

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN  
CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR

NOMOR: KEP-185/KBC.1302/2025

TENTANG

PENETAPAN KEMBALI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI  
TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR

KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE  
MADYA PABEAN A DENPASAR

,

- 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 terdapat mutasi tugas Kepala Kepala KPPBC TMP A Denpasar sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 253 MK/SJ/2025 tanggal 19 Juni 2025 Tentang Mutasi, Pengangkatan dan Pengukuhan Dalam Jabatan Administrator di Lingkungan Kementerian Keuangan;
  - c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan kembali Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan kembali Keputusan Kepala Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun

- 2006 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1995 Tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4775);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4775);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja 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 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).
  8. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 120/BC/2025 tentang Pedoman Pengelolaan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat

Jenderal Bea dan Cukai.

Memperhatikan : Hasil *Public Hearing* bersama masyarakat dan pihak terkait pada kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) KPPBC TMP A Denpasar tanggal 30 Juli 2025.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR TENTANG PENETAPAN KEMBALI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR

PERTAMA : Menetapkan Kembali Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA Standar Pelayanan sebagaimana Diktum PERTAMA menjadi acuan pelaksanaan tugas bagi seluruh pejabat dan pegawai yang memberikan pelayanan di lingkungan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar;

KETIGA : Standar Pelayanan yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II dapat dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

KELIMA : Keputusan Kepala Kantor ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
2. Direktur Kepatuhan Internal;
3. Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana, Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;

4. Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT; dan
5. Para pejabat dan pegawai di lingkungan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar

Ditetapkan di Denpasar  
pada tanggal 2 September 2025

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik  
I MADE ARYANA

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN  
 CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR  
 NOMOR [ @NomorND]  
 TENTANG PENETAPAN KEMBALI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
 KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA  
 PABEAN A DENPASAR

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN  
 BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR**

<b>No</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Standar Pelayanan</b>	<b>Jangka Waktu Penyelesaian (Janji Layanan)</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
1	Pemberitahuan Pengangkutan RKSP	Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan RKSP untuk Sarana Pengangkut Melalui Laut dan Udara Melalui Sistem PDE	Respon otomatis berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.0 jika data lengkap dan sesuai	Seksi Perbendaharaan
2	Pemberitahuan Pengangkutan RKSP	Pembatalan Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP)	<b>3 hari kerja</b> sejak permohonan diterima lengkap	Seksi Perbendaharaan
3	Pemberitahuan Pengangkutan Inward Manifest	Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan Inward Manifest untuk Sarana Pengangkut Melalui Laut dan Udara oleh Operator Sarana Pengangkut Melalui Sistem PDE	Respon otomatis berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1 jika data lengkap dan sesuai	Seksi Perbendaharaan

4	Pemberitahuan Pengangkutan Inward Manifest	Perbaikan Inward Manifest (dengan Persetujuan Kepala Kantor)	<p>1. Paling lama <b>3 hari kerja</b> sejak diterima permohonan perbaikan secara lengkap dan benar sampai dengan perbaikan disetujui (tidak dilakukan penelitian mendalam).</p> <p>2. Dalam hal dilakukan penelitian mendalam, paling lama <b>3 hari kerja</b>, setelah selesai proses wawancara dan/atau diterima rekomendasi dari unit lain sampai dengan perbaikan disetujui.</p>	Seksi Perbendaharaan
5	Pemberitahuan Pengangkutan Inward Manifest	Perbaikan Inward Manifest (tanpa Persetujuan Kepala Kantor)	<b>1 hari kerja</b> sejak permohonan diterima secara lengkap	Seksi Perbendaharaan
6	Pemberitahuan Pengangkutan Inward Manifest	Pembatalan Inward Manifest	<b>3 hari kerja</b> sejak permohonan diterima secara lengkap	Seksi Perbendaharaan
7	Pelunasan Cukai	Penyediaan Pita Cukai HT dan MMEA Awal (P3C) dengan Data Elektronik	Maksimal <b>1 (satu) hari kerja</b> untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Awal diterima dengan lengkap dan benar	Seksi Perbendaharaan
8	Pelunasan Cukai	Penyediaan Pita Cukai HT Tambahan (P3C) dengan Data Elektronik	Maksimal <b>1 (satu) hari kerja</b> untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Awal diterima dengan lengkap dan benar	Seksi Perbendaharaan

9	Pelunasan Cukai	Penyediaan Pita Cukai HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan Data Elektronik	Maksimal <b>5 (lima) hari kerja</b> untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Izin Tambahan Kepala Kantor diterima dengan lengkap dan benar	Seksi Perbendaharaan
10	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai	Untuk proses perekaman dan pembayaran maksimal <b>1 (satu) hari kerja</b> sampai dengan kode billing dibuat dan maksimal <b>120 menit</b> untuk proses pengambilan pita cukai	Seksi Perbendaharaan
11	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai	Untuk proses perekaman dan pembayaran maksimal <b>1 (satu) hari kerja</b> sampai dengan kode billing dibuat dan maksimal <b>120 menit</b> untuk proses pengambilan pita cukai	Seksi Perbendaharaan
12	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) yang diajukan dalam bentuk data elektronik dengan penundaan pembayaran cukai	a. Untuk proses perekaman maksimal <b>1 (satu) hari kerja</b> sampai dengan CK-1/CK-1A mendapatkan nomor b. Untuk proses pembayaran maksimal <b>1 (satu) hari kerja</b> sampai dengan persetujuan kredit pada CK-1 dan pemeriksaan saldo penundaan pada CK-1A disetujui	Seksi Perbendaharaan

			Untuk proses pengambilan pita cukai maksimal <b>120 menit</b>	
13	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Penggunaan Jaminan dalam rangka Penundaan Pembayaran Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b> terhitung sejak hasil konfirmasi dinyatakan sesuai oleh penjamin, dalam hal menggunakan jaminan Bank atau jaminan dari Perusahaan Asuransi.</li> <li>2. Paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap, dalam hal menggunakan jaminan Perusahaan.</li> </ol>	Seksi Perbendaharaan
14	Kemudahan Pembayaran Cukai	Pelayanan Pemberian Penundaan Pembayaran Cukai	Paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
15	Pengembalian Cukai	Pengembalian Cukai atas Pita Cukai yang Rusak atau Tidak Dipakai	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk penerbitan surat pendapat atau rekomendasi KPUBC/KPPBC adalah <b>10 (sepuluh) hari kerja</b> sejak permohonan diterima lengkap dan benar.</li> <li>3. Untuk penerbitan CK-3 oleh Direktur Teknis dan Fasilitas Cukai u.b Kasubdit Pelunasan dan Pengembalian Cukai adalah <b>15 (lima belas) hari kerja</b> sejak</li> </ol>	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai



			berkas diterima lengkap dan benar.	
16	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean	Paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b> yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap atau setelah selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/Surat Penolakan.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
17	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang Diperlakukan Sama Dengan Tempat Penimbunan Sementara (TPS)	Paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b> setelah permohonan diterima secara lengkap (dalam hal tidak dilakukan penelitian lapangan) atau selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan atau Surat Penolakan.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
18	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Sudah Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor	Paling lama <b>2 (dua) hari kerja</b> setelah permohonan dan dokumen kelengkapan diterima secara lengkap dan benar, dan telah diterbitkan Nota Dinas konfirmasi oleh unit pengawasan sampai dengan Surat Persetujuan Ekspor Kembali atau Surat Penolakan Ekspor Kembali ditandatangani oleh Kepala Kantor.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

19	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Belum Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor	Paling lama <b>2 (dua) hari kerja</b> setelah permohonan dan dokumen kelengkapan diterima secara lengkap dan benar, dan telah diterbitkan Nota Dinas konfirmasi oleh unit pengawasan sampai dengan Surat Persetujuan Ekspor Kembali atau Surat Penolakan Ekspor Kembali ditandatangani oleh Kepala Kantor	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
20	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pemeriksaan Fisik Pemberitahuan Impor Barang Jalur Merah	Paling lama <b>2 (dua) hari kerja</b> Dimulai saat Pemberitahuan Kesiapan Barang oleh Pemilik Barang s.d. Perekaman LHP	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
21	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang Jalur Merah	Paling lama <b>2,3 hari kerja</b> Dimulai dari dokumen diterima secara lengkap oleh Kepala Seksi Pabean dan s.d. waktu penerbitan SPPB/SPINP/SPBL.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
22	Pemberitahuan Pabean Impor	Pemberian Izin Impor Sementara	Paling lama <b>1 hari kerja</b> Sejak permohonan diterima lengkap dan benar	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
23	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Impor Sementara Kapal Yacht ( <i>Vessel Declaration</i> )	Paling lama <b>3 jam</b> Sejak permohonan diterima lengkap dan benar	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
24	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan <i>Vessel Declaration</i> Spare Part	Paling lama <b>3 hari</b> kerja Sejak permohonan diterima lengkap dan benar	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

25	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Penerimaan <i>e-Customs Declaration</i> (E-CD)	Paling lama <b>3 menit</b> sejak dilakukan scan QR code	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
26	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Tarif Cukai MMEA dalam hal Pengusaha Pabrik atau Importir Akan Memproduksi atau Mengimpor MMEA	Paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
27	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru	Paling lama <b>5 (lima) hari</b> terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
28	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat Berupa Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-4B) dalam Bentuk Data Elektronik	Jangka waktu penyelesaian produk layanan adalah pada kesempatan pertama sistem menerbitkan tanda terima sejak pemberitahuan diterima secara lengkap oleh sistem	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
29	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat Berupa Hasil Tembakau (CK-4C) dalam Bentuk Data Elektronik	Jangka waktu penyelesaian produk layanan adalah pada kesempatan pertama sistem menerbitkan tanda terima sejak pemberitahuan diterima secara lengkap oleh sistem	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
30	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC	Permohonan Pemutakhiran Data atas Perbaikan atau Pembatalan Pemberitahuan	a. Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan adalah paling lambat <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak diterimanya permohonan sampai	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

	Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat	<p>dengan Pengusaha Pabrik menerima hasil pelaksanaan perbaikan atau pembatalan Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat jika perbaikan atau pembatalan dapat dilakukan di KPUBC atau KPPBC.</p> <p>b. Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan adalah paling lambat <b>10 (sepuluh) hari kerja</b> sejak diterimanya permohonan oleh Direktur Teknis dan Fasilitas Cukai sampai dengan Pengusaha Pabrik menerima hasil pelaksanaan perbaikan atau pembatalan Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat dari KPUBC atau KPPBC.</p>	
31	Pengembalian Cukai	Permohonan Pengolahan Kembali atau Pemusnahan Barang Kena Cukai yang Pelunasan Cukainya dengan Cara Pelekatan Pita Cukai yang Masih Berada di Dalam Pabrik	<p>a. Jangka Waktu penerbitan BACK-1 atas Pemeriksaan Barang Kena Cukai yang masih berada di dalam pabrik adalah <b>5 (lima) hari kerja</b> Sejak PBCK-7 diterima secara lengkap dan benar.</p> <p>b. Jangka waktu penerbitan Surat Persetujuan KPU/KPPBC atau</p>	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

			<p>Surat Rekomendasi dari KPPBC ke Kanwil adalah <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak PBCK-3 dan BACK-1 diterima lengkap dan benar.</p> <p>c. Jangka waktu penerbitan Surat Persetujuan dari Kanwil adalah <b>14 (empat belas) hari kerja</b> sejak Surat Rekomendasi KPPBC diterima lengkap dan benar.</p> <p>d. Jangka Waktu penerbitan CK-2 adalah <b>2 (dua) hari kerja</b> sejak BACK-3 diterbitkan.</p>	
32	Fasilitas Cukai	Pemberitahuan Rencana Produksi Barang Kena Cukai yang Menggunakan Barang Kena Cukai Sebagai Bahan Baku/Bahan Penolong Dengan Fasilitas Tidak Dipungut Cukai (PBCK-1) Dalam Bentuk Data Elektronik	Paling lama <b>7 (tujuh) hari kerja</b> sejak dokumen diterima lengkap dan benar.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
33	Perbaikan dan Pembatalan Cukai	Pelayanan Perbaikan/Pembatalan CK-5	Paling lama <b>2 (dua) hari kerja</b> sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
34	Perbaikan dan Pembatalan Cukai	Pelayanan Permohonan Pembatalan Dokumen CK-1	Paling lama <b>5 (lima) hari kerja</b> sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

35	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam Rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai	Paling lama <b>5 (lima) hari kerja</b> sejak pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi sampai dengan penyerahan beritaacara pemeriksaan lokasi kepada Pengusaha BKC yang melakukan permohonan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
36	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	<b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak tanggal diterimanya permohonan NPPBKC secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
37	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Perpanjangan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) Penyalur atau Tempat Penjual Eceran	Paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak tanggal diterimanya permohonan dan surat pernyataan secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
38	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Melakukan Kegiatan di Tempat Selain yang Diizinkan dalam Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap sampai dengan surat persetujuan atau penolakan permohonan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
39	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberlakuan Kembali Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) yang Dibekukan	Paling lama <b>15 (lima belas) hari kerja</b> sejak dipenuhinya persyaratan pemberlakuan kembali NPPBKC	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

40	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pencabutan NPPBKC atas Permohonan Pengusaha	Paling lama <b>15 (lima belas) hari kerja</b> sejak permohonan atau usulan diterima lengkap sampai dengan penerbitan Keputusan Pencabutan NPPBKC	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
41	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	<b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak tanggal diterimanya permohonan dan surat pernyataan secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
42	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberitahuan Perubahan Data Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan/atau Data Registrasi	<b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak tanggal diterimanya pemberitahuan dan dokumen pelengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan atau surat penolakan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
43	Pengelolaan KITE	Permohonan Penerbitan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE IKM	Jangka waktu pelayanan paling lama a. Pemeriksaan lokasi dilakukan <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak kesiapan badan usaha untuk dilakukan pemeriksaan lokasi b. Persetujuan atas permohonan diberikan paling lambat <b>1 (satu) hari kerja</b> setelah berita acara pemeriksaan lokasi c. Penolakan atas permohonan diberikan paling lambat <b>1 (satu)</b>	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

