untuk melakukan konfirmasi ke : <ol style="list-style-type: none"> a. KPPN; b. Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai , Seksi Manifest, dan Seksi Penindakan dan Penyidikan atas keabsahan Realisasi Ekspor dalam hal barang dilakukan ekspor (SBP dan Reject) c. Kantor Penerbit Surat Keputusan Keberatan/Banding 2. Penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM) atas SKPBM dan/atau atas Surat Keputusan Pengembalian Fasilitas Bea Masuk (SKPFBM) eks Fasilitas KITE diterbitkan paling lambat 14 jam kerja sejak permohonan diterima sampai dengan penerbitan SPM, tidak termasuk waktu yang diperlukan melakukan konfirmasi 3. Dalam hal, Kepala Kantor tidak berada ditempat karena keperluan kedinasan/cuti, waktu yang diperlukan untuk penandatanganan Surat Keputusan Pengembalian dan SPM tidak dihitung.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Bea Masuk (SKPBM) dan Surat Perintah Membayar (SPM) berdasarkan SKPBM tersebut
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 4. 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 5. 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 6. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991,

		Website di bcngurahrai.beacukai.go.id , dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361
--	--	---

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 274/PMK.04/2014 tentang Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Sanksi Administrasi Berupa Denda dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 161/PMK.04/2018 tentang Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Prosedur Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan; 3. Menguasai aplikasi SAKTI, OM-SPAN ataupun aplikasi mandiri lainnya; 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pejabat/pegawai pada KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

4. Pelayanan Penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan dalam Rangka Kepabeanan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Surat Permohonan Penyerahan Jaminan;</div> <div>2. Dokumen sumber dan pelengkap kegiatan kepabeanan;</div> <div>3. Bukti setor jaminan yang telah divalidasi oleh Bank(untuk jaminan tunai) atau Bank Garansi <i>Customs Bond</i>.</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>Jaminan Tunai:</div> <div>1. Terjamin menyerahkan uang tunai atau bukti pengkreditan uang ke Rekening Khusus Jaminan kepada Bendahara Penerimaan sebesar jumlah pungutan negara yang terutang dan/atau jumlah tertentu yang diatur dalam peraturan kepabeanan berdasarkan dokumen sumber yang menjadi dasar diserahkannya Jaminan dilampiri dengan dokumen sumber terkait;</div> <div>2. Terjamin menunjukkan identitas Terjamin atau surat kuasa dalam hal Terjamin diwakili;</div> <div>3. Bendahara Penerimaan menerima dan meneliti identitas Terjamin, jumlah uang tunai atau uang yang telah dikreditkan pada Rekening Khusus Jaminan, dan dokumen sumber yang menjadi dasar diserahkannya Jaminan;</div> <div>4. Bendahara Penerimaan menerbitkan Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ), menandatangani dan meminta tanda tangan dari Terjamin yang menyerahkan Jaminan;</div> <div>5. Bendahara Penerimaan membukukan BPJ pada Daftar Jaminan Kantor Pabean;</div> <div>6. Bendahara Penerimaan menyerahkan BPJ lembar ke-1 dan dokumen sumber terkait yang telah diterima sebelumnya kepada Terjamin;</div> <div>7. Bendahara Penerimaan menyimpan uang tunai pada Rekening Khusus Jaminan atau menyimpan bukti pengkreditan Rekening Khusus Jaminan dan menatausahakan BPJ.</div> <div>Jaminan Non Tunai:</div> <div>1. Terjamin menyerahkan Jaminan Non Tunai kepada Pejabat Bea dan Cukai sebesar jumlah pungutan Negara yang terutang dan/atau jumlah tertentu yang diatur dalam peraturan kepabeanan berdasarkan dokumen sumber yang menjadi dasar diserahkannya Jaminan dilampiri dengan dokumen sumber terkait;</div> <div>2. Terjamin menunjukkan identitas Terjamin atau surat kuasa dalam hal Terjamin diwakili;</div> <div>3. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti:<div>a) identitas Terjamin,</div></div>

