

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN
CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

SALINAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
NOMOR KEP-345/WBC.16/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KALIMANTAN BAGIAN TIMUR,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan di Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 (Lembar 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 Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357;
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1355);
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (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 KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur 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 unit organisasi penyelenggara pelayanan publik di Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur.

- KEEMPAT : Standar Pelayanan yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Direktur Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini, maka Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Direktur Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur Nomor 40/WBC.16/2020 Tentang Penetapan Standar janji Layanan Pada Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Timur dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
2. Para Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur
3. Para Pejabat dan Pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur.

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 14 November 2022

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN
BAGIAN TIMUR

- ttd -

KUKUH SUMARDONO BASUKI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Umum,



Ditandatangani secara elektronik
Aldy Fardian



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
 DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
 KALIMANTAN BAGIAN TIMUR
 NOMOR : KEP – 345 /WBC.16/2022
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL
 BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

No	Kategori pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Unit Penyelenggara
1	Pengelolaan Fasilitas Penagguhan (TPB)	Pelayanan Izin Penetapan Tempat Sebagai Kawasan Berikat	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
2	Pengelolaan Fasilitas Penagguhan (TPB)	Pelayanan Izin Penetapan Tempat Sebagai Gudang Berikat	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
3	Pengelolaan Fasilitas Penagguhan (TPB)	Pelayanan Izin Penetapan Tempat Sebagai Pusat Logistik Berikat	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
4	Pengelolaan Fasilitas Penagguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Kawasan Berikat	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
5	Pengelolaan Fasilitas Penagguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Gudang Berikat	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
6	Pengelolaan Fasilitas Penagguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas Pusat Logistik Berikat	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
7	Pembebasan Fasilitas Pertambangan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungun Pajak Dalam Rangka Impor atas Impor Barang untuk kegiatan Hulu Minyak dan Gas Bumi secara otomatis elalui SOFast	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
8	Pembebasan Kepentingan Pemerintah	Permohonan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
9	Pengelolaan KITE	Permohonan Penerbitan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE	Bidang Fasilitas

		Pembebasan/Pengembalian.	Kepabeanan dan Cukai
10	Pengelolaan KITE	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE Pembebasan/Pengembalian.	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
13	Pengelolaan KITE	Pelayanan Laporan Pertanggungjawaban Realisasi Ekspor BCLKT.01 (SPPJ) Dan BCLKT.02 (SKPF.BM)	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
11	Pengelolaan Kawasan Pabean	Permohonan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
12	Pengelolaan Tempat Penimbunan Sementara	Pemberian Izin Operasional Kegiatan Tempat Penimbunan Sementara	Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai
13	Penyelesaian Keberatan	Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai	Bidang Kepabeanan dan Cukai

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 14 November 2022

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN
BAGIAN TIMUR

- ttd -

KUKUH SUMARDONO BASUKI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Umum,



Ditandatangani secara elektronik
Aldy Fardian



LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
 DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
 KALIMANTAN BAGIAN TIMUR
 NOMOR : KEP -345 /WBC.16/2022
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH
 DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
 KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

**STANDAR PELAYANAN
 DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
 KALIMANTAN BAGIAN TIMUR**

PELAYANAN IZIN PENETAPAN TEMPAT SEBAGAI KAWASAN BERIKAT

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Izin Penyelenggara Kawasan Berikat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS; 2. Permohonan Izin Penyelenggara Kawasan Berikat; 3. Surat Rekomendasi pemberian Izin Penyelenggara Kawasan Berikat dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual; 4. Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi dari KPPBC; dan 5. Perusahaan yang mengajukan izin Penyelenggara Kawasan Berikat, harus mengirimkan berkas kelengkapan dalam bentuk digital (<i>softcopy</i>), berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Nomor induk berusaha; b. Izin usaha perdagangan, izin usaha pengelolaan Kawasan, izin usaha industri, atau izin lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan Kawasan; c. Hasil konfirmasi status wajib pajak sesuai dengan aplikasi yang menunjukkan valid; d. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu kawasan, tempat, atau bangunan yang mempunyai batas-batas yang jelas berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah yang akan dijadikan Kawasan Berikat; dan e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan bukti telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir. <p>Izin Pengusaha Kawasan Berikat atau PDKB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS; 2. Permohonan Izin Pengusaha Kawasan Berikat atau PDKB; 3. Surat Rekomendasi pemberian Izin Pengusaha Kawasan Berikat atau PDKB dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual; 4. Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi dari KPPBC; dan 5. Perusahaan yang mengajukan izin Pengusaha Kawasan Berikat atau PDKB, harus mengirimkan berkas kelengkapan dalam bentuk digital (<i>softcopy</i>), berupa: 6. Nomor induk berusaha; <ol style="list-style-type: none"> a. Izin usaha industri; b. Hasil konfirmasi status wajib pajak sesuai dengan aplikasi yang menunjukkan valid;

		<ul style="list-style-type: none"> c. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu tempat atau bangunan yang mempunyai batas-batas yang jelas berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah; d. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan bukti telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir; dan e. surat rekomendasi dari Penyelenggara Kawasan Berikat dalam hal Perusahaan mengajukan permohonan izin PDKB.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan beserta dokumen pendukung melalui portasl INSW. 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan. 3. Kepala Kantor Wilayah meminta KPPBC untuk melakukan pemeriksaan lokasi. 4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi. 5. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah. 6. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Pemohon. 7. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis. 8. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis. 9. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Surat Penolakan atau Surat Keputusan Persetujuan Izin Pengusaha Kawasan Berikat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan lokasi paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diajukan secara lengkap. b. Pelaksanaan Pemaparan Proses Bisnis paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak penyampaian Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC. c. Surat Keputusan Persetujuan/Surat Penolakan Izin Pengusaha Kawasan Berikat terbit paling lama 1 (satu) jam setelah Presentasi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Izin Pengusaha Kawasan Berikat.
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 upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat. 3. Peraturan Menteri Keuangan nomor 65/PMK.04/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-19/BC/2018 Tata Laksana Kawasan Berikat.
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.C. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<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 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PELAYANAN IZIN PENETAPAN TEMPAT SEBAGAI GUDANG BERIKAT