			<b>hari kerja</b> setelah berita acara pemeriksaan lokasi	
44	Pengelolaan KITE	Permohonan Perpanjangan Periode KITE IKM	a. <b>5 (lima) jam kerja</b> setelah permohonan diterima secara lengkap (elektronik) b. <b>3 (tiga) hari kerja</b> setelah permohonan diterima secara lengkap (tertulis)	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
45	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pemasukan barang dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) ke TPB (BC 4.0)	a. Dalam hal atas BC 4.0 ditetapkan SPJM BC 4.0, maka paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> Penyelenggara/Pengusaha TPB harus menyerahkan hardcopy dokumen BC 4.0 dan dokumen pelengkapanya untuk dilakuka perekaman pada SKP. b. Dalam hal atas BC 4.0 ditetapkan pemeriksaan fisik (SPPF BC 4.0), maka jangka waktunya paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b> sejak diserahkannya hardcopy dokumen BC 4.0 dan dokumen pelengkapanya sampai dengan perekaman hasil pemeriksaan fisik dalam SKP. c. Jangka waktu pemeriksaan fisik disesuaikan dengan jumlah dan jenis barang yang diperiksa.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai



46	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan pemasukan kembali barang eks pengeluaran sementara dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) ke TPB (BC 2.6.2)	Paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b> sejak pembongkaran selesai dilaksanakan sampai dengan perekaman pada SKP dalam hal barang sesuai	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
47	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pengeluaran barang asal Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) dari TPB ke TLDDP (BC 4.1)	Paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b> sejak pemuatan (stuffing) barang ke dalam sarana pengangkut sampai dengan penerbitan SPPD BC 4.1	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
48	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Persetujuan Subkontrak Kawasan Berikat	<b>2 (dua) hari kerja</b> sejak permohonan diterima lengkap dan benar	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
49	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan pengeluaran barang dari TPB dengan menggunakan jaminan dengan menggunakan Sistem Pertukaran Data Elektronik (BC 2.6.1)	Jangka waktu penyelesaian adalah paling lama: a. Dalam hal pengeluaran barang ditetapkan jalur hijau, maka seluruh pelaksanaan kegiatan dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pengusaha TPB dengan melakukan perekaman dengan menggunakan aplikasi yang terhubung dengan SKP. b. Dalam hal pengeluaran barang ditetapkan jalur merah: - <b>10 (sepuluh) menit</b> sejak Pejabat yang mengawasi TPB menerima dokumen BC 2.6.1 dan dokumen pelengkap sampai dengan merekamnya dalam SKP dan menyerahkan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

			<p>kepada Pejabat pemeriksa barang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelaksanaan pemeriksaan fisik tergantung pada jumlah, jenis dan kesiapan barang.</li> <li>- <b>15 (lima belas) menit</b> sejak selesainya pemeriksaan fisik barang sampai dengan Pejabat pemeriksa barang merekam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang (BAPFB) pada SKP dan menyerahkan kepada Pejabat yang mengawasi TPB.</li> <li>- <b>10 (sepuluh) menit</b> sejak Pejabat yang mengawasi TPB menerima LHP dan BAPFB sampai dengan pemberian persetujuan/penolakan pada SKP atau dalam hal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- termasuk kategori layanan merah, <b>10 (sepuluh) menit</b> sejak Pejabat yang mengawasi TPB merekam merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut sampai dengan menyatakan barang selesai keluar pada SKP (penerbitan SPPD BC 2.6.1)</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- termasuk kategori layanan kuning atau kategori layanan hijau, maka perekaman merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut sampai dengan menyatakan barang selesai keluar pada aplikasi yang terhubung dengan SKP dilakukan oleh Penyelenggara/Pengusaha TPB</li> </ul>	
50	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan permohonan pengeluaran barang dari Toko Bebas Bea (TBB) ke TBB lainnya (BC 2.7)	Paling lama <b>5 (lima) hari kerja</b> sejak dokumen permohonan diterima lengkap sampai dengan persetujuan pengeluaran oleh Kepala Kantor.	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
51	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan pemusnahan barang dan/atau bahan yang berada di Tempat Penimbunan Berikat	Paling lama <b>5 (lima) hari kerja</b> sejak dokumen permohonan pemusnahan beserta dokumen pelengkap diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Surat Persetujuan/Penolakan Pemusnahan	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai
52	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan pengawasan pencacahan barang ( <i>Stock</i>	Menyesuaikan waktu yang telah ditetapkan pada Surat Pemberitahuan dari Pemohon	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

		Opname) Tempat Penimbunan Berikat		
53	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Telepon Kantor Bea Cukai	<p>Layanan Informasi melalui telepon:</p> <p>a. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal <b>60 (enam puluh) menit</b> sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui telepon.</p> <p>b. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal <b>2 (dua) hari kerja</b> sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui telepon.</p>	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

54	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui <i>Web-Chat</i> Dan Media Sosial Kantor Bea Cukai	<p>Layanan Informasi melalui <i>Web-Chat</i>:</p> <p>a. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal <b>60 (enam puluh)</b> menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>webchat</i>.</p> <p>b. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal <b>2 (dua) hari kerja</b> sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>webchat</i>.</p> <p>Layanan Media Sosial:</p>	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
----	-------------------	---	---	--

			Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.	
55	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui <i>E-Mail</i> Kantor Bea Cukai	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket eskalasi atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
56	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Information ( <i>Desk Information</i> ) Pada Kantor Bea Cukai	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal pada <b>hari kerja yang sama</b> sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
57	Penyuluhan	Kegiatan Penyuluhan atas Permohonan Pengguna Jasa	a. Surat jawaban atas permohonan penyuluhan akan disampaikan antara <b>7 (tujuh) hari kerja</b>	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

			<p>terhitung sejak surat permohonan penyuluhan diterima oleh Pejabat Bea dan Cukai pada unit yang menyelenggarakan fungsi penyuluhan.</p> <p>b. Surat undangan dalam rangka penyelenggaraan penyuluhan disampaikan paling lambat sebelum penyelenggaraan penyuluhan/ sosialisasi.</p>	
58	Pengaduan	Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPUMA	<p>a. Pejabat Bea dan Cukai merekam kedalam SIPUMA terhadap aduan yang disampaikan bukan melalui SIPUMA paling lama <b>60 menit</b> dari pengaduan diterima oleh Petugas penerima pengaduan.</p> <p>b. Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan secara otomatis paling lama <b>5 menit</b> setelah perekaman.</p> <p>c. Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi terhadap aduan yang disampaikan paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> setelah aduan</p>	Seksi Kepatuhan Internal

			<p>disampaikan sesuai dengan persyaratan.</p> <p>d. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan tindak lanjut aduan dengan pengkajian informasi pengaduan masyarakat paling lama <b>60 (enam puluh) hari kalender</b> sejak aduan dinyatakan telah terverifikasi.</p> <p>e. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.</p>	
--	--	--	---	--

Ditetapkan di Denpasar  
pada tanggal [@TanggalND]

KEPALA KANTOR





Ditandatangani secara elektronik

I MADE ARYANA



LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN  
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR  
NOMOR [ @NomorND]  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE  
MADYA PABEAN A DENPASAR

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN  
PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR**

**A. Pemberitahuan Pengangkutan RKSP**

**1. Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan RKSP untuk Sarana  
Pengangkut Melalui Laut dan Udara Melalui Sistem PDE**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberitahuan RKSP paling sedikit memuat elemen data sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. nama sarana pengangkut;</li><li>b. nomor pelayaran (<i>voyage</i>)/ nomor penerbangan (<i>flight</i>);</li><li>c. nomor <i>International Maritim Organization</i> (IMO), dalam hal sarana pengangkut diwajibkan terdaftar di <i>International Maritim Organization</i> (IMO) dan/atau nomor <i>Maritim Mobile Service Identity</i> (MMSI) atau nomor registrasi;</li><li>d. tanda panggil atau call sign;</li><li>e. bendera;</li><li>f. pelabuhan asal, transit dan bongkar;</li><li>g. tanggal perkiraan tiba atau <i>estimated time arrival</i> (ETA);</li><li>h. nomor dan tanggal master <i>bill of lading</i> (B/L) atau master <i>airway bill</i> (AWB);</li><li>i. nama pengirim (<i>Shipper</i>);</li><li>j. nama penerima (<i>consignee</i>);</li><li>k. nomor pokok wajib pajak penerima (<i>consignee</i>) dalam hal wajib memiliki nomor pokok wajib pajak;</li><li>l. kelompok pos;</li><li>m. jumlah dan berat kemasan atau jumlah barang dalam hal barang curah;</li><li>n. jumlah, ukuran, dan nomor peti kemas, dalam hal menggunakan peti kemas;</li><li>o. uraian barang, dan;</li><li>p. nama pengangkut.</li></ol></li><li>2. Penyampaian RKSP paling singkat dilakukan 7 hari sebelum tanggal kedatangan sarana pengangkut.</li><li>3. Pengangkut yang sarana pengangkutnya datang dari luar daerah pabean, wajib menyerahkan pemberitahuan dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris kepada Pejabat Bea dan Cukai di kantor pabean paling lambat pada saat kedatangan sarana pengangkut yang meliputi:</li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. daftar awak sarana pengangkut;</li> <li>b. daftar bekal sarana pengangkut;</li> <li>c. daftar perlengkapan atau inventaris sarana pengangkut;</li> <li>d. rencana penyimpanan (stowage plan) atau rencana pemuatan (bay plan) untuk sarana pengangkut melalui laut;</li> <li>e. daftar senjata api dan amunisi;</li> <li>f. daftar obat-obatan termasuk narkotika yang digunakan untuk kepentingan pengobatan.</li> </ul> <p>4. daftar penumpang untuk sarana pengangkut melalui laut dan darat;</p> <p>5. Pengangkut wajib menyerahkan RKSP dengan jangka waktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum kedatangan Sarana Pengangkut, untuk Sarana Pengangkut melalui laut, dalam hal waktu tempuh dari tempat keberangkatan menuju ke tempat kedatangan selama 24 (dua puluh empat) jam atau lebih; atau</li> <li>b. paling lambat sebelum kedatangan Sarana Pengangkut, dalam hal waktu tempuh dari tempat keberangkatan menuju ke tempat kedatangan kurang dari 24 (dua puluh empat) jam</li> </ul> <p>6. Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut dibuat secara rinci dalam pos-pos serta dikelompokkan secara terpisah dengan pengelompokkan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</li> <li>b. Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</li> <li>c. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</li> <li>d. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</li> <li>e. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</li> <li>f. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</li> </ul> <p>7. Pos-pos sebagaimana dimaksud pada butir 5 dibuat atas dasar Airway Bill, Bill of Lading atau dokumen pengangkut lainnya, dengan uraian barang yang dapat menunjukkan klasifikasi sekurang kurangnya 4 (empat) digit pos Harmonized System.</p>
--	--	---

		<p>8. Dalam hal elemen data uraian barang dalam satu pos sebagaimana dimaksud pada butir 6 lebih dari 5 (lima) jenis barang, Pengangkut mencantumkan uraian barang sekurang-kurangnya 5 (lima) jenis barang yang paling besar nilai atau volume barangnya.</p> <p>9. Pengangkut yang sarana pengangkutnya datang dari luar Daerah Pabean, apabila sarana pengangkutnya tidak mengangkut barang sebagaimana dimaksud pada butir 5, wajib menyerahkan pemberitahuan RKSP dengan data muatan nihil.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengangkut:</p> <p>a. menyiapkan RKSP dengan menggunakan program aplikasi manifes/modul pengangkut/metode pertukaran data elektronik lainnya;</p> <p>b. mengirimkan data RKSP melalui sistem PDE ke Kantor Pabean yang disinggahi.</p> <p>2. Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes:</p> <p>a. menerima dan meneliti kelengkapan data RKSP yang dikirim melalui sistem PDE oleh Pengangkut;</p> <p>b. mengirimkan respon penerimaan RKSP yang berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.0 kepada pengangkut, dalam hal RKSP telah diisi dengan lengkap.</p> <p>3. Pengangkut menerima respon bukti penerimaan berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.0.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Respon otomatis berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.0 jika data lengkap dan sesuai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Respon bukti penerimaan berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.0.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali - 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana

		<p>Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-17/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-11/BC/2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan RKSP;</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai;</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya;</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan</p>

		Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 2. Pembatalan Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan pembatalan RKSP disertai surat atau dokumen bukti pendukung lainnya.</li> <li>2. Pemberitahuan RKSP yang telah mendapat nomor pendaftaran dari Kantor Pabean dapat dibatalkan oleh Pengangkut, dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana Pengangkut tidak jadi datang;</li> <li>b. Terjadi keadaan kahar (<i>force majeure</i>); dan/ atau</li> <li>c. Sebab lainnya berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengangkut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menyiapkan permohonan pembatalan BC 1.0;</li> <li>b. menyerahkan permohonan dan dokumen pendukung kepada kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</li> </ol> </li> <li>2. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. melakukan penelitian terhadap permohonan dan dokumen pendukung;</li> <li>b. melakukan penelitian mendalam, dalam hal terdapat kemungkinan pelanggaran kepabeanan;</li> <li>c. dalam hal permohonan disetujui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) melakukan pembatalan dengan mencatat ke dalam BCP BC 1.0, dalam hal penyerahan RKSP dengan tulisan di atas formulir;</li> <li>2) melakukan entry pembatalan BC 1.0, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik; dan</li> <li>3) menyerahkan pemberitahuan persetujuan pembatalan BC 1.0 kepada pengangkut;</li> </ol> </li> <li>d. dalam hal permohonan ditolak, menyerahkan pemberitahuan penolakan pembatalan BC 1.0 kepada pengangkut.</li> </ol> </li> <li>3. Pengangkut menerima persetujuan atau penolakan permohonan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Persetujuan atau penolakan permohonan pembatalan BC 1.0.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC</li> </ol>

		<p>TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasararki@gmail.com">bcd Denpasararki@gmail.com</a></p>
--	--	--

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-17/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-11/BC/2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,</li> </ol>



		komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Perbaikan dan Pembatalan RKSP; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeahan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	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

## B. Pemberitahuan Pengangkutan Inward Manifest

### 3. Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan Inward Manifest untuk Sarana Pengangkut Melalui Laut dan Udara oleh Operator Sarana Pengangkut Melalui Sistem PDE