		<p>b) format, isi, jumlah, jangka waktu Jaminan Non Tunai yang asli, dan kesesuaian <i>Surety</i> dengan daftar perusahaan asuransi umum yang dapat memasarkan produk <i>Customs Bond</i> berdasarkan keputusan Menteri dan dokumen sumber yang menjadi dasar diserahkannya Jaminan;</p> <ol style="list-style-type: none"> Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Tanda Terima Sementara Jaminan (TTSJ), menandatangani dan meminta tanda tangan serta nomor kontak dari Terjamin yang menyerahkan asli Jaminan Non Tunai, dan menyerahkan TTSJ lembar ke-2 kepada Terjamin; Pejabat Bea dan Cukai mengirimkan Surat Konfirmasi Jaminan kepada <i>Surety</i> dan melakukan pencatatan hasil konfirmasi pada TTSJ lembar ke-1; Dalam hal konfirmasi sesuai, Terjamin menyerahkan kembali TTSJ lembar ke-2 kepada Pejabat Bea dan Cukai untuk kemudian diterbitkan BPJ; Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ), menandatangani dan meminta tanda tangan dari Terjamin yang menyerahkan Jaminan; Pejabat Bea dan Cukai membukukan BPJ pada Daftar Jaminan Kantor Pabean; Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan BPJ lembar ke-1 dan dokumen sumber terkait yang telah diterima sebelumnya kepada Terjamin; Pejabat Bea dan Cukai menatausahakan dokumen penerimaan Jaminan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian:</p> <ol style="list-style-type: none"> Untuk Jaminan Tunai adalah 1(satu) Jam Kerja dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar serta jaminan telah ditransferkan ke rekening jaminan kantor sampai dengan penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan; Untuk Jaminan Non Tunai adalah 8 (Delapan) Jam Kerja dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan. <p>Dalam layanan ini waktu yang diperlukan untuk melakukan konfirmasi Jaminan pada pihak penerbit tidak dihitung dalam janji layanan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Bukti Penerimaan Jaminan
6	PenangananPengaduan, 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

		<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 via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991, Website di bcngurahrai.beacukai.go.id, dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361</p>
--	--	--

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 259/PMK.04/2010 tentang Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor PER-2/BC/2011 tentang Pengelolaan Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal IIA;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Jaminan dalam rangka kepabeanan;</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya;</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat dan/atau pegawai pada KPPBC

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

5. Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTB dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan 2. Dokumen Penyelesaian Kewajiban Kepabeaan 3. Surat Kuasa* (jika dikuasakan ke PPJK atau jika permohonan bukannya diajukan oleh Direktorat Utama)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengguna Jasa mengajukan permohonan 1 (satu) pengeluaran barang dari gudang TPP beserta kelengkapannya melalui petugas <i>front line</i> 2. Petugas <i>Front Line</i> : 1) Menerima berkas permohonan pengeluaran barang dari importir/pemilik barang dan mencatat pada pembukuan surat masuk 2) Petugas <i>Front Line</i> mendistribusikan berkas permohonan kepada Kepala Kantor 3) Kepala Kantor menerima berkas permohonan dan mendisposisikan kepada Seksi PKC 3. Kepala Seksi PKC yang menangani TPP menerima, meneliti dan mendisposisikan kepada pelaksana TPP 4. Pelaksana TPP menerima disposisi dan melakukan penelitian kesesuaian berkas permohonan 1) Apabila sesuai membuat konsep nota dinas dan konsep surat penetapan sewa gudang TPP ke Kepala Kantor dengan tembusan Seksi Perbendaharaan 2) Apabila tidak sesuai mengembalikan berkas permohonan pengeluaran ke Petugas <i>Front Line</i> untuk diserahkan kembali kepada Pengguna Jasa untuk dilengkapi kembali 5. Kepala seksi PKC yang menangani TPP menandatangani nota dinas dan konsep surat penetapan sewa gudang TPP ke Kepala Kantor 6. Kepala kantor meneliti dan menandatangani konsep penetapan biaya sewa gudang TPP 7. Pelaksana pada TPP mengadministrasikan surat penetapan biaya sewa gudang TPP, dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa serta menghimbau Pengguna Jasa untuk segera