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Izin Penyelenggara Gudang Berikat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS; 2. Permohonan Izin Penyelenggara Gudang Berikat; 3. Surat Rekomendasi pemberian Izin Penyelenggara Gudang Berikat dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual; 4. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC; dan 5. Perusahaan yang mengajukan izin Penyelenggara Kawasan Berikat, harus mengirimkan berkas kelengkapan dalam bentuk digital (<i>softcopy</i>), berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Nomor induk berusaha; b. Izin usaha perdagangan, izin usaha <i>industry</i>, atau izin lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan Gudang atau tempat; c. Hasil konfirmasi status wajib pajak sesuai dengan aplikasi yang menunjukkan valid; d. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu kawasan, tempat, atau bangunan yang mempunyai batas-batas yang jelas berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah yang akan dijadikan Gudang Berikat; dan e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir. <p>Izin Pengusaha Gudang Berikat atau PDGB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS; 2. Permohonan Izin Pengusaha Gudang Berikat atau PDGB; 3. Surat Rekomendasi pemberian Izin Pengusaha Gudang Berikat atau PDGB dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual; 4. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC; dan 5. Perusahaan yang mengajukan izin Pengusaha Gudang Berikat atau PDGB, harus mengirimkan berkas kelengkapan dalam bentuk digital (<i>softcopy</i>), berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Nomor induk berusaha; b. Izin usaha perdagangan, izin usaha <i>industry</i>, atau izin lain yang dipersamakan dengan izin usaha <i>industry</i>; c. Hasil konfirmasi status wajib pajak sesuai dengan aplikasi yang menunjukkan valid; d. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu kawasan, tempat, atau bangunan yang mempunyai batas-batas yang jelas berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah yang akan dijadikan Gudang Berikat; dan e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir. 6. surat rekomendasi dari Penyelenggara Gudang Berikat dalam hal Perusahaan mengajukan permohonan izin PDKB.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan beserta dokumen pendukung melalui portal INSW. 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan. 3. Kepala Kantor Wilayah meminta KPPBC untuk melakukan pemeriksaan lokasi. 4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi. 5. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah.

		<p>6. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bsinis kepada Pemohon.</p> <p>7. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</p> <p>8. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</p> <p>9. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Surat Penolakan atau Surat Keputusan Persetujuan Izin Pengusaha Gudang Berikat.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pemeriksaan lokasi paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diajukan secara lengkap.</p> <p>b. Pelaksanaan Pemaparan Proses Bisnis paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak penyampaian Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC.</p> <p>c. Surat Keputusan Persetujuan/Surat Penolakan Izin Pengusaha Gudang Berikat terbit paling lama 1 (satu)jam setelah Presentasi.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Izin Pengusaha Gudang Berikat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>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 upgbeacukaikalbagtim@gmail.com.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin PenetapanTempat sebagai Kawasan Berikat.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai.</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>

4	Pengawasan Internal	<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 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PELAYANAN IZIN PENETAPAN TEMPAT SEBAGAI PUSAT LOGISTIK BERIKAT

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Izin Penyelenggara PLB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS; 2. Permohonan Izin Penyelenggara PLB; 3. Surat Rekomendasi pemberian Izin Penyelenggara PLB dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual; 4. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC; dan 5. Perusahaan yang mengajukan izin Penyelenggara PLB, harus mengirimkan berkas kelengkapan dalam bentuk digital (<i>softcopy</i>), berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Bukti kepemilikan Akses Kepabeanaan; b. Surat Izin usaha seperti izin usaha transportasi, izin usaha pergudangan atau izin usaha forwarding dari instansi terkait lain; c. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu kawasan, tempat, atau kawasan yang mempunyai batas dan luas yang jelas, berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah yang akan dijadikan PLB berupa Sertifikat Hak Milik atas nama PLB, Sertifikat Hak Guna atas nama PLB atau kontrak sewa menyewa atas lahan dan/atau bangunan yang ditandaskan oleh pejabat yang berwenang; d. bukti memiliki SPI yang baik; e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan bukti telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir bagi yang sudah wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, serta telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN terakhir bagi yang sudah wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; f. surat Uraian tidak memiliki tunggakan Pajak, Bea Masuk, Bea Keluar dan Cukai;

- g. profil perusahaan yang memuat informasi paling sedikit mengenai perkiraan investasi dan jumlah tenaga kerja;
- h. sertifikat *Authorized Economic Operator* (AEO) dan/atau sertifikasi lain yang menunjukkan kinerja dan/atau manajemen perusahaan yang baik yang diterbitkan oleh badan atau Lembaga yang berwenang.
- i. Surat Uraian memiliki pengalaman manajemen logistik dan/atau memiliki sumber daya manusia lulusan manajemen logistik dan rantai pasok.

Izin Pengusaha PLB

1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS;
2. Permohonan Izin Pengusaha PLB;
3. Surat Rekomendasi pemberian Izin Pengusaha PLB dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual;
4. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC; dan
5. Surat Rekomendasi pemberian Izin Pengusaha PLB dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual;
6. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC; dan
7. Perusahaan yang mengajukan izin Pengusaha PLB, harus mengirimkan berkas kelengkapan dalam bentuk digital (softcopy), berupa:
 - a. Bukti kepemilikan Akses Kepabeanan;
 - b. Surat Izin usaha seperti izin usaha transportasi, izin usaha perdagangan, izin usaha pergudangan, atau izin usaha forwarding dari instansi terkait lain;
 - c. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu tempat, bangunan, atau kawasan yang mempunyai batas dan luas yang jelas, berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah yang akan dijadikan PLB berupa Sertifikat Hak Milik atas nama PLB, Sertifikat Hak Guna atas nama PLB atau kontrak sewa menyewa atas lahan dan/atau bangunan yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
 - d. bukti memiliki SPI yang baik dan dokumen pendayagunaan Sistem Informasi Persediaan Berbasis Komputer (*IT Inventory*) dan sistem penelusuran barang (*traceability*) dalam pengelolaan barang pada PLB;
 - e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan bukti telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir bagi yang sudah wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, serta telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN terakhir bagi yang sudah wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan;
 - f. surat Uraian tidak memiliki tunggakan Pajak, Bea Masuk, Bea Keluar dan Cukai;
 - g. profil perusahaan yang memuat informasi paling sedikit mengenai perkiraan investasi, daftar jenis barang yang ditimbun, perkiraan volume penimbunan per tahun, daftar calon pemasok (*supplier*), daftar calon pembeli (*buyer*), disertai status perusahaan *industry* atau sejenisnya dan jumlah tenaga kerja;
 - h. sertifikat *Authorized Economic Operator* (AEO) dan/atau sertifikasi lain yang menunjukkan kinerja dan/atau manajemen perusahaan yang baik yang diterbitkan oleh badan atau Lembaga yang berwenang;

- i. surat Uraian memiliki pengalaman manajemen *logistic* dan/atau memiliki sumber daya manusia lulusan manajemen *logistic* dan rantai pasok atau dalam hal tidak memiliki dapat bekerjasama dengan pihak lain yang ditegaskan dengan nota kesepahaman;
- j. perjanjian kerja sama (*memorandum of understanding*) dan izin usaha perusahaan dari calon pembeli (*buyer*).