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberitahuan Inward Manifest paling sedikit memuat elemen data sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. nama sarana pengangkut;</li><li>b. nomor pelayaran (<i>voyage</i>)/ nomor penerbangan (<i>flight</i>);</li><li>c. nomor <i>International Maritim Organization</i> (IMO), dalam hal sarana pengangkut diwajibkan terdaftar di <i>International Maritim Organization</i> (IMO) dan/atau nomor <i>Maritim Mobile Service Identity</i> (MMSI) atau nomor registrasi;</li><li>d. tanda panggil atau <i>call sign</i>;</li><li>e. bendera;</li><li>f. pelabuhan asal, transit dan bongkar;</li><li>g. tanggal perkiraan tiba atau <i>estimated time arrival</i> (ETA);</li><li>h. nomor dan tanggal master <i>bill of lading</i> (B/L), master <i>airway bill</i> (AWB) atau dokumen pengangkutan lainnya;</li><li>i. nomor dan tanggal house bill of lading (B/L), house <i>airway bill</i> (AWB), atau dokumen pengangkut lainnya;</li><li>j. nama pengirim (<i>Shipper</i>);</li><li>k. nama penerima (<i>Consignee</i>);</li><li>l. nomor pokok wajib pajak penerima (consigne) dalam hal wajib memiliki nomor pokok wajib pajak;</li><li>m. kelompok pos;</li><li>n. jumlah dan berat kemasan atau jumlah barang dalam hal barang curah;</li><li>o. jumlah, ukuran, dan nomor peti kemas, dalam hal menggunakan peti kemas;</li><li>p. uraian barang;</li><li>q. nama pengangkut; dan</li><li>r. Nomor Pokok Wajib Pajak Pengangkut.</li></ol></li><li>2. Penyampaian Inward Manifest paling singkat dilakukan 7 hari sebelum tanggal kedatangan sarana pengangkut.</li><li>3. Pengangkut wajib menyerahkan Inward Manifest dengan jangka waktu:<ol style="list-style-type: none"><li>1) dalam hal melakukan kegiatan pembongkaran barang:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Paling lambat pada saat sebelum melakukan pembongkaran barang; atau</li><li>b) dalam hal pembongkaran tidak segera dilakukan, paling lambat 8 (delapan) jam</li></ol></li></ol></li></ol>

		<p>sejak kedatangan sarana pengangkut udara atau paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak kedatangan sarana pengangkut laut.</p> <p>2) Dalam hal tidak melakukan kegiatan pembongkaran barang, tetapi akan melakukan kegiatan pemuatan barang:</p> <p>a) Paling lambat pada saat sebelum melakukan pemuatan barang; atau</p> <p>b) Dalam hal pembongkaran dan pemuatan tidak segera dilakukan, paling lambat 8 (delapan) jam sejak kedatangan sarana pengangkut udara atau paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak kedatangan sarana pengangkut laut.</p> <p>3) Dalam hal tidak melakukan kegiatan pembongkaran dan pemuatan barang disampaikan dalam jangka waktu paling lambat:</p> <p>a) 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak kedatangan untuk sarana pengangkut melalui laut yang lego jangkar dan atau sandar lebih dari 24 jam;</p> <p>b) 8 jam terhitung sejak kedatangan untuk sarana pengangkut melalui udara yang mendarat lebih dari 8 jam.</p> <p>4. Inward Manifest dibuat secara rinci dalam pos-pos serta dikelompokkan secara terpisah dengan dikelompokkan sebagai berikut:</p> <p>1) Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</p> <p>2) Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</p> <p>3) Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</p> <p>4) Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</p> <p>5) Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</p> <p>6) Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</p> <p>5. Pos-pos sebagaimana dimaksud pada butir b dibuat atas dasar <i>Airway Bill</i> atau <i>Bill of Lading</i> dan dokumen pengangkut lainnya, dengan uraian barang yang dapat menunjukkan klasifikasi</p>
--	--	---

		<p>sekurang-kurangnya 4 (empat) digit pos <i>Harmonized System</i>.</p> <p>6. Dalam hal elemen data uraian barang dalam satu pos sebagaimana dimaksud pada butir 3 lebih dari 5 (lima) jenis barang, Pengangkut mencantumkan uraian barang sekurang-kurangnya 5 (lima) jenis barang yang paling besar nilai atau volume barangnya.</p> <p>7. Selain Pemberitahuan Inward Manifest, paling lambat pada saat kedatangan sarana pengangkut, Pengangkut wajib menyerahkan Pemberitahuan, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Daftar penumpang dan/atau awak sarana pengangkut;</li> <li>2) Daftar bekal sarana pengangkut;</li> <li>3) Daftar perlengkapan/inventaris sarana pengangkut;</li> <li>4) Daftar senjata api dan amunisi; dan</li> <li>5) Daftar obat-obatan termasuk narkotika yang digunakan untuk kepentingan pengobatan.</li> </ol> <p>8. Pengangkut yang sarana pengangkutnya datang dari luar Daerah Pabean, apabila sarana pengangkutnya tidak mengangkut barang sebagaimana dimaksud pada butir d., wajib menyerahkan pemberitahuan nihil.</p> <p>9. Pengangkut wajib menyerahkan data Inward Manifest secara lengkap dan benar.</p> <p>10. Dalam hal sarana pengangkut dalam keadaan darurat, Pengangkut dapat melakukan pembongkaran barang terlebih dahulu, dan wajib:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) melaporkan keadaan darurat tersebut ke Kantor Pabean terdekat pada kesempatan pertama; dan</li> <li>2) menyerahkan inward manifest dan dokumen lainnya paling lama 72 (tujuh puluh dua) jam sesudah pembongkaran.</li> </ol> <p>11. Kewajiban penyerahan Inward Manifest, dikecualikan bagi sarana pengangkut yang tidak melakukan pembongkaran dan pemuatan barang dan mendarat paling lama 8 (delapan) jam sejak kedatangan sarana pengangkut udara atau sarana pengangkut yang tidak melakukan pembongkaran dan pemuatan barang dan tiba/lego jangkar paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak kedatangan sarana pengangkut laut.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengungkit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menyiapkan Inward Manifest menggunakan program aplikasi manifes/modul pengangkut/metode pertukaran data elektronik lainnya;</li> <li>b. mengirimkan data Inward Manifest ke Kantor Pabean yang disinggahi melalui sistem PDE.</li> </ol>

		<p>2. Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>menerima dan meneliti kelengkapan data serta melakukan validasi Inward Manifest;</li> <li>mengirimkan respon bukti penerimaan Inward Manifest yang mencantumkan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1.</li> </ol> <p>3. Pengangkut menerima respon penerimaan yang telah diberi nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1.</p> <p>4. Pejabat yang mengelola manifes/Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>menggabungkan dengan Inward Manifest lainnya, dalam hal terdapat Inward Manifest lain dari Pengangkut Kontraktual/ Penyelenggara Pos untuk sarana pengangkut yang sama;</li> <li>mengirimkan respon bukti penggabungan dengan Inward Manifest lain kepada Pengangkut.</li> </ol> <p>5. Pengangkut menerima respon bukti penggabungan Inward Manifest.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Respon otomatis berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1 jika data lengkap dan sesuai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Respon penerimaan yang telah diberi nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1 dan/atau respon bukti penggabungan Inward Manifest.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana</li> </ol>

		<p>Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-17/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-11/BC/2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p>
2	Sarana dan 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.A;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan Inward Manifest;</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai;</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya;</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p>

		<p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</p> <p>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</p> <p>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

#### 4. Perbaikan Inward Manifest (dengan Persetujuan Kepala Kantor)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan perbaikan Inward Manifest.</li> <li>2. Lembar Inward Manifest diperbaiki.</li> <li>3. Dokumen Pendukung dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Bill of Lading/ Airway Bill</i>.</li> <li>2) Lembaran Inward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan penyerahan data secara manual.</li> <li>3) <i>Softcopy</i> Inward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan sistem PDE atau sistem pertukaran data dengan Media Penyimpan Data Elektronik.</li> <li>4) <i>Invoice, packing list, sales contract</i>, dan surat pernyataan dari supplier/pengangkut/importir.</li> <li>5) Dokumen pendukung lainnya.</li> </ol> </li> <li>4. Perbaikan data manifes dengan persetujuan Kepala Kantor Pabean dilakukan atas perbaikan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perubahan <i>consignee</i> yang menyangkut <i>transfer of title</i>, dapat melampirkan surat pernyataan bermaterai dari <i>consignee</i> awal (bukan kepemilikan barang) dan surat pernyataan dari <i>consignee</i> seharusnya (kepemilikan barang)</li> <li>2) Penambahan/penghapusan pos.</li> <li>3) Tambah/kurang jumlah kemasan (bruto).</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengangkut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menyiapkan perbaikan BC 1.1;</li> <li>b. dalam hal manifes diajukan dalam bentuk tulisan di atas formulir: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) menyiapkan permohonan perbaikan BC 1.1;</li> <li>2) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</li> </ol> </li> <li>c. dalam hal manifes diajukan melalui Media Penyimpan Data Elektronik: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) mencetak lembar permohonan perbaikan BC 1.1 serta melakukan transfer data ke Media Penyimpan Data Elektronik;</li> <li>2) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.1, Media Penyimpan Data Elektronik berisi perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</li> </ol> </li> <li>d. dalam hal manifes diajukan melalui sistem PDE, mengirimkan data perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung ke sistem komputer pelayanan pada Kantor Pabean.</li> </ol> </li> <li>2. Pejabat yang mengelola manifes dan/atau Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes:</li> </ol>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. melakukan penelitian pendahuluan terhadap permohonan dan dokumen pendukung;</li> <li>b. dalam hal diperlukan, melakukan wawancara kepada consignee atau pihak yang mengirimkan Inward Manifest;</li> <li>c. menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk, dalam hal diperlukan;</li> <li>d. meneruskan penelitian kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</li> </ul> <p>3. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. melakukan penelitian terhadap permohonan dan dokumen pendukung;</li> <li>b. dalam hal permohonan disetujui: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) melakukan perbaikan atau menggabungkan lembaran manis perbaikan pada dokumen BC 1.1, dalam hal penyerahan manis dengan tulisan di atas formulir; atau</li> <li>2) melakukan entry data perbaikan BC 1.1, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik; dan</li> <li>3) menyerahkan pemberitahuan persetujuan perbaikan BC 1.1 kepada pengangkut.</li> </ul> </li> <li>c. dalam hal permohonan ditolak, menyerahkan pemberitahuan penolakan perbaikan BC 1.1 kepada Pengangkut.</li> </ul> <p>4. Pengangkut menerima surat/respon persetujuan atau penolakan permohonan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Paling lama 3 hari kerja sejak diterima permohonan perbaikan secara lengkap dan benar sampai dengan perbaikan disetujui (tidak dilakukan penelitian mendalam).</li> <li>2. Dalam hal dilakukan penelitian mendalam, paling lama 3 hari kerja, setelah selesai proses wawancara dan/atau diterima rekomendasi dari unit lain sampai dengan perbaikan disetujui.</li> </ul>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat/respon persetujuan atau penolakan permohonan perbaikan BC 1.1.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di</li> </ul>

		KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-17/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-11/BC/2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p>
2	Sarana dan 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>

		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"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait perbaikan dan pembatalan Inward Manifest;</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya;</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 5. Perbaikan Inward Manifest (tanpa Persetujuan Kepala Kantor)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan perbaikan Inward Manifest.</li> <li>2. Lembar Inward Manifest diperbaiki.</li> <li>3. Dokumen Pendukung dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Bill of Lading/ Airway Bill</i>.</li> <li>2) Lembaran Inward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan penyerahan data secara manual.</li> <li>3) <i>Softcopy</i> Inward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan sistem PDE atau sistem pertukaran data dengan Media Penyimpan Data Elektronik.</li> <li>4) <i>Invoice, packing list, sales contract</i>, dan surat pernyataan dari <i>supplier</i>/pengangkut/importir.</li> <li>5) Dokumen pendukung lainnya.</li> </ol> </li> <li>4. Perbaikan data manifes dengan tanpa persetujuan Kepala Kantor Pabean dilakukan atas perbaikan, selain: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perubahan <i>consignee</i> yang menyangkut <i>transfer of title</i>;</li> <li>2) Penambahan/penghapusan pos;</li> <li>3) Tambah/kurang jumlah kemasan (bruto).</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengangkut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menyiapkan perbaikan BC 1.1;</li> <li>b. dalam hal manifes diajukan dalam bentuk tulisan di atas formulir: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) menyiapkan permohonan perbaikan BC 1.1;</li> <li>2) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</li> </ol> </li> <li>c. dalam hal manifes diajukan melalui Media Penyimpan Data Elektronik: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) mencetak lembar permohonan perbaikan BC 1.1 serta melakukan transfer data ke Media Penyimpan Data Elektronik;</li> <li>2) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.1, Media Penyimpan Data Elektronik berisi perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</li> </ol> </li> <li>d. dalam hal manifes diajukan melalui sistem PDE, mengirimkan data perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung ke sistem komputer pelayanan pada Kantor Pabean.</li> </ol> </li> <li>2. Pejabat yang mengelola manifes dan/atau Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menerima perbaikan BC 1.1 dari Pengangkut;</li> <li>b. melakukan penelitian dan validasi terhadap pengajuan perbaikan BC 1.1;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>c. melakukan perbaikan atau menggabungkan lembaran manifes perbaikan pada dokumen BC 1.1, dalam hal penyerahan manifes dengan tulisan di atas formulir;</p> <p>d. memperbaiki data BC 1.1, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Lembaran/data RKSP perbaikan perbaikan BC 1.1.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></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 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-17/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-</p>

		<p>38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-11/BC/2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p>
2	Sarana dan 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.A;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait perbaikan dan pembatalan Inward Manifest;</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya;</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</p> <p>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</p>