		<p>melakukan pembayaran sewa gudang TPP sesuai Surat Penetapan Sewa Gudang TPP</p> <p>8. Pengguna Jasa membayar biaya sewa gudang</p> <p>9. Pengguna Jasa menunjukkan bukti pembayaran lembar pertama kepada Pelaksana TPP</p> <p>10. Pelaksana TPP menyiapkan konsep Surat Izin Pengeluaran Barang dan menyerahkannya kepada Kepala Seksi PKC</p> <p>11. Kepala seksi PKC menandatangani konsep Surat Izin Pengeluaran Barang dan menyerahkan kepada Pelaksana TPP</p> <p>12. Pelaksana TPP mengeluarkan barang, pengadministrasikan, dan menutup pos pada Buku Catatan Pabean dan menyerahkan Surat Izin Pengeluaran Barang lembar pertama kepada Pengguna Jasa</p> <p>13. Pengguna Jasa dapat mengeluarkan barangnya</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian:</p> <p>Paling lama 2 jam 50 menit kerja sejak kelengkapan dokumen diterima sampai dengan Surat Ijin Pengeluaran Barang</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Barang dari Gudang TPP dan Berita Acara Serah Terima Barang.
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 via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991, Website di bcngurahrai.beacukai.go.id, dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361</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 pasal 48;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Keuangan.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.06/2021 tentang Tata Cara Pengelolaan Barang Milik Negara yang Berasal dari Aset Eks</p>

		Kepabeanan dan Cukai; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2019 tentang Penyelesaian Terhadap Barang yang Dinyatakan Tidak dikuasai, Barang yang dikuasai Negara, dan Barang yang Menjadi Milik Negara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/Golongan Minimal IIA; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pengelolaan TPP; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat dan/atau pegawai pada KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

6. Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan ATA Carnet pada Terminal Kedatangan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Customs Declaration 2. Dokumen ATA Carnet 3. Paspor
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Penumpang/Pemegang Carnet mengajukan <i>Customs Declaration</i> , Paspor, ATA Carnet, dan barang untuk

		<p>diperiksa</p> <p>2. Pejabat Fungsional melakukan pemeriksaan pabean berupa penelitian dokumen dan Pejabat yang menangani pemeriksaan melakukan pemeriksaan fisik barang. Penelitian dokumen dilakukan dengan meneliti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masa berlaku ATA Carnet - Kebenaran data dalam ATA Carnet. <p>2a. Dalam hal hasil penelitian dokumen menunjukkan kesesuaian, terhadap barang yang diberitahukan dengan ATA Carnet tersebut dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik.</p> <p>2b. Dalam hal hasil penelitian dokumen menunjukkan ketidaksesuaian berupa dokumen pelengkap daftar barang yang belum dijelaskan dalam daftar barang (<i>general list</i>) dokumen <i>ATA Carnet</i> dikembalikan sampai dokumen pelengkap terpenuhi.</p> <p>3. Pemeriksaan fisik dilakukan dengan memastikan kesesuaian antara fisik barang impor dengan daftar barang (<i>general list</i>) yang diberitahukan pada <i>ATA Carnet</i>.</p> <p>4a. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik menunjukkan kesesuaian, Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menandatangani dan menandatangani lembar utama (<i>Counter Foil</i>) dan carik (<i>Voucher</i>) <i>ATA Carnet</i>. - Melepas bagian carik (<i>Voucher</i>) <i>ATA Carnet</i> dan menatausahakannya. <p>4b. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik menunjukkan ketidaksesuaian, penyelesaian barang tersebut menggunakan Pedoman Kerja (PDK) Nomor 36/KPPBC.NR apabila kondisi memenuhi syarat untuk diselesaikan dengan pembayaran atau menggunakan Pedoman Kerja (PDK) Nomor 38/KPPBC.NR apabila kondisi barang memenuhi syarat impor sementara.</p> <p>5. Penumpang / Pemegang Carnet menerima kembali <i>ATA Carnet</i>, Paspor, dan barang yang telah diperiksa.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian:</p> <p>Paling lama 40 (empat puluh) menit kerja, sejak penyerahan <i>Customs Declaration</i> dan <i>ATA Carnet</i> sampai dengan persetujuan pengeluaran.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Penandatanganan dan Penandasahan pada lembar utama (<i>counter foil</i>) dan carik (<i>voucher</i>) <i>ATA Carnet</i> .
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>