Izin PDPLB

1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS;
2. Permohonan Izin PDPLB;
3. Surat Rekomendasi pemberian Izin PDPLB dari KPPBC dalam hal disampaikan secara manual;
4. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC; dan
5. Perusahaan yang mengajukan izin PDPLB, harus mengirimkan berkas kelengkapan dalam bentuk digital (*softcopy*), berupa:
 - a. Bukti kepemilikan Akses Kepabeanaan;
 - b. Surat Izin usaha seperti izin usaha transportasi, izin usaha pergudangan atau izin usaha forwarding dari instansi terkait lain;
 - c. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu tempat, bangunan, atau kawasan yang mempunyai batas dan luas yang jelas, berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah yang akan dijadikan PLB berupa Sertifikat Hak Milik atas nama PLB, Sertifikat Hak Guna atas nama PLB atau kontrak sewa menyewa atas lahan dan/atau bangunan yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
 - d. dokumen pendayagunaan Sistem Informasi Persediaan Berbasis Komputer (*IT Inventory*) dan sistem penelusuran barang (*traceability*) dalam pengelolaan barang pada PLB;
 - e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan bukti telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir bagi yang sudah wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, serta telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN terakhir bagi yang sudah wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan;
 - f. surat Uraian tidak memiliki tunggakan Pajak, Bea Masuk, Bea Keluar dan Cukai;
 - g. profil perusahaan yang memuat informasi paling sedikit mengenai perkiraan investasi, daftar jenis barang yang ditimbun, perkiraan volume penimbunan per tahun, daftar calon pemasok (*supplier*), daftar calon pembeli (*buyer*), disertai status perusahaan *industry* atau sejenisnya dan jumlah tenaga kerja;
 - h. surat Uraian memiliki pengalaman manajemen *logistic* dan/atau memiliki sumber daya manusia lulusan manajemen *logistic* dan rantai pasok atau dalam hal tidak memiliki dapat bekerjasama dengan pihak lain yang ditegaskan dengan nota kesepahaman; surat rekomendasi dari Penyelenggara PLB; dan
 - i. surat rekomendasi dari Penyelenggara PLB; dan
 - j. perjanjian kerja sama (*memorandum of understanding*) dan izin usaha perusahaan dari calon pembeli (*buyer*).

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan beserta dokumen pendukung melalui portasl INSW. 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan. 3. Kepala Kantor Wilayah meminta KPPBC untuk melakukan pemeriksaan lokasi. 4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi. 5. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah. 6. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Undangan Pemaparan Proses Bsinis kepada Pemohon. 7. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis. 8. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis. 9. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Surat Penolakan atau Surat Keputusan Persetujuan Izin Pusat Logistik Berikat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan lokasi paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diajukan secara lengkap. b. Pelaksanaan Pemaparan Proses Bisnis paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak penyampaian Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC. c. Surat Keputusan Persetujuan/Surat Penolakan Izin Pusat Logistik Berikat terbit paling lama 1 (satu) jam setelah Presentasi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Izin Pusat Logistik Berikat.
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 upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 PMK- 272/PMK.04/2015 jo. PMK-28/PMK.04/2018 tentang PusatLogistik Berikat 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER- 01/BC/2016 jo. Per 14/BC/2019 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.

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.C. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat. 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; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PERMOHONAN PENERBITAN PENETAPAN IZIN PERUSAHAAN PENERIMA FASILITAS KITE PEMBEBASAN/PENGEMBALIAN

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Perusahaan mengajukan permohonan kepada kepala kantor yang mengawasi lokasi pabrik atau lokasi kegiatan usaha (KPPBC) melalui portal Sistem INSW dengan mengisi daftar isian di portal tersebut. Dalam hal permohonan tidak dapat disampaikan secara elektronik maka permohonan dapat disampaikan tertulis.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan secara elektronik melalui sistem INSW ke KPPBC 2. Kepala KPPBC Menerima permohonan via INSW, atas permohonan tersebut dilakukan : <ol style="list-style-type: none"> a. pemeriksaan lapangan/lokasi b. menerbitkan Berita Acara pemeriksaan (BA) dan rekomendasi

		<p>3. Kepala Kantor Wilayah menerima:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberitahuan status pengajuan perizinan KITE Pembebasan pada sistem INSW bahwa pengajuan perizinan sedang dalam status undangan presentasi proses bisnis dalam hal disampaikan secara elektronik, atau b. Naskah Dinas Rekomendasi dan BA Pemeriksaan fisik dari Kepala KPPBC dalam hal permohonan disampaikan secara manual <p>4. Pemohon diundang ke kantor untuk menyampaikan presentasi. Kemudian, Pemohon melakukan presentasi proses bisnis kepada Pejabat Bea dan Cukai di lingkungan Kanwil.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal hasil presentasi dinyatakan belum selesai, Pemohon harus melakukan presentasi lanjutan dan dilakukan penjadwalan lanjutan. b. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep Berita Acara Presentasi Proses Bisnis yang ditandatangani oleh Salah satu Direksi Perusahaan yang ada di Akte Perusahaan dan Pejabat Bea dan Cukai yang menghadiri pemaparan proses bisnis dengan mencantumkan hasil pemaparan serta waktu selesai pemaparan. <p>5. Pejabat Bea dan Cukai:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyiapkan konsep Berita Acara Presentasi Proses Bisnis yang ditandatangani oleh Pemohon, Kepala Kantor dan Pejabat di lingkungan Kanwil. b. Dalam hal tidak disetujui, menyiapkan konsep Surat Penolakan Permohonan Fasilitas KITE kepada Pemohon. c. Dalam hal disetujui, menyiapkan konsep Surat Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon. <p>6. Pejabat Bea dan Cukai memberi Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/Surat Penolakan Permohonan Fasilitas KITE dalam sistem INSW dan mendistribusikan Surat Keputusan kepada Pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. BA dan surat rekomendasi paling lambat 3 hari kerja setelah permohonan di INSW. b. Pemaparan proses bisnis dilakukan paling cepat pada hari kerja berikutnya atau paling lambat 3 hari kerja sejak rekomendasi diterima oleh Kantor Wilayah. c. Persetujuan harus diputuskan paling lama 1 jam setelah pemaparan proses bisnis selesai
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/ Pengembalian.
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 upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 160/PMK.04/2018 Tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor. 2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia 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 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-03/BC/2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia 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. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-04/BC/2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 160/PMK.04/2018 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.
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. 5. 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 Penerbitan, Perubahan, dan Pencabutan Izin KITE. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA 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; dan Dilakukan secara berkelanjutan.