		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

## 6. Pembatalan Inward Manifest

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan pembatalan Inward Manifest dari Pengangkut disertai surat atau dokumen bukti pendukung lainnya.</li> <li>2. Pemberitahuan Inward Manifest yang telah mendapat nomor pendaftaran dari Kantor Pabean dapat dibatalkan oleh Pengangkut, dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana Pengangkut tidak jadi datang;</li> <li>b. Terjadi keadaan kahar (<i>force majeure</i>); dan/ atau</li> <li>c. Sebab lainnya berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengangkut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menyiapkan permohonan pembatalan BC 1.1;</li> <li>b. menyerahkan permohonan dan dokumen pendukung kepada kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</li> </ol> </li> <li>2. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. melakukan penelitian terhadap permohonan dan dokumen pendukung;</li> <li>b. melakukan penelitian mendalam, dalam hal terdapat kemungkinan pelanggaran kepabeanan;</li> <li>c. dalam hal permohonan disetujui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) melakukan pembatalan dengan mencatat ke dalam BCP BC 1.1, dalam hal penyerahan manifest dengan tulisan di atas formulir;</li> <li>2) melakukan <i>entry</i> pembatalan BC 1.1, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik; dan</li> <li>3) menyerahkan pemberitahuan persetujuan pembatalan BC 1.1 kepada pengangkut;</li> </ol> </li> <li>d. dalam hal permohonan ditolak, menyerahkan pemberitahuan penolakan pembatalan BC 1.1 kepada pengangkut.</li> </ol> </li> <li>3. Pengangkut menerima persetujuan atau penolakan permohonan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Persetujuan atau penolakan permohonan pembatalan BC 1.1.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i></li> </ol>



		<p>ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasararki@gmail.com">bcd Denpasararki@gmail.com</a></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 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-17/BC/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Nomor Per-11/BC/2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan, Penatausahaan, Perbaikan, dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut, dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p>
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,</p>

	dan/atau Fasilitas	komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait perbaikan dan pembatalan Inward Manifest; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	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

## G. Pelunasan Cukai

### 7. Penyediaan Pita Cukai HT dan MMEA Awal (P3C) dengan Data Elektronik

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>Barang kena cukai berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>MMEA yang dibuat di Indonesia dengan kadar EA lebih dari 5% (lima persen), atau HT yang dibuat di Indonesia, dilakukan di dalam Pabrik; atau</li><li>MMEA yang berasal dari Impor, atau HT yang diimpor untuk dipakai, dilakukan di negara asal barang kena cukai, Tempat Penimbunan Sementara, atau Tempat Penimbunan Berikat.</li></ol></li><li>Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan permohonan penyediaan Pita Cukai untuk dilekatkan pada kemasan penjualan eceran dengan menggunakan dokumen P3C HT atau P3C MMEA dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>telah memiliki NPPBKC dan tidak dalam keadaan dibekukan;</li><li>memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C HT atau P3C MMEA;</li><li>tidak memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</li><li>telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan</li><li>tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li></ol></li><li>Pita Cukai HT untuk Pengusaha Pabrik HT disediakan:<ol style="list-style-type: none"><li>di Kantor Pusat Bea dan Cukai, dalam hal jumlah pemesanan Pita Cukai untuk semua jenis HT berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan Pita Cukai tahun berikutnya, lebih dari 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li><li>di KPUBC/KPPBC, dalam hal jumlah pemesanan Pita Cukai untuk semua jenis HT berdasarkan CK-1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan Pita Cukai tahun berikutnya, sampai dengan 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar.</li></ol></li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pita Cukai MMEA untuk Pengusaha Pabrik MMEA disediakan di Kantor Bea dan Cukai dan Pita Cukai HT dan MMEA untuk Importir disediakan di Kantor Bea dan Cukai Pusat. Namun, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan permohonan perubahan lokasi penyediaan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai.</li> <li>5. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT awal atau P3C MMEA awal kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai mulai tanggal 1 sampai dengan tanggal 10 setiap bulannya untuk periode persediaan bulan berikutnya.</li> <li>6. Jumlah Pita Cukai yang diajukan dengan P3C untuk setiap Jenis Pita Cukai paling sedikit 10 (sepuluh) lembar dan berlaku ketentuan kelipatan 10 (sepuluh)</li> <li>7. Batas waktu P3C HT awal atau P3C MMEA awal dapat diperpanjang sampai dengan akhir bulan, dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengusaha Pabrik baru mendapatkan NPPBKC;</li> <li>b. Pengusaha Pabrik dengan NPPBKC yang telah diberlakukan kembali setelah pembekuannya dicabut;</li> <li>c. Pengusaha Pabrik HT mengalami kenaikan golongan;</li> <li>d. Pengusaha Pabrik HT mempunyai merek baru;</li> <li>e. Pengusaha Pabrik HT mendapatkan penetapan penyesuaian tarif cukai HT.</li> <li>f. Pengusaha Pabrik HT mendapatkan penetapan kembali tarif cukai HT: atau</li> <li>g. Kepala Kantor Bea dan Cukai menyatakan secara tertulis adanya kendala teknis pada SAC-S.</li> </ol> </li> <li>8. Importir dapat mengajukan P3C HT awal atau P3C MMEA awal kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai mulai tanggal 1 sampai dengan akhir bulan.</li> <li>9. P3C HT awal atau P3C MMEA awal yang diajukan oleh Pengusaha Pabrik atau Importir paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan untuk masing-masing Jenis Pita Cukai.</li> <li>10. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT awal atau P3C MMEA awal untuk setiap jenis Pita Cukai dengan ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. paling banyak 100% (seratus persen) dari rata-rata per bulan jumlah Pita Cukai yang dipesan dengan CK-1 dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir sebelum bulan pengajuan P3C HT awal, dengan memperhatikan batasan produksi jenis HT golongan Pengusaha Pabrik; atau</li> <li>b. paling banyak 100% (seratus persen) dari rata-rata per bulan jumlah Pita Cukai yang dipesan dengan CK-1A dalam kurun waktu 3 (tiga)</li> </ol> </li> </ol>
--	--	--

		<p>bulan terakhir sebelum bulan pengajuan P3C MMEA awal.</p> <p>11. Kepala Kantor dapat membatasi jumlah Pita Cukai yang disediakan dengan mempertimbangkan pengawasan potensi penyalahgunaan Pita Cukai berdasarkan manajemen risiko.</p> <p>12. Dalam hal data rata-rata CK-1 atau CK-1A per bulan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir tidak tersedia, berlaku ketentuan:</p> <p>a. jumlah Pita cukai yang dapat diajukan untuk P3C HT awal sesuai dengan profil Pengusaha HT Pabrik yang ditentukan oleh Pejabat Bea dan Cukai; atau</p> <p>b. jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan untuk P3C MMEA awal yaitu sesuai kebutuhan per bulan dengan mempertimbangkan data kapasitas produksi.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pengusaha/Importir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengisi format P3C HT dan MMEA Awal melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan. Untuk Importir MMEA, berlaku ketentuan pengisian P3C MMEA Awal maksimal pada Desember tahun sebelumnya untuk keperluan satu tahun berjalan</li> <li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan P3C HT dan MMEA oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan P3C HT dan MMEA;</li> <li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT dan MMEA</li> <li>4. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT dan MMEA</li> <li>5. untuk P3C HT dan MMEA Awal yang diajukan oleh pengusaha pabrik, dalam hal tidak tersedia data pemesanan Pita Cukai (CK-1) untuk jenis Pita Cukai tersebut 3 (tiga) bulan terakhir: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa profiling dan batasan jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan;</li> <li>b. mengisi jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan sesuai respon dari aplikasi ExSis</li> </ol> </li> <li>6. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT dan MMEA.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Awal diterima dengan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	P3C yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>
---	---	--

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"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan</li> </ol>

		Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

## 8. Penyediaan Pita Cukai HT Tambahan (P3C) dengan Data Elektronik

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. P3C HT Tambahan hanya dapat diajukan oleh Pengusaha BKC dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>a. telah memiliki Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) dan NPPBKC tersebut tidak dalam keadaan dibekukan;</li><li>b. memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C</li><li>c. tidak memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</li><li>d. telah melunasi biaya pengganti penyediaan pita cukai dalam waktu yang ditetapkan; dan/atau</li><li>e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari salah satu unit kerja di lingkungan DJBC</li></ol></li><li>2. Pengusaha Pabrik HT dapat mengajukan P3C HT tambahan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai, dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan berdasarkan P3C HT awal tidak mencukupi.</li><li>3. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT Tambahan paling lambat tanggal 20 (dua puluh) pada bulan berikutnya setelah pengajuan P3C HT awal.</li><li>4. P3C HT tambahan untuk setiap Jenis Pita Cukai sebagaimana dimaksud paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan.</li><li>5. Jenis Pita Cukai yang diajukan pada P3C HT tambahan harus sama dengan Jenis Pita Cukai yang sudah diajukan pada P3C HT awal untuk periode yang sama.</li><li>6. Pita Cukai yang diajukan oleh Pengusaha Pabrik HT berdasarkan P3C HT tambahan untuk setiap Jenis Pita Cukai sejumlah paling banyak 50% (lima puluh persen) dari P3C HT Awal yang telah diajukan dalam periode yang sama dengan memperhatikan batasan produksi jenis HT golongan Pengusaha Pabrik.</li><li>7. Dalam hal jumlah pita cukai yang dapat diajukan dengan P3C HT Tambahan kurang dari 10 (sepuluh) lembar, maka jumlah pengajuan pita cukai dalam P3C HT Tambahan adalah 10 (sepuluh) lembar.</li><li>8. Pembulatan jumlah pita cukai yang diajukan dengan P3C HT Awal Tambahan dilakukan dengan</li></ol>



		cara membulatkan jumlah ke bawah dan dalam kelipatan 10 (sepuluh).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengisi format P3C HT Tambahan melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan.</li> <li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan P3C HT Tambahan dan oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan P3C HT Tambahan.</li> <li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT Tambahan</li> <li>4. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT Tambahan.</li> <li>5. apabila form validasi telah sesuai maka menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT Tambahan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Awal diterima dengan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	P3C yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022</li> </ol>

2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 9. Penyediaan Pita Cukai HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan Data Elektronik

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>P3C HT dan MMEA hanya dapat diajukan oleh Pengusaha BKC dalam hal : <ol style="list-style-type: none"> <li>telah memiliki Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) dan NPPBKC tersebut tidak dalam keadaan dibekukan;</li> <li>memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C</li> <li>tidak memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</li> <li>telah melunasi biaya pengganti penyediaan pita cukai dalam waktu yang ditetapkan; dan/atau</li> <li>tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari salah satu unit kerja di lingkungan DJBC.</li> </ol> </li> <li>Pengusaha Pabrik HT dan MMEA dapat mengajukan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai, dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan berdasarkan P3C HT dan MMEA Awal dan Tambahan Izin Kepala Kantor tidak mencukupi.</li> <li>Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor paling lambat tanggal 25 (dua puluh lima) pada bulan berikutnya setelah pengajuan P3C HT dan MMEA Awal</li> <li>P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor untuk setiap Jenis Pita Cukai paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan.</li> <li>Jenis Pita Cukai yang diajukan pada P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor harus sama dengan Jenis Pita Cukai yang sudah diajukan pada P3C HT dan MMEA Awal dan Tambahan untuk periode yang sama.</li> <li>Pita Cukai yang diajukan oleh Pengusaha Pabrik HT dan MMEA berdasarkan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor untuk setiap Jenis Pita Cukai sesuai dengan kebutuhan.</li> <li>Dalam hal jumlah pita cukai yang dapat diajukan dengan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor kurang dari 10 (sepuluh) lembar, maka jumlah pengajuan pita cukai dalam P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor adalah 10 (sepuluh) lembar</li> </ol>

		8. Pembulatan jumlah pita cukai yang diajukan dengan P3C HT dan MMEA Awal Tambahan Izin Kepala Kantor dilakukan dengan cara membulatkan jumlah ke bawah dan dalam kelipatan 10 (sepuluh).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengisi format P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan.</li> <li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan P3C HT dan MMEA oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan P3C HT dan MMEA;</li> <li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT dan MMEA</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan administrasi dan lapangan berdasarkan profil risiko untuk Pengusaha Pabrik HT dan MMEA</li> <li>5. Apabila disetujui maka Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat kepada pengusaha pabrik berisi jumlah lembar yang disetujui</li> <li>6. Pengusaha Pabrik menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT dan MMEA</li> <li>7. Pengusaha Pabrik menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT dan MMEA.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah maksimal 5 (lima) hari kerja untuk pita cukai HT dan MMEA sejak pengajuan P3C HT dan MMEA Izin Tambahan Kepala Kantor diterima dengan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	P3C yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@ gmail.com">bcd Denpasar@ gmail.com</a></li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ul>

**10. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan;</li> <li>Keputusan penetapan tarif cukai atas merek yang diajukan pada CK-1 masih berlaku;</li> <li>Tidak sedang memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/ atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</li> <li>Telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan</li> <li>tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> </ol> </li> <li>Dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan melalui P3C telah tersedia di Kantor Pusat Bea dan Cukai atau di KPUBC/KPPBC, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai dengan menggunakan dokumen CK-1 untuk pemesanan pita cukai HT</li> <li>Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 dilakukan melalui bank persepsi atau pos persepsi.</li> <li>Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 dilakukan secara tunai kecuali bagi Pengusaha Pabrik atau Importir barang kena cukai yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai.</li> <li>Pembayaran CK-1 tunai, pembayarannya harus dilakukan pada tanggal yang sama dengan tanggal dokumen CK-1.</li> <li>Pita cukai hasil tembakau untuk pengusaha pabrik atau importir hasil tembakau disediakan di: <ol style="list-style-type: none"> <li>KPUBC/KPPBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha pabrik, dalam jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya, sampai dengan 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li> <li>Pengusaha pabrik atau Importir hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> </li> <li>Kantor Pusat DJBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> <li>Importir hasil tembakau;</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengusaha pabrik, dalam hal jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan, untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya lebih dari 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li> <li>- Pengusaha pabrik hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> <p>7. Dalam hal pengambilan pita cukai dilakukan oleh kuasa, menyampaikan surat kuasa kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai pada setiap tahun sebelum pengajuan CK-1 pertama pada tahun berjalan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Perekaman CK-1</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha/Importir mengisi format CK-1 pada portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar</li> <li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan CK-1 oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan CK-1;</li> <li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data CK-1</li> <li>4. Dalam hal pengusaha/importir mengajukan kompensasi, pengusaha dapat mengajukan saldo CK-2 dan/atau CK-3 untuk pengurangan pembayaran cukai dan PR-4 untuk pengurangan Pajak Rokok. Pejabat Bea dan Cukai meneliti pengajuan kompensasi sebelum dilakukan perekaman CK-1.</li> <li>5. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal CK-1.</li> </ol> <p>Pembayaran cukai atas CK-1</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha/importir membuat kode billing atas CK-1 yang telah diajukan pada portal pengguna jasa;</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai dapat membuat kode billing untuk diberikan kepada pengusaha/importir dalam hal kode billing tidak dapat dibuat pada portal pengguna jasa;</li> <li>3. melakukan pembayaran sesuai kode billing yang telah diterbitkan dan menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN);</li> <li>4. Pembayaran dilakukan paling lambat pada tanggal yang sama dengan tanggal CK-1 dan maksimal pukul 22.00 WIB.</li> </ol> <p>Pengambilan pita cukai</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya;</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A telah terdapat pada task to do aplikasi</li> </ol>

