

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 Keberatan6. 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;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pejabat Bea dan Cukai memeriksa dan meneliti materi pengajuan keberatan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Alasan keberatan; b) Kronologis penetapan; c) Alasan Penetapan; d) Metode dan prosedur penetapan; e) Dasar penetapan; f) Perhitungan jumlah tagihan; g) Penjelasan, bukti dan/atau data pendukung; h) Ketentuan hukum yang terkait dengan penetapan atau materi keberatan. 4. Pejabat Bea dan Cukai menganalisis dan menuangkan hasil analisis serta menandatangani Nota Penelitian Pendapat (NPP). 5. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atas keberatan (KEP Keberatan). 6. Pejabat Bea dan Cukai mengajukan NPP dan konsep KEP Keberatan kepada Kepala Kantor Wilayah. 7. Kepala Kantor Wilayah menuangkan pendapat dan menandatangani NPP. Kemudian meneliti dan menandatangani keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atas keberatan. 8. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan Direktur Jenderal kepada Orang yang mengajukan keberatan melalui Portal DJBC atau secara manual.
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"> a. Secara real time melalui Portal DJBC saat KEP ditandatangani secara elektronik. b. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah tanggal ditetapkan dalam hal penandatanganan KEP belum dapat dilakukan secara elektronik; c. 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"> 1. Nota Penelitian dan Pendapat (NPP). 2. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atas keberatan.
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 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	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai.2. Survey Kepuasan Pelanggan.3. Sistem Pengaduan Masyarakat.
---	----------------------------	---