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanandan 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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PERMOHONAN PEMBEBASAN BEA MASUK DAN TIDAK DIPUNGUT PAJAK DALAMRANGKA IMPOR ATAS IMPOR BARANG UNTUK KEGIATAN USAHA HULU MINYAK DAN GAS BUMI SECARA OTOMASI MELALUI SOFAST

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Dalam hal menggunakan Sistem INSW</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan yang disampaikan secara elektronik melalui sistem INSW; 2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 3. Kontrak Kerja Sama atau Kontrak Bagi Hasil beserta perubahannya; 4. Rencana Impor Barang (RIB); 5. Pada tahap Eksploitasi disertai dengan: <ol style="list-style-type: none"> a.) Surat rekomendasi mengenai pertimbangan keekonomian proyek untuk kontrak berdasarkan PP 27 tahun 2017. b.) Surat Uraian yang menyatakan bahwa tahap eksploitasi belum sampai pada saat dimulainya produksi komersial untuk kontrak berdasarkan PP 53 tahun 2017; 6. Dalam hal proses impor dilakukan oleh Penyedia Barang (Vendor), permohonan mencantumkan nama Penyedia Barang (Vendor) yang akan melakukan impor dan melampirkan bukti kontrak pengadaan barang antara pemohon dan Penyedia Barang (Vendor). <p>B. Dalam hal menggunakan metode manual</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan hardcopy yang disampaikan secara manual; 2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 3. Kontrak Kerja Sama atau Kontrak Bagi Hasil beserta perubahannya; 4. Asli Rencana Impor Barang (RIB) yang ditandatangani oleh pimpinan perusahaan yang berwenang atau pejabat yang ditunjuk dan telah mendapat persetujuan dari instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang minyak dan gas bumi; 5. Contoh atau specimen tanda tangan pimpinan/manajer atau para pejabat perusahaan yang diberikan wewenang untuk menandatangani Rencana Impor Barang (RIB); 6. Pada tahap Eksploitasi disertai dengan:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat rekomendasi mengenai pertimbangan keekonomian proyek untuk kontrak berdasarkan PP 27 tahun 2017 yang didalamnya paling sedikit memuat informasi mengenai: <ol style="list-style-type: none"> I. Pencapaian Internal Rate of Return (IRR) atas penghitungan keekonomian dalam suatu periode kontrak bagi hasil; dan II. Wilayah kerja 2. Surat Uraian yang menyatakan bahwa tahap eksploitasi belum sampai pada saat dimulainya produksi komersial untuk kontrak berdasarkan PP 53 tahun 2017 7. Dalam hal proses impor dilakukan oleh Penyedia Barang (Vendor), permohonan mencantumkan nama Penyedia Barang (Vendor) yang akan melakukan impor dan melampirkan bukti kontrak pengadaan barang antara Kontraktor dan Penyedia Barang (Vendor).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor atas Barang Untuk Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi serta Kegiatan Penyelenggaraan Panas Bumi beserta dokumen pendukung melalui sistem INSW. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan validasi terhadap kesesuaian dan kelengkapan dokumenseperti: <ol style="list-style-type: none"> a) Kesesuaian Surat Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan tidak dipungut Pajak Dalam Rangka Impor meliputi nomor dan tanggal surat, data importir, data vendor, data RIB; b) Kesesuaian PSPE/kontrak kerja sama/kontrak operasi bersama/izin, meliputi jangka waktu, jenis, dan persyaratan untuk mendapatkan fasilitas; c) Kejelasan uraian jenis dan satuan barang untuk tujuan pengklasifikasian barang; d) Kesesuaian barang dengan kegiatan yang dapat diberikan fasilitas; e) Kesesuaian status kepemilikan barang (sewa atau bukan sewa); f) Kesesuaian vendor yang akan melakukan impor dengan dokumen kontrak pengadaan barang; g) Kesesuaian lokasi wilayah kerja yang diajukan dengan dokumen RIB dan kontrak; h) Kesesuaian Pelabuhan pemasukan dengan KPPBC BC yang mengawasi; 3. Aplikasi So Fast secara sistem akan men-generate data permohonan menjadi konsep KMK sesuai format dan meneruskan permohonan kepada untuk dilakukakan proses verifikasi untuk kemudian mendapatkan keputusan lebih lanjut dari Kepala Kantor. 4. Kepala Kantor Wilayah meneliti konsep KMK dan melakukan verifikasi terhadap permohonan Pengguna Jasa, kemudian: <ol style="list-style-type: none"> a) Menandatangani KMK dalam hal permohonan diterima seluruhnya (apabila permohonan telah sesuai dengan persyaratan dan seluruh barang dapat diberikan fasilitas fiskal) atau sebagian (apabila permohonan telah sesuai dengan persyaratan namun terdapat sebagian barang tidak memenuhi persyaratan untuk diberikan fasilitas fiskal); atau b) Mengembalikan permohonan, dalam hal terdapat ketidaksesuaian dan/atau kekurangan dokumen dan/atau data. Kemudian meneruskan ke Pejabat Bea dan Cukai.

		5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan KMK atau Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan kepada pemohon, kemudian menutup dokumen permohonan pada Aplikasi So Fast.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah paling lama: a. 5 (lima) jam kerja untuk penerbitan Keputusan Menteri Keuangan terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan sesuai pada Aplikasi So Fast sampai dengan diberikan persetujuan oleh Kepala Kantor Wilayah; b. Dalam hal permohonan selesai divalidasi lebih dari jam 11.00 WIB, maka permohonan diteruskan ke Aplikasi So Fast pada hari kerja berikutnya. Dalam hal menggunakan metode manual: Jangka waktu penyelesaian SOP ini adalah paling lama 3(tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap oleh petugas pelaksana yang melakukan validasi sampai dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Keuangan atau Surat Penolakan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	1. Surat Keputusan, atau 2. Surat Penolakan Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor atas Impor Barang untuk Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi secarotomasi melalui SOFast.
6	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau keemail upgbeacukaikalbagtim@gmail.com . 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.010/2018tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 34/PMK.010/2017 Tentang Pemungutan Pajak Penghasilan Pasal 22 Sehubungan Dengan Pembayaran Atas Penyerahan Barang dan Kegiatan Di Bidang Impor AtauKegiatan Usaha di Bidang Lain; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.04/2019 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor atas Impor Barang Kegiatan UsahaHulu Minyak dan Gas Bumi; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 218/PMK.04/2019 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Dalam Rangka Impor atas Barang Untuk Kegiatan Penyelenggaraan Panas Bumi; 4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 231/KMK.03/2001 tentang Perlakuan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang Kena Pajak yang Dibebeaskan dari Pungutan Bea Masuk yang beberapa kali diubah

		terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.010/2019.
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.C 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pemberian FasilitasPembebasan untuk Kegiatan Usaha Hulu Migas dan Panas Bumi dengan Menggunakan Sistem Otomasi Fasilitas Kepabeanan (SO Fast) 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS / SO Fast) 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 5 orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PERMOHONAN PEMBEBASAN BEA MASUK ATAS IMPOR BARANG PEMERINTAH UNTUK KEPENTINGAN UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Menteri melalui Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Contoh format surat permohonan tercantum dalam Lampiran huruf A Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2019).