		<p>ExSIS atau dapat melakukan pengecekan pada pelunasan billing;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A tidak terdapat pada task to do ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai meminta konfirmasi bukti pelunasan/pembayaran cukai berupa NTPN kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>4. Pengusaha menyampaikan CK-1 yang telah diajukan pada aplikasi ExSIS dan memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya;</li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1 tunai dari pengusaha pabrik atau importir/kuasa yang diperoleh dari ExSIS dan memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1 atau CK-1 telah terdapat pada <i>task to do</i> aplikasi ExSIS;</li> <li>6. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa pelunasan CK-1 atau CK-1 tidak terdapat pada <i>task to do</i> ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan <i>printout</i> CK-1 kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>7. Dalam hal Aplikasi ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1 atau CK-1 telah terdapat pada <i>task to do</i> ExSIS, pejabat Bea dan Cukai merekam pemotongan saldo pita cukai pada ExSIS;</li> <li>8. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan pita cukai sesuai dengan yang diajukan pada CK-1;</li> <li>9. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1;</li> <li>10. Pejabat Bea dan Cukai menandatangani tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>11. Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai dan tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>12. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menerima pita cukai dan tanda terima pita cukai dari Pejabat Bea dan Cukai dan meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1 dan tanda terima pita cukai;</li> <li>13. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menandatangani tanda terima pita cukai dan menyerahkan tanda terima lembar pertama kepada pejabat Bea dan Cukai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah untuk proses perekaman dan pembayaran maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan kode



		billing dibuat dan maksimal 120 menit untuk proses pengambilan pita cukai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. CK-1 yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran 2. Kode Billing 3. Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) 4. Pita Cukai dan tanda terimanya
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007. b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan; 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ul>

**11. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan;</li> <li>Keputusan penetapan tarif cukai atas merek yang diajukan pada CK-1A masih berlaku;</li> <li>Tidak sedang memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/ atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</li> <li>Telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan</li> <li>tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> </ol> </li> <li>Dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan melalui P3C telah tersedia di Kantor Pusat Bea dan Cukai atau di KPUBC/KPPBC, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai dengan menggunakan dokumen CK-1A untuk pemesanan pita cukai MMEA</li> <li>Pembayaran cukai atas dokumen CK-1A dilakukan melalui bank persepsi atau pos persepsi.</li> <li>Pembayaran cukai atas dokumen CK-1A dilakukan secara tunai kecuali bagi Pengusaha Pabrik atau Importir barang kena cukai yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai.</li> <li>Pembayaran CK-1A tunai, pembayarannya harus dilakukan pada tanggal yang sama dengan tanggal dokumen CK-1A.</li> <li>Pita cukai MMEA disediakan di : <ol style="list-style-type: none"> <li>KPUBC/KPPBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha pabrik MMEA</li> <li>Importir MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> </li> <li>Kantor Pusat DJBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> <li>Importir MMEA;</li> <li>Pengusaha pabrik MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>Dalam hal pengambilan pita cukai dilakukan oleh kuasa, menyampaikan surat kuasa kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai pada setiap tahun sebelum pengajuan CK-1A pertama pada tahun berjalan.</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Perekaman CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha/Importir mengisi format CK-1A pada portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar</li> <li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan CK-1A oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan CK-1A;</li> <li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data CK-1A</li> <li>4. Dalam hal pengusaha/importir mengajukan kompensasi, pengusaha dapat mengajukan saldo CK-2 dan/atau CK-3 untuk pengurangan pembayaran cukai dan PR-4 untuk pengurangan Pajak Rokok. Pejabat Bea dan Cukai meneliti pengajuan kompensasi sebelum dilakukan perekaman CK-1A.</li> <li>5. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal CK-1A.</li> </ol> <p>Pembayaran cukai atas CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha/importir membuat kode billing atas CK-1A yang telah diajukan pada portal pengguna jasa;</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai dapat membuat kode billing untuk diberikan kepada pengusaha/importir dalam hal kode billing tidak dapat dibuat pada portal pengguna jasa;</li> <li>3. melakukan pembayaran sesuai kode billing yang telah diterbitkan dan menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN);</li> <li>4. Pembayaran dilakukan paling lambat pada tanggal yang sama dengan tanggal CK1A dan maksimal pukul 22.00 WIB.</li> </ol> <p>Pengambilan pita cukai</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya;</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A telah terdapat pada task to do aplikasi ExSIS atau dapat melakukan pengecekan pada pelunasan billing;</li> <li>3. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A tidak terdapat pada task to do ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai meminta konfirmasi bukti pelunasan/pembayaran cukai berupa NTPN kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>4. Pengusaha menyampaikan CK-1A yang telah diajukan pada aplikasi ExSIS dan memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan</li> </ol>
---	--------------------------------------	--

		<p>surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1A tunai dari pengusaha pabrik atau importir/kuasa yang diperoleh dari ExSIS dan memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A telah terdapat pada <i>task to do</i> aplikasi ExSIS;</li> <li>Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A tidak terdapat pada <i>task to do</i> ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan <i>printout</i> CK-1A kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>Dalam hal Aplikasi ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A telah terdapat pada <i>task to do</i> ExSIS, pejabat Bea dan Cukai merekam pemotongan saldo pita cukai pada ExSIS;</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan pita cukai sesuai dengan yang diajukan pada CK-1A;</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1A;</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menandatangani tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai dan tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menerima pita cukai dan tanda terima pita cukai dari Pejabat Bea dan Cukai dan meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1A dan tanda terima pita cukai;</li> <li>Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menandatangani tanda terima pita cukai dan menyerahkan tanda terima lembar pertama kepada pejabat Bea dan Cukai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah untuk proses perekaman dan pembayaran maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan kode billing dibuat dan maksimal 120 menit untuk proses pengambilan pita cukai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>CK-1A yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran</li> <li>Kode Billing</li> <li>Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN)</li> <li>Pita Cukai dan tanda terimanya</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di</li> </ol>

		<a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007. b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan; 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**12. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik dengan penundaan pembayaran cukai**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan;</li> <li>Keputusan penetapan tarif cukai atas merek yang diajukan pada CK-1 atau CK1A masih berlaku;</li> <li>Tidak sedang memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/ atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo;</li> <li>Telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan</li> <li>tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;</li> <li>memiliki SKEP penundaan pembayaran cukai yang masih aktif;</li> <li>menyerahkan jaminan sebelum mengajukan CK-1.</li> </ol> </li> <li>Dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan melalui P3C telah tersedia di Kantor Pusat Bea dan Cukai atau di KPUBC/KPPBC, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai dengan menggunakan dokumen: <ol style="list-style-type: none"> <li>CK-1 untuk pemesanan pita cukai HT</li> <li>CK-1A untuk pemesanan pita cukai MMEA</li> </ol> </li> <li>Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK- 1A dilakukan melalui bank persepsi atau pos persepsi.</li> <li>Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A dilakukan secara tunai kecuali bagi Pengusaha Pabrik atau Importir barang kena cukai yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai.</li> <li>Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai, pembayarannya dilakukan paling lambat pada saat tanggal jatuh tempo sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penundaan pembayaran cukai.</li> <li>Pengusaha telah menyampaikan jaminan kepada Kantor Bea dan Cukai dengan ketentuan apabila jaminan digunakan untuk lebih dari 1 (satu) CK-</li> </ol>



		<p>1/CK-1A maka penyampaian jaminannya hanya dilakukan pada saat pertama kali akan digunakan.</p> <p>7. Pita cukai hasil tembakau untuk pengusaha pabrik atau importir hasil tembakau disediakan di:</p> <p>a. KPUBC/KPPBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengusaha pabrik, dalam jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya, sampai dengan 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li> <li>- Pengusaha pabrik atau Importir hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> <p>b. Kantor Pusat DJBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importir hasil tembakau;</li> <li>- Pengusaha pabrik, dalam hal jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan, untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya lebih dari 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar;</li> <li>- Pengusaha pabrik hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> <p>8. Pita cukai MMEA disediakan di :</p> <p>a. KPUBC/KPPBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengusaha pabrik MMEA</li> <li>- Importir MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> <p>b. Kantor Pusat DJBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importir MMEA;</li> <li>- Pengusaha pabrik MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan.</li> </ul> <p>9. Dalam hal pengambilan pita cukai dilakukan oleh kuasa, menyampaikan surat kuasa kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai pada setiap tahun sebelum pengajuan CK-1/CK-1A pertama pada tahun berjalan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Perekaman CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha/Importir mengisi format CK-1/CK1A pada portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar;</li> <li>2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan CK-1/CK-1A oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan CK-1/CK-1A;</li> <li>3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data CK-1/CK-1A;</li> <li>4. Dalam hal pengusaha/importir mengajukan kompensasi, pengusaha dapat mengajukan saldo</li> </ol>

		<p>CK-2 dan/atau CK-3 untuk pengurangan pembayaran cukai dan PR-4 untuk pengurangan Pajak Rokok. Pejabat Bea dan Cukai meneliti pengajuan kompensasi sebelum dilakukan perekaman CK-1;</p> <p>5. Pengusaha/importir menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal CK1/CK-1A.</p> <p>Pembayaran cukai atas CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai merekam jaminan yang telah diserahkan kemudian memeriksa kesesuaian dengan SKEP serta saldo penundaan;</li> <li>2. Untuk CK-1, Pejabat Bea dan Cukai melakukan persetujuan kredit dan aplikasi membuat kode billing;</li> <li>3. Untuk CK-1A, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan saldo penundaan dan apabila saldo mencukupi, Pejabat Bea dan Cukai membuat kode billing. Apabila saldo tidak mencukupi, meminta pengusaha/importir membatalkan dan mengajukan kembali CK-1A;</li> <li>4. melakukan pembayaran sesuai kode <i>billing</i> yang telah diterbitkan dan menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN);</li> <li>5. Pembayaran dilakukan paling lambat pada saat jatuh tempo.</li> </ol> <p>Pengambilan pita cukai</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya;</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A telah terdapat pada task to do aplikasi ExSIS atau dapat melakukan pengecekan pada pelunasan billing;</li> <li>3. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa pelunasan CK-1A atau CK-1A tidak terdapat pada task to do ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai meminta konfirmasi bukti pelunasan/pembayaran cukai berupa NTPN kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</li> <li>4. Pengusaha menyampaikan CK-1/CK-1A yang telah diajukan pada aplikasi ExSIS dan memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya;</li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1/CK-1A dari pengusaha pabrik atau importir/kuasa yang diperoleh dari ExSIS;</li> </ol>
--	--	--

		<p>6. Untuk CK-1, Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1 dan memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 atau telah terdapat pada <i>task to do</i> aplikasi ExSIS.</p> <p>a. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 tidak terdapat pada <i>task to do</i> ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan <i>printout</i> CK-1 kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</p> <p>b. Dalam hal Aplikasi ExSIS telah menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 atau CK-1 telah terdapat pada <i>task to do</i> ExSIS, pejabat Bea dan Cukai merekam pemotongan saldo pita cukai pada ExSIS.</p> <p>7. Untuk CK-1A, Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1A dan memeriksa kesesuaian saldo penundaan;</p> <p>8. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan pita cukai sesuai dengan yang diajukan pada CK-1/CK1A;</p> <p>9. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1/CK1A;</p> <p>10. Pejabat Bea dan Cukai menandatangani tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</p> <p>11. Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai dan tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa;</p> <p>12. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menerima pita cukai dan tanda terima pita cukai dari Pejabat Bea dan Cukai dan meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1 dan tanda terima pita cukai;</p> <p>13. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menandatangani tanda terima pita cukai dan menyerahkan tanda terima lembar pertama kepada pejabat Bea dan Cukai.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah</p> <p>a. untuk proses perekaman maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan CK-1/CK-1A mendapatkan nomor</p> <p>b. untuk proses pembayaran maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan persetujuan kredit pada CK-1 dan pemeriksaan saldo penundaan pada CK-1A disetujui</p> <p>c. untuk proses pengambilan pita cukai maksimal 120 menit</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. CK-1 yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran</p> <p>2. Kode Billing</p>

		3. Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) 4. Pita Cukai dan tanda terimanya
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007. b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan; 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

## H. Pengembalian Cukai

### 13. Pengembalian Cukai atas Pita Cukai yang Rusak atau Tidak Dipakai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Subjek Cukai yang berhak adalah Pengusaha Pabrik atau Importir.</li><li>2. Pita Cukai merupakan milik Pengusaha Pabrik atau Importir yang mengajukan pengembalian.</li><li>3. Kondisi Pita Cukai:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pita Cukai yang rusak merupakan pita cukai yang belum dilekatkan pada Barang Kena Cukai dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>1) kurang sempurna fisik dan cetakannya; atau</li><li>2) tidak sesuai pesanan.</li></ol></li><li>b. Pita yang Tidak Dipakai merupakan pita cukai yang belum dilekatkan pada Barang Kena Cukai dalam hal:<ol style="list-style-type: none"><li>1) adanya perubahan harga jual eceran, tarif cukai, dan/atau desain pita cukai akibat dari kebijakan pemerintah atau inisiatif atau permintaan pengusaha pabrik atau importir;</li><li>2) batas waktu pelekatan pita cukai telah berakhir sesuai ketentuan yang mengatur pelekatan pita cukai;</li><li>3) Pengusaha Pabrik tidak lagi memproduksi barang kena cukai untuk pemasaran dalam negeri;</li><li>4) Pengusaha Pabrik tidak lagi memproduksi barang kena cukai sesuai pesanan pita cukainya;</li><li>5) Importir tidak lagi mengimpor barang kena cukai sesuai pesanan pita cukainya; atau</li><li>6) NPPBKC Pengusaha Pabrik atau Importir dicabut.</li></ol></li></ol></li><li>4. Pita Cukai dalam bentuk lembaran utuh sesuai yang dikirim dari Pencetak Pita Cukai</li><li>5. Pita Cukai belum dilekatkan pada Barang Kena Cukai</li><li>6. Pita Cukai dipesan dengan menggunakan CK-1/CK-1A pada tahun anggaran berjalan dan/atau satu tahun anggaran sebelumnya.</li><li>7. Pita Cukai yang rusak disertai dengan label pengawasan atau etiket kemasan khusus.</li><li>8. Matirks asal CK-1/CK-1A.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha Pabrik/Importir mengajukan permohonan pengembalian pita cukai rusak atau tidak dipakai dalam rangka mendapatkan pengembalian cukai dengan</li></ol>