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991, Website di bcngurahrai.beacukai.go.id, dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361
--	--	--

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 228/PMK.04/2014 tentang Impor Sementara dengan Menggunakan Carnet atau Ekspor yang Dimaksudkan untuk Diimpor Kembali Dalam Jangka Waktu Tertentu Dengan Menggunakan Carnet. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-09/BC/2015 tentang Tata Kerja Impor Sementara dengan Menggunakan Carnet atau Ekspor Sementara yang Dimaksudkan untuk Diimpor Kembali Dalam Jangka Waktu Tertentu dengan Menggunakan Carnet.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Penguasaan Bahasa Asing, Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang, Pengetahuan Nilai Pabean, dan Klasifikasi. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi yang digunakan. 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 16 (enam belas) orang pejabat/pegawai pada KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

7. Pelayanan Pembetulan SPPBMCP

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Surat Permohonan Pembetulan SPPBMCP</div> <div>2. SPPBMCP</div> <div>3. Bukti Pendukung Lainnya</div>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div>Permohonan Pembetulan SPPBMCP Yang Diajukan Melalui Kantor Pos Lalu Bea Denpasar:</div> <div><div>1. Pengguna jasa menyerahkan permohonan pembetulan SPPBMCP dan dokumen pendukungnya melalui Kantor Pos, lalu Bea Renon, Denpasar.</div><div>2. Pelaksana pada Kantor Pos Lalu Bea Renon meneliti kelengkapan dokumen.</div><div>3. Dalam hal permohonan lengkap, pelaksana meneruskan kepada Pemeriksa Bea dan Cukai Pertama dan dibuatkan Risalah Penetapan atas SPPBMCP terkait. Dalam hal permohonan tidak lengkap, pelaksana meminta dokumen kelengkapan yang diperlukan.</div><div>4. Berkas Permohonan Pembetulan SPPBMCP dan Risalah Penetapan diteruskan ke Pelaksana pada Unit PKC di Kantor untuk dibuatkan konsep surat penolakan / persetujuan pembetulan SPPBMCP.</div><div>5. Konsep surat pembetulan disampaikan kepada Kepala Seksi PKC melalui aplikasi (Nadine) atau dokumen hardcopy untuk kemudian diteruskan kepada Kepala Kantor. Surat Persetujuan/Penolakan akan Disampaikan kepada pengguna jasa saat Surat telah disetujui Kepala Kantor.</div></div> <div>Permohonan Pembetulan SPPBMCP Yang Diajukan Melalui Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai</div> <div><div>1. Pengguna jasa mengajukan surat permohonan melalui e- mail KPPBC TMP Ngurah Rai.</div><div>2. Pelaksana yang bertugas sebagai penerima dokumen (frontliner) menerima dan meneliti dokumen.</div><div>3. Dalam hal permohonan diterima sesuai persyaratan, frontliner akan meneruskan dokumen kepada Kepala Kantor yang akan mendisposisi berkas kepada Kepala Seksi PKC melalui aplikasi. Dalam hal permohonan diterima tidak sesuai persyaratan, frontliner akan menghubungi pengguna jasa agar melengkapi persyaratan.</div><div>4. Berkas permohonan pembetulan SPPBMCP yang telah sesuai diteruskan kepada Staf Pelaksana pada Seksi PKC dari Kepala Seksi PKC.</div><div>5. Staf pada Seksi PKC membuat konsep Surat Persetujuan/ Penolakan beserta Nota Dinas Pendapat Eselon IV Seksi PKC untuk kemudian ditandatangani oleh kepala seksi.</div><div>6. Konsep Surat Persetujuan/Penolakan akan diteruskan kepada Kepala Seksi PKC melalui aplikasi atau menggunakan hard copy untuk kemudian mendapatkan persetujuan dari Kepala Kantor. Surat Persetujuan/ Penolakan akan disampaikan kepada Pengguna Jasa saat Surat telah ditandatangani Kepala Kantor.</div></div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<div>Jangka waktu penyelesaian:</div> <div>1. Paling lama 8 jam kerja sejak dokumen diterima lengkap oleh pelaksana pemeriksa pada Kantor Pos Lalu Bea sampai dengan pelaksana KPPBC TMP Ngurah Rai</div>