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 2. pembelian yang dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja. Daerah (APBD), permohonan harus dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. fotokopi Daftar Isian · Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atau dokumen yang sejenis dengan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA); b. surat pernyataan yang menyatakari bahwa pembiayaan dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atau dokumen yang sejenis dengan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atas barang yang dimintakan perribebasan bea masuk, tidak meliputi unsur bea masuk dan/atau pajak dalam rangka impor; dan c. fotokopi perjanjian atau kontrak pengadaan barang dengan Pihak Ketiga yang menyebutkan bahwa harga dalam perjanjian atau kontrak pengadaan barang tidak meliputi pembayaran bea masuk dan/atau pajak dalam rangka impor, dalam hal pengadaan barang menggunakan Pihak Ketiga. 3. Terhadap barang impor merupakan Hibah, permohonan harus dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. fotokopi surat Uraian dari pemberi Hibah berupa gift certificate atau memorandum of understanding, yang menyatakan bahwa barang untuk Kepentingan umum tersebut merupakan Hibah yang diberikan langsung kepada Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; dan b. fotokopi dokumen persetujuan Hibah dari Pemerintah Pusat, dalam hal barang impor merupakan Hibah dari luar negen yang ditujukan kepada Pemerintah Daerah. 4. Permohonan ditandatangani oleh: <ol style="list-style-type: none"> a. pimpinan satuan kerja selaku kuasa pengguna anggaran; atau b. pejabat paling rendah setingkat Eselon II atau pimpinan tinggi pratama, c. dari Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. 5. Permohonan yang diajukan oleh Pihak Ketiga, ditandatangani oleh pimpinan dari Pihak Ketiga · dan dilampiri dengan perjanjian atau kontrak pengadaan barang antara Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah dengan Pihak Ketiga.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembebasan bea masuk, tidak dipungut PPN dan PPnBM serta dikecualikan dari pemungutan PPh Pasal 22 Impor atas impor atas impor barang oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang ditujukan untuk kepentingan umum kepada Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai. 2. Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai menerima dan memberikan arahan kepada petugas untuk memproses surat permohonan. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pembebasan bea masuk dan cukai. <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal permohonan dlsetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat Keputusan Menteri Keuangan mengenai pembebasan bea masuk dan cukai atas impor Barang untuk kepentingan umum untuk ditandatangani oleh Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai atas nama Menteri Keuangan. Jangka waktu pengimporan atas impor

		<p>barang yang diberikan pembebasan bea masuk dan cukai paling lama 1 (satu) tahun dihitung sejak tanggal ditetapkannya Keputusan Menteri Keuangan.</p> <p>b. dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai membuat pemberitahuan penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan untuk ditandatangani oleh Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai atas nama Menteri Keuangan.</p> <p>4. Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai meneliti dan menandatangani keputusan mengenai pembebasan/surat penolakan dan menyampaikan kepada pemohon melalui Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan keputusan mengenai pembebasan atau surat penolakan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Paling lama 3 hari kerja setelah permohonan diterimalengkap dan sesuai apabila diajukan secara manual.</p> <p>b. Paling lama 5 jam kerja setelah permohonan diterimalengkap dan sesuai apabila diajukan secara daring.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan, atau 2. Surat Penolakan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum.
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 upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 163/PMK.04/2007 tentang Pemberian Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah yang Ditujukan untuk Kepentingan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 28/PMK.011/2011. 2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2019 mengenai Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah yang Ditujukan untuk Kepentingan Umum.

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 pada KPPBC dan II.C pada Kantor Wilayah. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabebean dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS). 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 5 orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PERMOHONAN PERUBAHAN PENETAPAN IZIN PERUSAHAAN PENERIMA FASILITAS KAWASAN BERIKAT

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS. 2. Permohonan perubahan data Izin Pengusaha Kawasan Berikat. 3. Kelengkapan dokumen yang mendukung perubahandata dalam Izin Kawasan Berikat. 4. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC (dalam hal diperlukan pemeriksaan lokasi).

		<p>5. Permohonan diajukan dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> terjadi perubahan nama, alamat, dan/atau NPWP Pengusaha Kawasan Berikat; terjadi perubahan nama, dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab Kawasan Berikat; terjadi perubahan luas lokasi Kawasan Berikat; penambahan tempat penyerahan bagi Kawasan Berikat dalam kota; terjadi perubahan jenis barang yang ditimbun di Kawasan Berikat; dan/atau perubahan jangka waktu izin Kawasan Berikat.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin Kawasan Berikat melalui portal INSW. Kepala Kantor Wilayah menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan. Dalam hal diperlukan pemeriksaan lokasi, Kepala Kantor Wilayah meminta Kepala KPPBC untuk melakukan pemeriksaan lokasi. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Surat Penolakan/Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Kawasan Berikat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak Permohonan Perubahan Data Izin Pengusaha Kawasan Berikat dinyatakan lengkap sampai dengan diterbitkannya Surat Keputusan Persetujuan Perubahan Data Izin Pengusaha Kawasan Berikat
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Kawasan Berikat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat. 3. Peraturan Menteri Keuangan nomor 65/PMK.04/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-19/BC/2018 Tata Laksana Kawasan Berikat.
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.C. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin PenetapanTempat sebagai Kawasan Berikat. 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; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan/.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PERMOHONAN PERUBAHAN PENETAPAN IZIN PERUSAHAAN PENERIMA FASILITAS GUDANG BERIKAT