		<p>menggunakan dokumen PBCK-4 (Pemberitahuan Pita Cukai yang Rusak atau Tidak Dipakai) dengan dilampiri Matriks Asal CK-1/CK-1A beserta pita cukai yang dikembalikan.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU/KPPBC meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas permohonan.</p> <p>a. Dalam hal tidak lengkap dan tidak benar, mengembalikan berkas permohonan kepada Pengusaha Pabrik/Importir.</p> <p>b. Dalam hal lengkap dan benar, melaksanakan pemeriksaan pita cukai dan penyeselaran pita cukai dengan disaksikan Pengusaha Pabrik/Importir kemudian menerbitkan BA Pemeriksaan (BACK-1).</p> <p>3. Berdasarkan hasil pemeriksaan, Pejabat Bea dan Cukai pada KPU/KPPBC meneliti hasil pemeriksaan dengan berkas permohonan pengembalian pita cukai yang rusak atau tidak dipakai:</p> <p>a. Dalam hal tidak memenuhi persyaratan, menerbitkan Surat Penolakan PBCK-4.</p> <p>b. Dalam hal memenuhi persyaratan, menerbitkan Surat Pendapat atau Rekomendasi Pengembalian Pita Cukai kepada Direktur Teknis dan Fasilitas Cukai dengan dilampiri PBCK-4, Matriks Asal CK-1/CK-1A, BACK-1 (Berita Acara Pemeriksaan), Berita Acara Pencacahan Pita Cukai (dalam hal pengembalian pita cukai terkait dengan batas waktu pelekatan) beserta pita cukai yang dikembalikan.</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai pada Direktorat Teknis dan Fasilitas Cukai meneliti berkas rekomendasi pengembalian pita cukai yang rusak atau tidak dipakai beserta pita cukai yang dikembalikan yang disampaikan KPU/KPPBC.</p> <p>a. Dalam hal tidak memenuhi persyaratan, menerbitkan Surat Pemberitahuan Tidak Diterbitkan CK-3.</p> <p>b. Dalam hal memenuhi persyaratan, menerbitkan CK-3 (Tanda Bukti Penerimaan Pengembalian Pita Cukai).</p> <p>5. Pengusaha Pabrik/Importir menerima Surat Pemberitahuan Tidak Diterbitkan CK-3 atau CK-3.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Untuk penerbitan surat pendapat atau rekomendasi KPPBC/KPPBC adalah 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap dan benar.</p> <p>b. Untuk penerbitan CK-3 oleh Direktorat Teknis dan Fasilitas Cukai u.b Kasubdit Pelunasan dan Pengembalian Cukai adalah 15 (lima belas) hari kerja sejak berkas diterima lengkap dan benar.</p>

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	CK-1/CK-1A yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasararki@gmail.com">bcd Denpasararki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.04/2008 tentang Pengembalian Cukai dan/atau Sanksi Administrasi Berupa Denda;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER29/BC/2019 tentang Pengembalian Cukai Atas Pita Cukai Yang Rusak atau Tidak Dipakai.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pfasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan</li> </ol>



		Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## J. Kemudahan Pembayaran Cukai

### 14. Pelayanan Pemberian Penundaan Pembayaran Cukai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Umum:</b> Pengusaha yang dapat diberikan penundaan adalah pengusaha pabrik/importir hasil tembakau atau pengusaha pabrik/importir MMEA yang melaksanakan pelunasan dengan cara pelekatan pita cukai</p> <p>Penundaan dapat diberikan dalam jangka waktu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal pemesanan Pita Cukai, untuk Pengusaha Pabrik;</li><li>2. 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal pemesanan Pita Cukai, untuk Importir; atau</li><li>3. 90 (sembilan puluh) hari terhitung sejak tanggal pemesanan Pita Cukai untuk Pengusaha Pabrik yang:<ol style="list-style-type: none"><li>a. berada di dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri barang kena cukai atau kawasan industri barang kena cukai; atau</li><li>b. telah mengekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan.</li></ol></li></ol> <p><b>Persyaratan Subyektif:</b> Pemohon yang dapat diberikan penundaan memenuhi syarat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. tidak sedang mempunyai tunggakan utang cukai, kekurangan cukai, sanksi administrasi berupa denda, dan/ atau bunga di bidang cukai, kecuali sedang diajukan keberatan atau mendapatkan Pengangsuran</li><li>2. selama kurun waktu 12 (dua belas) bulan terakhir tidak mendapatkan Surat Teguran</li><li>3. memiliki konfirmasi status wajib pajak dengan status valid</li></ol> <p><b>Persyaratan Administratif:</b> Pemohon mengajukan dokumen sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Pemberian Penundaan;</li><li>2. Perhitungan Pagu Penundaan</li><li>3. Dalam hal pemohon memenuhi persyaratan penundaan untuk jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari maka melengkapi:</li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Salinan atau fotokopi keputusan mengenai izin penyelenggaraan sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai untuk pengusaha pabrik yang berada di dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri barang kena cukai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri barang kena cukai atau kawasan industri barang kena cukai atau</li> <li>b. rekapitulasi ekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan untuk pengusaha pabrik yang telah mengekspor barang kena cukai yang jumlahnya lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang dijual di dalam negeri selama 1 (satu) tahun sebelum tahun anggaran berjalan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan beserta dokumen pelengkap kepada Kepala KPUBC/KPPBC yang berwenang mengawasi</li> <li>2. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan beserta dokumen pelengkap. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal permohonan sesuai dan lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan bukti penerimaan dokumen</li> <li>b. Dalam hal permohonan tidak sesuai atau tidak lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan surat permintaan pemenuhan kelengkapan</li> </ul> </li> <li>3. Pemohon menerima surat permintaan pemenuhan kelengkapan dan mengajukan kelengkapan permohonan dimaksud</li> <li>4. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti kelengkapan dan kesesuaian persyaratan penundaan dan perhitungan pagu penundaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal hasil penelitian memenuhi persyaratan penundaan maka menerbitkan keputusan pemberian penundaan</li> <li>b. Dalam hal hasil penelitian tidak memenuhi persyaratan penundaan maka menerbitkan surat penolakan</li> </ul> </li> <li>5. Pemohon menerima salinan keputusan penundaan atau Surat Penolakan</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Penundaan; atau</li> <li>2. Surat Penolakan.</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di

		<a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 tentang Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan cara Pelekatan Pita Cukai. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan Cara Pelekatan Pita Cukai
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a 2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan

		Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

## 15. Pelayanan Penggunaan Jaminan dalam rangka Penundaan Pembayaran Cukai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Ketentuan Umum: Ps. 9 PMK 74 Tahun 2022</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Jaminan yang dapat digunakan dalam rangka Penundaan berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jaminan Bank;</li><li>b. Jaminan dari Perusahaan Asuransi; atau</li><li>c. Jaminan Perusahaan.</li></ol></li><li>2. Persyaratan penggunaan jaminan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jaminan Bank dapat digunakan oleh:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Pengusaha Pabrik berisiko tinggi, menengah, atau rendah;</li><li>ii. Pengusaha Pabrik berisiko tinggi, menengah, atau rendah yang berada di dalam sentra atau kawasan tempat pemusatan kegiatan industri BKC sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sentra industri BKC atau kawasan industri BKC; atau</li><li>iii. Importir berisiko rendah.</li></ol></li><li>b. Jaminan Bank atau Jaminan dari Perusahaan Asuransi dapat digunakan oleh Pengusaha Pabrik berisiko menengah atau rendah.</li><li>c. Jaminan Bank, Jaminan Perusahaan Asuransi, atau Jaminan Perusahaan dapat digunakan oleh Pengusaha Pabrik berisiko rendah dan memiliki kinerja keuangan yang baik.</li></ol></li></ol> <p>Persyaratan Dokumen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan penggunaan jaminan sesuai dengan format permohonan penggunaan jaminan pada PMK 74 Tahun 2022</li><li>2. Permohonan dilengkapi (dalam hal menggunakan Jaminan Perusahaan):<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jaminan Perusahaan yang telah ditandatangani oleh pimpinan tertinggi perusahaan dan dibuatkan akta otentik oleh notaris;</li><li>b. salinan akta otentik atas Jaminan Perusahaan; dan</li></ol></li><li>3. Laporan Keuangan perusahaan periode 2 (dua) tahun buku terakhir (Audited dengan opini WTP).</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha Pabrik atau Importir mengajukan permohonan penggunaan jaminan beserta dokumen pelengkap kepada Kantor Bea dan Cukai</li><li>2. Petugas Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan penggunaan jaminan beserta dokumen pelengkap.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan sesuai dan lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan bukti</li></ol></li></ol>

		<p>penerimaan jaminan (menggunakan format pada PMK 74 tahun 2022)</p> <p>b. Dalam hal permohonan tidak sesuai atau tidak lengkap, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan surat penolakan disertai alasan</p> <p>3. Pengusaha Pabrik atau Importir menerima bukti penerimaan jaminan atau surat penolakan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak hasil konfirmasi dinyatakan sesuai oleh penjamin, dalam hal menggunakan jaminan Bank atau jaminan dari Perusahaan Asuransi.</p> <p>2. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap, dalam hal menggunakan jaminan Perusahaan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Bukti Penerimaan Jaminan, atau</p> <p>2. Surat Penolakan disertai alasan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2022 tentang Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan cara Pelekatan Pita Cukai.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Penundaan Pembayaran Cukai untuk Pengusaha Pabrik atau Importir Barang Kena Cukai yang Melaksanakan Pelunasan dengan Cara Pelekatan Pita Cukai</p>
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,</p>

	dan/atau Fasilitas	komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a 2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat



### C. Pembongkaran dan Penimbunan

#### 16. Pelayanan Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Izin Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean dari Pengangkut dengan menyebutkan alasan pembongkaran.</li><li>2. Dokumen Pendukung permohonan yaitu:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Denah lokasi Pembongkaran dan Tata letak (<i>layout</i>) tempat pembongkaran di tempat lain.</li><li>b. Dokumen pengangkutan dalam hal alasan permohonan adalah Barang impor tersebut bersifat khusus dengan memperhatikan sifat, ukuran, dan/atau bentuknya yang menyebabkan tidak dapat dibongkar di Kawasan Pabean dan/atau Barang impor diangkut lanjut, dan pengangkut (operator sarana pengangkut, bukan pengangkut kontraktual (NVOCC)) belum menyerahkan inward manifest.</li></ol></li><li>3. Pembongkaran barang impor di tempat lain selain kawasan pabean dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Barang impor tersebut bersifat khusus;</li><li>b. Barang impor diangkut lanjut;</li><li>c. Adanya kendala teknis di Kawasan Pabean;</li><li>d. Terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan; dan/atau</li><li>e. Tidak tersedianya Kawasan Pabean</li></ol></li><li>4. Daftar rencana Pembongkaran barang dalam periode 30 (tiga puluh) hari dalam hal Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean secara periodik.</li><li>5. Untuk memperoleh persetujuan Pembongkaran secara periodik, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Keseluruhan barang yang diangkut oleh sarana pengangkut merupakan barang yang diimpor oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan;</li><li>b. Frekuensi impor tinggi serta barang impor bersifat khusus dan/atau tidak tersedianya Kawasan Pabean.</li></ol></li><li>6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.</li></ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan.</li> <li>2. SKP atau petugas loket: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</li> <li>b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai.</li> </ol> </li> <li>3. Dalam hal dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian administrasi atas dokumen permohonan yang diajukan. Dalam penelitian administrasi, Pejabat Bea dan Cukai mempertimbangkan untuk melakukan penelitian lapangan terhadap: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kawasan Pabean dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di kawasan pabean;</li> <li>b. Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan;</li> <li>c. Lokasi dan tata letak (layout) tempat Pembongkaran.</li> </ol> </li> <li>4. Dalam hal dilakukan penelitian lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Lokasi dan batas-batasnya;</li> <li>b. Sarana prasarana pembongkaran;</li> <li>c. Keamanan; dan/atau</li> <li>d. Informasi lain yang diperlukan. Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</li> </ol> </li> <li>5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon.</li> <li>6. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap atau setelah selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Persetujuan pembongkaran barang impor di tempat lain selain Kawasan Pabean; atau</li> <li>2. Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@kpi@gmail.com">bcd Denpasar@kpi@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> </ol>

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

## 17. Pelayanan Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang Diperlakukan Sama Dengan Tempat Penimbunan Sementara (TPS)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan dengan ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Menyebutkan alasan Penimbunan Barang Impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS; dan</li> <li>Melampirkan denah lokasi Penimbunan dan tata letak (<i>layout</i>) tempat penimbunan di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS.</li> </ol> </li> <li>Penimbunan barang impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS diberikan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>Barang impor tersebut bersifat khusus;</li> <li>Adanya kendala teknis di TPS;</li> <li>Terdapat kongesti di pelabuhan;</li> <li>Tidak tersedianya TPS; dan/atau</li> <li>Barang impor tersebut diimpor oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan.</li> </ol> </li> <li>Dalam hal barang impor belum mendapatkan persetujuan pengeluaran dan menyampaikan pemberitahuan truckloosing, pemohon melengkapi permohonan dengan pemberitahuan truckloosing dan berita acara penyegelan.</li> <li>Dalam hal permohonan penimbunan dilakukan secara periodik maka permohonan dilampiri dengan daftar rencana penimbunan barang dalam periode tertentu.</li> <li>Untuk memperoleh persetujuan penimbunan secara periodik, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan diajukan oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan; atau</li> <li>Frekuensi impor tinggi serta barang impor bersifat khusus dan/atau tidak tersedianya TPS.</li> </ol> </li> <li>Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan.</li> <li>SKP atau petugas loket: <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang</li> </ol> </li> </ol>