		menerima lengkap berkas permohonan pembetulan SPPBMCP (khusus untuk permohonan yang diterima oleh petugas BC di kantor pos lalu bea Renon-Denpasar). 2. Paling lama 2 jam kerja sejak berkas diterima lengkap dari Hanggar Kantor Pos hingga Konsep Surat Persetujuan / Penolakan Pembetulan SPPBMCP disetujui oleh Kepala Seksi PKC.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan atau Penolakan
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 via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991, Website di bcngurahrai.beacukai.go.id , dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 pasal 10B; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.10/2019 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak atas Impor Barang Kiriman; 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Barang Kiriman
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/Golongan Minimal IIA 2. Memiliki pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA Barang Kiriman. 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	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

8. Layanan Aktivasi Modul Eksportir, Importir dan PPJK

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Adanya permohonan dengan dilampiri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Fotokopi Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak; 4. Persetujuan Pengguna Layanan <p>Penyampaian Pemberitahuan Pabean, Dokumen Cukai dan Dokumen Pelengkap Pabean Dalam Bentuk Data Elektronik Melalui Sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE).</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan permohonan dan dokumen lampiran yang disyaratkan 2. Pelaksana pada Subbagian Umum menerima, membukukan dan menyampaikan berkas permohonan kepada Kepala Kantor 3. Kepala Kantor menerima, dan mendisposisikan berkas permohonan kepada Kepala Seksi PDAD (Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen) 4. Kepala Seksi PDAD meneliti kelengkapan dan memeriksa kebenaran dokumen lampirannya. Kemudian meneruskan ke Pelaksana pada Seksi PDAD untuk penyusunan konsep surat jawaban <ol style="list-style-type: none"> a) Dalam hal berkas permohonan dinyatakan tidak lengkap dan/atau tidak benar, maka pelaksana pada Seksi PDAD menyusun konsep Surat Penolakan Aktivasi Modu b) Kepala Seksi PDAD meneliti konsep Surat Penolakan Aktivasi Modul selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor c) Kepala Kantor meneliti dan menandatangani Surat Penolakan Aktivasi Modul

		<p>5. Dalam hal berkas permohonan dinyatakan lengkap dan benar, maka pelaksana pada Seksi PDAD menyusun konsep Surat Persetujuan Aktivasi Modul</p> <p>6. Kepala Seksi PDAD meneliti konsep Surat Persetujuan Aktivasi Modul selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor</p> <p>7. Kepala Kantor meneliti dan menandatangani Surat Persetujuan Aktivasi Modul</p> <p>8. Pelaksana pada Seksi PDAD menyampaikan Surat Balasan Aktivasi Modul kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian: Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya persyaratan lengkap dan Benar
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan
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 via saluran telepon ke (0361) 9351035 (Telepon BC Ngurah Rai), Whatsapp ke 0811 3890 991, Website di bcngurahrai.beacukai.go.id, dan Surat d.a. Jl. Airport Ngurah Rai – Kuta, Badung, Bali – 80361</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 Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-219/PMK.04/2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER- 35/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Registrasi Kepabeanan;</p> <p>4. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP- 56/BC/2020 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-765/BC/2017 tentang Penerapan Secara Penuh (Mandatory) Penyampaian Dokumen Pemberitahuan Pabean Melalui Sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE)</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 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 IIA2. Memiliki pengetahuan tentang modul aplikasi pelayanan3. Menguasai aplikasi CEISA4. 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 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik
MIRA PUSPITA DEWI