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS; 2. Permohonan perubahan data Izin Pengusaha Gudang Berikat; 3. Kelengkapan dokumen yang mendukung perubahan data dalam Izin Gudang Berikat; 4. Surat Rekomendasi perubahan data Izin GudangBerikat dari KPPBC; 5. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC (dalam hal di perlukan pemeriksaan lokasi); dan 6. Permohonan diajukan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. terjadi perubahan nama, alamat, dan/atau NPWP Pengusaha Gudang Berikat; b. terjadi perubahan nama, dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab Gudang Berikat; c. terjadi perubahan luas lokasi Gudang Berikat; d. penambahan tempat penyerahan bagi GudangBerikat dalam kota; e. terjadi perubahan jenis barang yang ditimbun di Gudang Berikat; dan/atau f. perubahan jangka waktu izin Gudang Berikat.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin pengusaha Gudang Berikat melalui portal INSW. 2. Kepala Kantor Wilayah menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan 3. Dalam hal diperlukan pemeriksaan lokasi, Kepala Kantor Wilayah meminta Kepala KPPBC untuk melakukan pemeriksaan lokasi. 4. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi. 5. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah. 6. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Surat Penolakan/Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Gudang Berikat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak Permohonan Perubahan Data Izin Pengusaha Gudang Berikat dinyatakan lengkap sampai dengan diterbitkannya Surat Keputusan Persetujuan Perubahan Data Izin Pengusaha Gudang Berikat
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Gudang Berikat.
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 upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<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.C. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin PenetapanTempat sebagai Kawasan Berikat. 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; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kanwil
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 Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

PERMOHONAN PERUBAHAN PENETAPAN IZIN PERUSAHAAN PENERIMA FASILITAS PUSAT LOGISTIK BERIKAT

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Portal INSW yang terintegrasi dengan sistem OSS; 2. Permohonan perubahan data Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat; 3. Kelengkapan dokumen yang mendukung perubahan data dalam Izin Pusat Logistik Berikat; 4. Surat Rekomendasi perubahan data Izin Pusat Logistik Berikat dari KPPBC;

		<p>5. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dari KPPBC (dalam hal diperlukan pemeriksaan lokasi); dan</p> <p>6. Permohonan diajukan dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> terjadi perubahan nama, alamat, dan/atau NPWP Pengusaha Pusat Logistik Berikat; terjadi perubahan nama, dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab Pusat Logistik Berikat; terjadi perubahan luas lokasi Pusat Logistik Berikat; penambahan tempat penyerahan bagi Pusat Logistik Berikat dalam kota; terjadi perubahan jenis barang yang ditimbun di Pusat Logistik Berikat; dan/atau perubahan jangka waktu izin Pusat Logistik Berikat.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan perubahan izin pengusaha Pusat Logistik Berikat melalui portal INSW. Kepala Kantor Wilayah menerima permohonan dan melakukan penelitian dokumen permohonan. Dalam hal diperlukan pemeriksaan lokasi, Kepala Kantor Wilayah meminta Kepala KPPBC untuk melakukan pemeriksaan lokasi. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah. Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Surat Penolakan/Keputusan Persetujuan Perubahan Izin pengusaha Pusat Logistik Berikat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja yang dimulai sejak Permohonan Perubahan Data Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat dinyatakan lengkap sampai dengan diterbitkannya Surat Keputusan Persetujuan Perubahan Data Izin Pengusaha Pusat Logistik.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Persetujuan Perubahan Izin Pengusaha Pusat Logistik Berikat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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"> Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-272/PMK.04/2015 jo. PMK-28/PMK.04/2018 tentang Pusat Logistik Berikat Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2016 jo. Per 14/BC/2019 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.

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.C. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin PenetapanTempat sebagai Kawasan Berikat. 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; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PERMOHONAN PERUBAHAN PENETAPAN IZIN PERUSAHAAN PENERIMA FASILITAS KITE PEMBEBASAN/ PENGEMBALIAN

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Perusahaan menyampaikan permohonan secara tertulis beserta kelengkapannya disampaikan secara tertulis kepada Kepala Kantor Wilayah yang menerbitkan keputusan penetapan sebagai Perusahaan KITEPembebasan.

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan mengajukan permohonan Perubahan data kepada Kepala Kanwil BC secara tertulis. 2. Pejabat Bea dan Cukai di loket pelayanan menerima Surat Permohonan Perubahan Data beserta dokumen pendukungnya memberikan Bukti Tanda Terima Surat. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan Surat Permohonan Perubahan Data beserta dokumen pendukungnya: <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam hal permohonan tidak lengkap, diterbitkan surat penolakan dan Pemohon diminta untuk melengkapi. 2) Dalam hal permohonan lengkap dan benar dan/atau telah dilengkapi, meneruskan kepada Kepala Kantor Wilayah dan kemudian meminta Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian dan pemeriksaan lapangan. 4. Pejabat Bea dan Cukai menerima, meneliti dan menentukan perlu dilakukan pemeriksaan lapangan atau tidak. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal diperlukan pemeriksaan lapangan, maka <ol style="list-style-type: none"> 1) Tim Pemeriksaan Lapangan melakukan pemeriksaan lapangan kemudian menyiapkan Berita Acara Pemeriksaan yang ditandatangani oleh Tim Pemeriksaan Lapangan dan Pemohon. 2) Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan pemeriksaan administrasi terhadap kesesuaian Berita Acara Pemeriksaan dengan surat permohonan dan dokumen pendukungnya: <ul style="list-style-type: none"> - Dalam hal sesuai, menyiapkan Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah. - Dalam hal tidak sesuai, menyiapkan Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah. b. Dalam hal tidak diperlukan pemeriksaan lapangan, Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan pemeriksaan administrasi terhadap kesesuaian persyaratan permohonan dengan surat permohonan dan dokumen pendukungnya: <ul style="list-style-type: none"> - Dalam hal sesuai, menyiapkan Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah. - Dalam hal tidak sesuai, menyiapkan Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah. 5. Pejabat Bea dan Cukai mengadministrasikan dan mendistribusikan Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan atau Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Persetujuan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan disampaikan secara elektronik dan dilakukan pemeriksaan lapangan; atau b. permohonan disampaikan secara tertulis.

4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/ Pengembalian.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 160/PMK.04/2018 Tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor. 2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia 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. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-03/BC/2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia 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. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-04/BC/2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 160/PMK.04/2018 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.