		<p>ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai.</p> <p>3. Dalam hal dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian administrasi atas dokumen permohonan yang diajukan. Dalam penelitian administrasi, Pejabat Bea dan Cukai mempertimbangkan untuk melakukan penelitian lapangan terhadap:</p> <p>a. TPS dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di TPS;</p> <p>b. Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan;</p> <p>c. Lokasi dan tata letak (layout) tempat Penimbunan.</p> <p>4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi:</p> <p>a. Lokasi dan batas-batasnya;</p> <p>b. Sarana prasarana pembongkaran;</p> <p>c. Keamanan; dan/atau</p> <p>d. Informasi lain yang diperlukan. Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</p> <p>5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon.</p> <p>6. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap (dalam hal tidak dilakukan penelitian lapangan) atau selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan atau Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Persetujuan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang diperlakukan sama dengan TPS; atau</p> <p>2. Surat Penolakan.</p>
6	Penanganan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem

Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>
------------------------------	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p>

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>



#### D. Pemberitahuan Pabean Ekspor

##### 18. Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Sudah Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>Barang impor dapat dikeluarkan dari Kawasan Pabean atau tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS, untuk Ekspor Kembali dalam hal barang impor tersebut:<ol style="list-style-type: none"><li>tidak sesuai dengan yang dipesan;</li><li>salah kirim;</li><li>rusak; dan/atau</li><li>sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak dapat diimpor.</li></ol></li><li>Ekspor Kembali tidak dapat dilakukan dalam hal barang impor telah diajukan pemberitahuan pabean impor dan telah dilakukan pemeriksaan fisik dengan hasil jumlah dan/ atau jenis barang tidak sesuai.</li><li>Persyaratan dan Kelengkapan:<ol style="list-style-type: none"><li>Surat Permohonan Ekspor Kembali setidaknya memuat setidaknya memuat detail barang yang akan diekspor kembali, negara tujuan ekspor, dan alasan ekspor kembali;</li><li>Dokumen pendukung alasan ekspor kembali;</li><li>Surat kuasa asli dan surat tugas (dalam hal pengurusan diserahkan kepada pihak lain/PPJK) dilengkapi dengan fotocopy KTP pemberi dan penerima kuasa;</li><li>Dokumen Legal Perusahaan (Nomor Induk Berusaha);</li><li><i>Bill of Lading</i> dan/atau <i>Airway Bill</i> (asli);</li><li><i>Invoice</i> dan <i>Packing List</i> (asli);</li><li><i>Packing List</i>;</li><li>Dokumen pelengkap lain (berdasarkan alasan permohonan reekspor).</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Importir mengajukan Surat Permohonan Ekspor Kembali beserta dokumen pelengkap kepada Kepala Kantor melalui data elektronik dan/atau formulir (<i>hardcopy</i>) dalam hal belum terdapat mekanisme penyampaian data elektronik</li><li>Kepala Kantor mendisposisikan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani bagian ekspor</li><li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung;</li><li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengecekan lokasi dan barang yang akan direkspor guna memastikan bahwa barang yang akan diekspor kembali masih terdapat pada Kawasan Pabean</li></ol>

		<p>5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan konfirmasi kepada unit pengawasan terkait tindak lanjut pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan serta terhadap pelanggaran ketentuan kepabeanaan dan cukai atas importasi barang yang akan diekspor kembali</p> <p>6. Atas hasil konfirmasi terhadap unit pengawasan, dalam hal permohonan beserta dokumen kelengkapan telah dinyatakan lengkap dan benar, maka Kepala Kantor menerbitkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Persetujuan Ekspor Kembali, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan dapat dilakukan</li> <li>- Surat Penolakan Ekspor Kembali dengan mencantumkan alasan penolakan, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan tidak dapat dilakukan</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan dan dokumen kelengkapan diterima secara lengkap dan benar, dan telah diterbitkan Nota Dinas konfirmasi oleh unit pengawasan sampai dengan Surat Persetujuan Ekspor Kembali atau Surat Penolakan Ekspor Kembali ditandatangani oleh Kepala Kantor.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Persetujuan dalam hal permohonan disetujui</p> <p>2. Surat Penolakan dalam hal permohonan ditolak</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.04/2019 Tentang Ekspor Kembali Barang Impor.</p> <p>3. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanaan di Bidang Ekspor sebagaimana telah</p>

		diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER7/BC/2019.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Ekspor Kembali</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 19. Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Belum Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Barang impor dapat dikeluarkan dari Kawasan Pabean atau tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS, untuk Ekspor Kembali dalam hal barang impor tersebut: <ol style="list-style-type: none"> <li>tidak sesuai dengan yang dipesan;</li> <li>salah kirim;</li> <li>rusak; dan/atau</li> <li>sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak dapat diimpor.</li> </ol> </li> <li>Ekspor Kembali tidak dapat dilakukan dalam hal barang impor telah diajukan pemberitahuan pabean impor dan telah dilakukan pemeriksaan fisik dengan hasil jumlah dan/ atau jenis barang tidak sesuai.</li> <li>Persyaratan dan Kelengkapan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan Ekspor Kembali setidaknya memuat setidaknya memuat detil barang yang akan diekspor kembali, negara tujuan ekspor, dan alasan ekspor kembali;</li> <li>Dokumen pendukung alasan ekspor kembali;</li> <li>Surat kuasa asli dan surat tugas (dalam hal pengurusan diserahkan kepada pihak lain/PPJK) dilengkapi dengan fotocopy KTP pemberi dan penerima kuasa;</li> <li>Dokumen Legal Perusahaan (Nomor Induk Berusaha);</li> <li><i>Bill of Lading</i> dan/atau <i>Airway Bill</i> (asli);</li> <li><i>Invoice</i> dan <i>Packing List</i> (asli);</li> <li><i>Packing List</i>;</li> <li>Dokumen pelengkap lain (berdasarkan alasan permohonan reekspor).</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Importir mengajukan Surat Permohonan Ekspor Kembali beserta dokumen pelengkap kepada Kepala Kantor melalui data elektronik dan/atau formulir (hardcopy) dalam hal belum terdapat mekanisme penyampaian data elektronik</li> <li>Kepala Kantor mendisposisikan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani bagian ekspor</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung;</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung serta melakukan pengecekan dan pencocokan terhadap inward manifest</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengecekan lokasi dan barang yang akan direkspor guna</li> </ol>

		<p>memastikan bahwa barang yang akan diekspor kembali masih terdapat pada Kawasan Pabean</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai melakukan konfirmasi kepada unit pengawasan terkait tindak lanjut pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan serta pemenuhan pelanggaran ketentuan kepabeanan dan cukai atas importasi barang yang akan diekspor kembali</p> <p>7. Atas hasil konfirmasi terhadap unit pengawasan, dalam hal permohonan beserta dokumen kelengkapan telah dinyatakan lengkap dan benar, maka Kepala Kantor menerbitkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Persetujuan Ekspor Kembali, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan dapat dilakukan</li> <li>- Surat Penolakan Ekspor Kembali dengan mencantumkan alasan penolakan, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan tidak dapat dilakukan</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan dan dokumen kelengkapan diterima secara lengkap dan benar, dan telah diterbitkan Nota Dinas konfirmasi oleh unit pengawasan sampai dengan Surat Persetujuan Ekspor Kembali atau Surat Penolakan Ekspor Kembali ditandatangani oleh Kepala Kantor
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Persetujuan dalam hal permohonan disetujui</li> <li>2. Surat Penolakan dalam hal permohonan ditolak</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.04/2019 Tentang Ekspor Kembali Barang Impor.</li> </ol>

		3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanaan di Bidang Ekspor.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Ekspor Kembali</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## E. Pemberitahuan Pabean Impor

### 20. Pelayanan Pemeriksaan Fisik Pemberitahuan Impor Barang Jalur Merah

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya Instruksi Pemeriksaan (IP) dan dokumen pelengkap pabean lain.</li><li>2. Pemberitahuan Kesiapan Barang.</li><li>3. Importir/PPJK menyiapkan barang untuk dilakukan pemeriksaan fisik ditempat yang telah ditentukan sesuai dengan Instruksi Pemeriksaan (IP).</li><li>4. Perlengkapan: Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. SKP mengirim respons SPJM kepada Importir/PPJK dan Pengusaha TPS untuk persiapan barang.</li><li>2. Importir/kuasanya menerima SPJM, kemudian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menyiapkan barang untuk dilakukan pemeriksaan fisik di tempat pemeriksaan.</li><li>b. Menyampaikan Pemberitahuan Kesiapan Barang (PKB) dan dokumen pelengkap pabean melalui SKP kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) atau Kasi PKC.</li></ol></li><li>3. Dalam hal importir tidak menyampaikan Pemberitahuan Kesiapan Barang (PKB), dilakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan oleh Pengusaha TPS.</li><li>4. Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) menerima Pemberitahuan Kesiapan Barang (PKB) dan dokumen pelengkap pabean, kemudian meng-input Pemberitahuan Kesiapan Barang (PKB) dan menerbitkan Instruksi Pemeriksaan (IP) melalui SKP.</li><li>5. SKP meneruskan Instruksi Pemeriksaaan (IP) dan dokumen pelengkap pabean kepada Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF).</li><li>6. Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF) menerima Instruksi Pemeriksaaan (IP) dan dokumen pelengkap pabean dari Pelaksana, kemudian menuju tempat pemeriksaan.</li><li>7. Importir/PPJK mengeluarkan kemasan yang akan diperiksa di bawah pengawasan Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF).</li><li>8. Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF) meneliti kemasan dan packing list. Dalam hal diperlukan Tenaga Ahli:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF) menyampaikan permintaan Tenaga Ahli kepada Kasi PKC.</li><li>b. Kasi PKC memerintahkan Pelaksana Seksi PKC untuk membuat konsep Surat Permintaan Tenaga Ahli, yang memuat informasi terkait kualifikasi atau keahlian yang harus dimiliki oleh tenaga ahli yang dibutuhkan, antara lain:</li></ol></li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami fungsi dan cara kerja barang;</li> <li>2) Memahami spesifikasi barang; dan/atau</li> <li>3) Memahami detail barang.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>c. Pelaksana Seksi PKC menyiapkan konsep Surat Permintaan Tenaga Ahli, yang diteliti dan diparaf oleh Kasi PKC, serta ditandatangani oleh Kepala KPPBC Tipe Madya Pabean A.</li> <li>d. Pelaksana Seksi PKC mengadministrasikan dan mendistribusikan Surat Permintaan Tenaga Ahli kepada Importir/PPJK.</li> <li>e. Importir/PPJK: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menyediakan Tenaga Ahli yang memiliki kriteria yang dibutuhkan sesuai dengan Surat Permintaan Tenaga Ahli;</li> <li>2) Menghadirkan Tenaga Ahli pada saat pemeriksaan fisik; dan</li> <li>3) Menanggung segala biaya yang timbul dalam rangka penyediaan Tenaga Ahli.</li> </ol> </li> <li>f. Tenaga Ahli: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menghadiri pemeriksaan fisik barang impor bersama dengan Importir/PPJK.</li> <li>2) Memberikan bantuan yang dibutuhkan dan menyampaikan segala informasi yang dibutuhkan oleh Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF) ketika proses pemeriksaan fisik berlangsung.</li> </ol> </li> </ol> <p>9. Pejabat Pemeriksa Fisik (PPF) melakukan hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meneliti jumlah, jenis dan uraian kemasan dalam packing list.</li> <li>b. Menghitung jumlah dan jenis serta memeriksa nomor kemasan sebelum dilakukan pemeriksaan jumlah dan jenis barang impor.</li> <li>c. Meminta Importir/PPJK untuk membuka kemasan yang akan diperiksa dan menyaksikan pemeriksaan fisik.</li> <li>d. Memeriksa jumlah satuan barang dari setiap jenis barang yang diperiksa, mencocokkan jenis barang dengan dokumen yang digunakan sebagai pemeriksaan fisik, memeriksa data teknis atau spesifikasi barang, dan kondisi barang setelah kemasan dibuka oleh Importir/PPJK.</li> <li>e. Membubuhkan paraf pada kemasan yang telah diperiksa, serta membubuhkan tanda tangan pada contoh barang dan/atau foto barang (jika ada).</li> <li>f. Membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang kemudian bersama-sama Importir/PPJK menandatangani.</li> <li>g. Membuat kesimpulan hasil pemeriksaan dan menuangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).</li> </ol>
--	--	--



		<p>h. Melakukan perekaman LHP dalam SKP dan menyerahkan BAP dan LHP dan/atau barang contoh/foto (jika ada) kepada Pelaksana Seksi PKC.</p> <p>10. Pelaksana Seksi PKC menerima, mengadministrasikan, dan mendistribusikan BAP dan LHP beserta barang contoh dan/atau foto (jika ada).</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 hari kerja Dimulai saat Pemberitahuan Kesiapan Barang oleh Pemilik Barang s.d. Perekaman LHP
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Hasil Pemeriksaan Barang.</li> <li>2. Berita Acara Pemeriksaan Fisik.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@ gmail.com">bcd Denpasar@ gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 185/PMK.04/2022 Tahun 2022 tentang Pemeriksaan Pabean di Bidang Impor.</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 Tahun 2022 tentang Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai.</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-1/BC/2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemeriksaan Fisik Barang Impor.</li> <li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor PER-2/BC/2023 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,</li> </ol>

	dan/atau Fasilitas	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. 4. Sarana dan prasarana untuk pemeriksaan fisik barang impor seperti kamera untuk pengambilan foto barang, media khusus untuk pengambilan contoh barang, dan alat penunjang pelaksanaan pemeriksaan (pisau, gunting, alat ukur, sarung tangan, dsb).
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

## 21. Pelayanan Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang Jalur Merah

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan penelitian PIB jalur merah: 1. PIB yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran. 2. Dokumen Pelengkap Pabean. 3. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). 4. Berita Acara Pemeriksaan Fisik (BAP Fisik). Perlengkapan: Sistem Komputer Pelayanan (SKP).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Atas barang impor yang ditetapkan sebagai jalur merah, Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima data PIB dan/atau dokumen pelengkap pabean dari SKP beserta hardcopy dokumen dari Petugas Penerima Dokumen. 2. Atas barang impor yang ditetapkan melalui jalur merah: a. Dalam hal diperlukan uji laboratorium, Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) mengirim contoh barang dan invoice/packing list ke Balai Laboratorium Bea dan Cukai. b. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan/atau laboratorium kedapatan tidak sesuai, Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) meneruskan kepada Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan. c. Dalam hal Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan merespon akan dilakukan tindak lanjut pengawasan dalam kurun waktu maksimal 1 (satu) hari kerja, Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) meneruskan berkas PIB melalui SKP kepada Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan. d. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan hasil uji laboratorium sesuai, atau berdasarkan hasil tindak lanjut tidak ditemukan Tindakan pelanggaran dan/atau pidana atau tidak ada respon dari Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan dalam waktu maksimal 1 (satu) hari kerja, Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) melakukan penelitian tarif dan nilai pabean. 3. Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) melakukan penelitian tarif dan nilai pabean terhadap data PIB dan/atau dokumen pelengkap pabean: a. Dalam hal hasil penelitian menunjukkan bahwa barang impor merupakan barang larangan dan/atau pembatasan dan belum memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan, Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) menerbitkan SPBL.