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.C. 2. Memiliki pengetahuan terkait Penerbitan, Perubahan, dan Pencabutan Izin KITE. 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; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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 Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PELAYANAN PERMOHONAN PENETAPAN SEBAGAI KAWASAN PABEAN

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Lokasi yang ditetapkan sebagai Kawasan Pabean, harus memenuhi kriteria sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. terdapat kegiatan lalu lintas barang ekspor dan/atau impor. 2. memiliki batas-batas yang jelas dan terdapat pintu masuk atau pintu keluar yang ditentukan untuk melakukan pengawasan terhadap barang yang masih terkandung kewajiban penerimaan negara <p>Permohonan harus diajukan ke Kantor Wilayah melalui KPPBC yang kemudian mengirimkan rekomendasi. Rekomendasi paling kurang memuat data :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Badan Usaha; 2. Penetapan Badan Usaha; 3. Lokasi Kawasan Pabean; 4. Gambar denah lokais dengan batas-batas dan pintu keluar/masuk;

		5. Uraian bahwa pada lokasi direkomendasikan sebagai Kawasan Pabean.
2	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan usaha membuat permohonan untuk ditetapkan sebagai kawasan pabean kepada Kantor Wilayah melalui KPPBC. 2. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean / KPU BC melakukan penelitian terhadap rekomendasi penetapan sebagai kawasan pabean meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian berkas dan data; b. Pemeriksaan lokasi. 3. Berdasarkan hasil pemeriksaan lokasi, Kepala Kantor Pabean / kepala bidang KPU BC meneruskan usulan kepada Kepala Kantor Wilayah/ KPU BC disertai rekomendasi mengenai: <ol style="list-style-type: none"> a. kelayakan kawasan sebagai kawasan pabean b. pertimbangan kesiapan Kantor Pabean / KPU BC terkait dengan pelayanan dan pengawasan kepabeanan 4. Kepala Kantor Wilayah / Kepala KPU <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan penelitian pemenuhan persyaratan administratif b. dalam hal diperlukan melakukan pemeriksaan lokasi kembali c. dalam hal ditolak maka menyampaikan surat penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan 5. Dalam hal diterima, Kepala Kantor Wilayah / Kepala KPU memberikan persetujuan dengan menerbitkan keputusan mengenai penetapan sebagai Kawasan Pabean.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu layanan paling lambat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Kantor Pabean meneruskan usulan kepada Kepala Kantor Wilayah 5 (lima) hari kerja terhitung sejak usulan dari Administrator Kawasan Pabean diterima secara lengkap dengan surat pengantar b. Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Kantor Pelayanan Utama atas nama Menteri memberikan persetujuan atau penolakan 10 (sepuluh) hari kerja sejak rekomendasi dari Administrator Kawasan Pabean diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat keputusan mengenai penetapan sebagai Kawasan Pabean
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	KompetensiPelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A. 2. Memiliki pengetahuan Pengelolaan Kawasan Ekonomi Khusus. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggungjawab
4	PengawasanInternal	<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 6 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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. Jaminan 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, petugas pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PEMBERIAN IZIN OPERASIONAL KEGIATAN TEMPAT PENIMBUNAN SEMENTARA (TPS)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Pemberitahuan Memulai Operasional Kegiatan TPS, dilampiri dengan salinan Keputusan Menteri Keuangan mengenai penetapan sebagai TPS, dan daftar barang yang ditimbun dalam hal TPS telah beroperasi.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha TPS menyerahkan permohonan izin operasional kegiatan TPS kepada Kepala Kantor Pabean. 2. Petugas menerima dan meneliti permohonan izin operasional kegiatan TPS. 3. Petugas melakukan pemeriksaan lokasi TPS, mengecek kesiapan sistem pada TPS (TPS Online, <i>Autogate System</i> dan Akses Kepabeanan), melakukan pemeriksaan sarana pengawasan (CCTV dll) dan sarana Pelayanan (Ruang Petugas DJBC). 4. Kepala Kantor Pabean menyampaikan Surat Pemberian Izin Operasional Kegiatan TPS atau Surat Pemberitahuan untuk melengkapi kelengkapan TPS kepada Pengusaha TPS.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak Kepala Kantor menerima surat permohonan izin operasional kegiatan TPS dari Pengusaha TPS sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Tugas Pemeriksaan Lapangan. b. Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak tim pemeriksa lapangan selesai melakukan pemeriksaan TPS sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Pemberian Izin Operasional Kegiatan TPS atau Surat Pemberitahuan untuk melengkapi kelengkapan TPS kepada Pengusaha TPS.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Pemberian Operasional Kegiatan TPS atau Surat Pemberitahuan untuk melengkapi kelengkapan TPS kepada Pengusaha TPS.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait pemberian izin operasional kegiatan TPS; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan 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/pegawai pada KPPBC/KPU
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 Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

PELAYANAN LAPORAN PERTANGGUNGJAWABAN REALISASI EKSPOR BCLKT.01 (SPPJ) DAN BCLKT.02 (SKPF.BM)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Perusahaan mengajukan permohonan kepada kepala kantor wilayah yang mengawasi lokasi pabrik atau lokasi kegiatan usaha melalui Portal Pengguna Jasa pada Ceisa 4.0. Dalam hal permohonan tidak dapat disampaikan secara elektronik maka permohonan dapat disampaikan tertulis.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. diajukan oleh perusahaan yang mengimpor barang dan/atau bahan dan mengekspor hasil produksinya; b. barang dan/atau bahan yang diimpor telah diekspor; c. realisasi ekspor harus terlaksana dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan terhitung sejak tanggal pengimporan, kecuali terhadap perusahaan yang memiliki masa produksi lebih dari 12 (dua belas) bulan dan telah diberikan pengecualian oleh Kepala Kantor Wilayah atas nama Menteri Keuangan; d. Laporan telah dilengkapi dengan dokumen yang telah dipersyaratkan;

		<ul style="list-style-type: none"> e. Nilai BM/Cukai dan PPN/PPnBM bahan baku dalam laporan tidak lebih besar dari nilai BM/Cukai dan PPN/PPnBM dalam PIB; f. Jaminan atas barang dan/atau bahan yang diimpor berdasarkan PIB bersangkutan belum dikembalikan; g. Pelaksanaan ekspor tidak lebih dahulu dari pada impor; h. Nilai bahan baku asal impor dari barang yang diekspor tidak lebih besar dari nilai bahan baku pada saat impor; i. Tanggal pengeluaran barang impor (SPPB/Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang) tidak mendahului atau sama dengan tanggal penerbitan penerimaan jaminan (STTJ/Surat Tanda Terima Jaminan); j. Pengisian laporan lengkap dan benar yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> 1. Pos Tarif/HS di laporan sama dengan pos tarif/HS dalam LPBC/LHP/LPE; 2. Pos Tarif/HS di laporan sama dengan pos tarif/HS dalam PIB; 3. Jumlah barang ekspor dalam laporan tidak lebih besar dari jumlah barang ekspor dalam LPBC/LHP/LPE .
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan melakukan kegiatan penyiapan laporan BCL.KT01 dengan mempergunakan aplikasi yang disediakan dalam modul perusahaan, mencetak dan mentransfer datanya ke dalam media penyimpan data elektronik, menyiapkan dokumen pendukung lainnya, kemudian menyampaikan kepada Kantor Wilayah; 2. Kepala Kantor Wilayah menerima: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberitahuan status pengajuan laporan pertanggungjawaban Realisasi Ekspor BCLKT.01 (SPPJ) b. Pemberitahuan status pengajuan laporan pertanggungjawaban Realisasi Ekspor BCLKT.02 (SKPF.BM) pada sistem Ceisa 4.0. 3. Pelaksana pengelola jaminan, melakukan kegiatan : <ol style="list-style-type: none"> a. mencetak tanda terima pengembalian jaminan atas jaminan-jaminan dengan saldo PIB sama dengan nol atau lebih kecil/sama dengan Rp10.000; b. menggandakan SPPJ yang telah ditandatangani; c. memasukkan SPPJ berikut fisik jaminan ke dalam amplop dan meneruskannya kepada pelaksana TU untuk dikirim ke perusahaan; d. mengarsipkan copy SPPJ beserta dokumen-dokumennya
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemberitahuan status pengajuan laporan pertanggungjawaban Realisasi Ekspor BCLKT.01 (SPPJ) 30 HK b. Pemberitahuan status pengajuan laporan pertanggungjawaban Realisasi Ekspor BCLKT.02 (SKPF.BM) 20 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tanda terima dan bukti loading; b. SPPJ dan SKPF.BM

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.
---	---	---

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"> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; Keputusan Menteri Keuangan Nomor 580/KMK.04/2003 tentang Tatalaksana Kemudahan Impor Tujuan Ekspor dan Pengawasannya sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.010/2006; Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-205/BC/2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kemudahan Impor Tujuan Ekspor dan Pengawasannya sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-11/BC/2006.,
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 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"> Pangkat/ Golongan Minimal II.A. Memiliki pengetahuan terkait Penerbitan, Perubahan, danPencabutan Izin KITE. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai Menguasai aplikasi CEISA Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan,kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanandan 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 Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.

PENYELESAIAN KEBERATAN DI BIDANG KEPABEANAN DAN CUKAI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Dalam hal disampaikan secara elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan keberatan secara tertulis dalam bahasa Indonesia yang disampaikan secara elektronik melalui Portal DJBC; 2. Diajukan oleh Orang yang berhak; 3. Bukti Penerimaan Jaminan/ Bukti Pelunasan/Surat Pernyataan; 4. Salinan Penetapan Pejabat Bea dan Cukai; 5. Formulir Penelitian Kelengkapan Berkas Permohonan Keberatan 6. Memenuhi jangka waktu pengajuan keberatan. <p>B. Dalam hal disampaikan secara manual</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan keberatan secara tertulis dalam bahasa Indonesia yang disampaikan secara manual melalui KPPBC; 2. Diajukan oleh Orang yang berhak; 3. Bukti Penerimaan Jaminan/ Bukti Pelunasan/Surat Pernyataan; 4. Salinan Penetapan Pejabat Bea dan Cukai; 5. Formulir Penelitian Kelengkapan Berkas Permohonan Keberatan; 6. Surat Kuasa Khusus, dalam hal ditandatangani oleh bukan Orang yang berhak; 7. Memenuhi jangka waktu pengajuan keberatan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan keberatan beserta dokumen pendukung melalui Portal DJBC atau secara manual melalui KPPBC. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan penelitian formal pengajuan keberatan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Pemenuhan jangka waktu pengajuan keberatan; b) Kebenaran orang yang berhak menandatangani surat keberatan; c) Kesesuaian dan kebenaran surat pernyataan, jaminan atau bukti penerimaan negara; d) Kesesuaian penetapan yang dilampirkan dengan yang diajukan keberatan; e) Kesesuaian kriteria kelengkapan persyaratan pengajuan keberatan;

		<p>3. Pejabat Bea dan Cukai memeriksa dan meneliti materi pengajuan keberatan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Alasan keberatan; Kronologis penetapan; Alasan Penetapan; Metode dan prosedur penetapan; Dasar penetapan; Perhitungan jumlah tagihan; Penjelasan, bukti dan/atau data pendukung; Ketentuan hukum yang terkait dengan penetapan atau materi keberatan. <p>4. Pejabat Bea dan Cukai menganalisis dan menuangkan hasil analisis serta menandatangani Nota Penelitian Pendapat (NPP).</p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atas keberatan (KEP Keberatan).</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai mengajukan NPP dan konsep KEP Keberatan kepada Kepala Kantor Wilayah.</p> <p>7. Kepala Kantor Wilayah menuangkan pendapat dan menandatangani NPP. Kemudian meneliti dan menandatangani keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atas keberatan.</p> <p>8. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan Direktur Jenderal kepada Orang yang mengajukan keberatan melalui Portal DJBC atau secara manual.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian keberatan adalah paling lama 55 hari kerja sejak berkas keberatan diterima</p> <p>Jangka waktu penyampaian keputusan keberatan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> Secara real time melalui Portal DJBC saat KEP ditandatangani secara elektronik. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah tanggal ditetapkan dalam hal penandatanganan KEP belum dapat dilakukan secara elektronik; paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah tanggal ditetapkan dalam hal terdapat gangguan operasional sehingga Portal DJBC tidak dapat dioperasikan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Nota Penelitian dan Pendapat (NPP). Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atas keberatan.
6	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara online melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau keemail upgbeacukaikalbagtim@gmail.com. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (0542) 732598 dan Surat d.a. Kepala Kantor Wilayah Jl. Jenderal Sudirman No.546, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal Kanwil DJBC Kalbagtim.

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.04/2017 tentang Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 136/PMK.04/2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.04/2017 tentang Keberatan Di Bidang Kepabeanan Dan Cukai; 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-15/BC/2017 tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penyelesaian Keberatan 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 foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan Portal DJBC 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.C 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Keberatan 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi (CEISA / Portal DJBC / Browser) 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 5 orang pejabat/pegawai pada Kanwil.
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	1. Nilai Kinerja Pegawai. 2. Survey Kepuasan Pelanggan. 3. Sistem Pengaduan Masyarakat.
---	----------------------------	---

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 14 November 2022

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN
BAGIAN TIMUR

- ttd -

KUKUH SUMARDONO BASUKI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Umum,



Ditandatangani secara elektronik
Aldy Fardian