		<p>b. Dalam hal barang impor tidak terkena larangan dan/atau pembatasan atau pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan telah sesuai, namun berdasarkan hasil penelitian mengakibatkan kekurangan pembayaran, Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) menerbitkan dan mengirimkan SPTNP beserta kode billing kepada Importir atau SPPJ untuk BM dan PDRI yang mendapatkan penundaan melalui SKP.</p> <p>c. Dalam hal barang impor tidak terkena larangan dan/atau pembatasan dan tidak terkena kekurangan pembayaran, Pejabat Pemeriksa Dokumen (PPD) menerbitkan SPPB melalui SKP.</p> <p>4. SKP menerbitkan SPPB dalam hal:</p> <p>a. Hasil penelitian tarif dan nilai pabean menunjukkan bahwa barang impor bukan merupakan barang larangan dan/atau pembatasan dan tidak terkena kekurangan pembayaran.</p> <p>b. Ketentuan larangan dan/atau pembatasan telah sesuai dan tidak terdapat kekurangan pembayaran.</p> <p>c. Ketentuan larangan dan/atau pembatasan telah sesuai dan hasil penetapan tarif dan nilai pabean mengakibatkan kekurangan pembayaran, namun jangka waktu penetapan telah terlampaui.</p> <p>d. Barang impor tidak terkena ketentuan larangan dan/atau pembatasan atau ketentuan larangan dan/atau pembatasan telah sesuai sebelum lewat jangka waktu penetapan, dan barang diimpor oleh Importir dengan kategori risiko rendah, serta tidak mendapatkan persetujuan penundaan pembayaran bea masuk.</p> <p>e. Importir telah memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan dan telah melakukan pembayaran berdasarkan SPTNP dan/atau menyesuaikan jaminan berdasarkan SPPJ dalam hal barang mendapatkan penundaan pembayaran bea masuk.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2,3 hari kerja Dimulai dari dokumen diterima secara lengkap oleh Kepala Seksi Pabean dan s.d. waktu penerbitan SPPB/SPINP/SPBL.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Penetapan Jalur Merah (SPJM).</p> <p>2. Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean (SPTNP).</p> <p>3. Surat Pemberitahuan Penyesuaian Jaminan (SPPJ).</p> <p>4. Surat Perintah Pengeluaran Barang (SPPB).</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di

		<a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 228/PMK.04/2015 tentang Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2017.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 22. Pemberian Izin Impor Sementara

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Komputer Pelayanan (CEISA dan/atau Aplikasi <i>End User Computing</i>);</li> <li>2. Surat Permohonan Izin Impor Sementara;</li> <li>3. dokumen yang menjelaskan tentang perkiraan nilai barang, seperti <i>invoice</i>, <i>purchase order</i>, surat keterangan dari pemilik barang, atau dokumen sejenis lainnya;</li> <li>4. dokumen yang menjelaskan tentang spesifikasi dan/atau identitas barang, seperti katalog, brosur, foto barang, <i>Material Safety Data Sheet</i> (MSDS), <i>Ship's particular</i>, atau dokumen sejenis lainnya;</li> <li>5. dokumen yang menjelaskan tentang tujuan penggunaan barang, dan jangka waktu Impor Sementara, seperti kontrak kerja atau perjanjian sewa (<i>leasing agreement</i>) atau dokumen sejenis lainnya;</li> <li>6. dokumen yang menunjukkan bahwa barang yang diimpor benar-benar akan diekspor kembali dalam jangka waktu tertentu, antara lain dapat berupa kontrak kerja atau perjanjian sewa (<i>leasing agreement</i>), surat pernyataan, atau dokumen sejenis lainnya;</li> <li>7. dokumen yang menjelaskan tentang identitas pemohon izin Impor Sementara, seperti NPWP, surat izin usaha, API, paspor, atau dokumen sejenis lainnya;</li> <li>8. surat kuasa dalam hal permohonan tidak diajukan oleh pimpinan dari instansi atau perusahaan pemohon;</li> <li>9. surat keterangan yang menyatakan bahwa atas transaksi tersebut merupakan pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dalam hal Impor Sementara merupakan pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean, apabila ada; dan</li> <li>10. Dokumen pendukung lainnya.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan izin impor sementara dari pemohon;</li> <li>2. Dalam hal permohonan disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, email, pesan elektronik dan sejenisnya: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Meneliti kelengkapan berkas. Berkas Semi</li> <li>2) Dalam hal permohonan tidak lengkap, mengembalikan berkas permohonan kepada</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>Pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Dalam hal permohonan lengkap, menerima berkas permohonan, menerbitkan tanda terima.</li> <li>4) Mendistribusikan berkas permohonan kepada Kepala Kantor (dalam hal diperlukan, dokumen permohonan dapat didistribusikan langsung kepada Pejabat yang menangani layanan).</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>b. Kepala Kantor menerima surat permohonan dan kelengkapannya dari pemohon, meneliti dan mendisposisi kepada Kasi PKC/PBC Ahli Muda.</li> <li>c. Kasi PKC/PBC Ahli Muda menerima, meneliti dan mendisposisi/meneruskan kepada Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dalam hal disampaikan melalui SKP: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SKP menyampaikan permohonan kepada Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil.</li> <li>b. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil mengecek status pengajuan dokumen pada SKP.</li> </ol> </li> <li>4. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil meneliti kelengkapan dan kesesuaian.</li> <li>5. Dalam hal diperlukan, meminta pertimbangan penetapan tarif dan/atau nilai pabean kepada PPD.</li> <li>6. Dalam hal permohonan memenuhi persyaratan dan/atau menunjukkan kesesuaian: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil menyiapkan konsep Keputusan Menteri Keuangan mengenai izin Impor Sementara.</li> <li>b. Kasi PKC/PBC Ahli Muda meneliti dan menyetujui Keputusan Menteri Keuangan mengenai izin Impor Sementara.</li> <li>c. Kepala Kantor meneliti dan menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai izin Impor Sementara (dalam hal diperlukan, Kepala Kantor dapat melimpahkan penandatanganan kepada pejabat lain sesuai ketentuan yang berlaku).</li> <li>d. Pelaksana/Mahir/Terampil menerima Keputusan Menteri Keuangan mengenai izin Impor Sementara, mengadministrasikan, dan mendistribusikan kepada Kantor Wilayah, Kantor Wilayah tujuan pengawasan, Kantor Pabean tujuan pengawas, dan Pemohon.</li> </ol> </li> <li>7. Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan dan menunjukkan ketidaksesuaian: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil menyiapkan konsep Surat Penolakan.</li> <li>b. Kasi PKC/PBC Ahli Muda meneliti dan menyetujui Surat Penolakan. Dokumen Semi</li> <li>c. Kepala Kantor meneliti dan menandatangani Surat Penolakan (dalam hal diperlukan, Kepala Kantor</li> </ol> </li> </ol>
--	--	---



		dapat melimpahkan penandatanganan kepada pejabat lain sesuai ketentuan yang berlaku). d. Pelaksana/PBC Ahli Pertama/Mahir/Terampil menerima Surat Penolakan, mengadministrasikan, dan mendistribusikan kepada Pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 hari kerja Sejak permohonan diterima lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Menteri Keuangan mengenai izin Impor Sementara atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2017 tentang Impor Sementara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2019;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Sementara</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ul>

## 23. Pelayanan Impor Sementara Kapal Yacht (*Vessel Declaration*)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kapal wisata asing dapat berupa Kapal Wisata (<i>Yacht</i>) Asing atau Kapal Pesiar (<i>Cruise Ship</i>) Asing. Kapal wisata asing dapat dimasukkan ke dalam daerah pabean dengan Impor Sementara dengan ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> <li>terdaftar di negara asing;</li> <li>dimiliki atas nama warga negara asing; dan</li> <li>diimpor oleh warga negara asing atau kuasanya.</li> </ol> </li> <li>Impor Sementara kapal wisata asing dapat diberikan pembebasan bea masuk.</li> <li>Pelayanan kepabeanan atas Impor Sementara kapal wisata asing diberikan di pelabuhan masuk dan pelabuhan keluar</li> <li>Impor Sementara kapal wisata asing tidak diwajibkan memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.</li> <li>Kapal wisata asing yang diberikan Impor Sementara harus dilengkapi dengan AIS/MMSI dengan keadaan aktif.</li> <li>Jangka Waktu Impor Sementara kapal wisata asing diberikan paling lama 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal persetujuan.</li> <li></li> <li>Dokumen yang dibutuhkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Certificate of registry</li> <li>Ship Particulars</li> <li>Last Port Clearance</li> <li>Surat Kuasa</li> <li>Passport Captain dan Crew</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas Bea Cukai menerima permohonan pelayanan Vessel Declaration melalui sistem CEISA VD dan memeriksa kelengkapan dokumen serta melakukan komparasi data yang ada di sistem CEISA VD;</li> <li>Pejabat Fungsional akan melakukan proses penerimaan dokumen dan jika dokumen sudah lengkap dan benar melanjutkan ke proses pemeriksaan fisik di system CEISA VD. Jika dokumen belum lengkap 3. dan/atau belum benar permohonan dikembalikan di sistem;</li> <li>Petugas pemeriksa menuju lokasi pemerisaan dan melakukan pemeriksaan fisik kapal bersama petugas P2 dan importir kapal/kuasanya dengan berdasarkan permohonan VD dan dokumen pelengkap yang sudah diunggah di sistem. Pemeriksaan dilakukan terhadap fisik kapal, MMSI yang aktif, mesin kapal (nomor seri dan</li> </ol>

		<p>jumlah/jenis mesin), obat-obatan mengandung NAPZA, dan barang lainnya sebagaimana tersebut pada pemberitahuan. Petugas pemeriksa mengambil foto pemeriksaan;</p> <p>4. Setelah dilakukan pemeriksaan, petugas pemeriksa melakukan perekaman LHP pada aplikasi CEISA. Mengunggah foto pemeriksaan fisik pada pelayanan VD Inbound;</p> <p>5. Setelah dilakukan perekaman LHP, oleh pemeriksa akan mamajuana ke proses persetujuan ke Pejabat fungsional melalui sistem;</p> <p>6. Pejabat Fungsional melakukan penelitian LHP dalam hal sudah sesuai maka dilakukan persetujuan dari sistem;</p> <p>7. Setelah dilakukan persetujuan, petugas mencetak dokumen VD pada menu Browse;</p> <p>8. Petugas mencatat data kapal pada buku catatan VD dan mencetak check list;</p> <p>9. Dokumen VD dan checklist ditandatangani Petugas dan Importir Kapal/Kuasanya;</p> <p>10. Menyerahkan VD yang sudah ditandatangani ke Importir Kapal/Kuasanya;</p> <p>11. Apabila penyelesaian VD Inbound kantor lain, maka salinan VD Outbound yang di terbitkan di Bea Cukai Denpasar akan dikirimkan ke Kantor Pabean Inbound.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 jam Sejak permohonan diterima lengkap dan benar
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Vessel Declaration (Inbound/ Outbound)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasararki@gmail.com">bcd Denpasararki@gmail.com</a></p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Peraturan Presiden Nomor 105 Tahun 2015 tentang Kunjungan Kapal Wisata (<i>Yacht</i>) Asing;</p>

		3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 261/PMK.04/2015 Tentang Impor Sementara Kapal Wisata Asing
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana dan Prasarana yang mendukung keselamatan dalam proses pemeriksaan fisik seperti pelampung,</li> <li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>4. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Sementara Kapal Wisata Asing</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 24. Pelayanan *Vessel Declaration Spare Part*

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Untuk dapat diberikan pelayanan kepabeanan atas Impor Sementara suku cadang ( <i>spare parts</i> ), importir mengajukan permohonan kepada Kepala Kantor Pabean di tempat pemasukan. Permohonan paling sedikit memuat: a. identitas kapten kapal; b. identitas kapal; c. spesifikasi suku cadang ( <i>spare parts</i> ); dan d. tujuan pemakaian.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importir mengajukan permohonan persetujuan Impor Sementara suku cadang kapal wisata asing yang tidak tiba bersama kepada Kepala Kantor Pabean tempat pemasukan dengan melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Fotocopy</i> Pasport Kapten Kapal;</li> <li>b. <i>Fotocopy Ship Certificate</i>;</li> <li>c. <i>Fotocopy VD In</i>;</li> <li>d. <i>Fotocopy Spesifikasi Spare Part</i>;</li> <li>e. Bukti dan alasan pergantian <i>Spare Part</i>;</li> <li>f. Surat pernyataan bermaterai telah melunasi pungutan terutang.</li> </ol> </li> <li>2. Kantor Pabean setempat melakukan penelitian atas permohonan yang diajukan. Jika permohonan tidak lengkap maka akan ditolak dan diterbitkan surat penolakan beserta alasan. Jika permohonan lengkap dan benar maka akan disetujui dengan diterbitkan surat persetujuan.</li> <li>3. Setelah surat persetujuan terbit, importir mengajukan <i>Vessel Declaration Spare Part</i> bersama dengan surat persetujuan kepada kepala kantor pabean tempat pemasukan.</li> <li>4. Kantor Pabean tempat pemasukan melakukan penelitian dokumen, jika tidak sesuai maka dilakukan perbaikan data oleh importir apabila sudah sesuai maka akan dilakukan proses lebih lanjut.</li> <li>5. Setelah sesuai, pegawai Bea Cukai akan dilakukan pemeriksaan fisik apabila tidak sesuai maka Seksi Penindakan dan Penyidikan akan melakukan analisa dan pemeriksaan untuk dilakukan Berita Acara Wawancara atau konfirmasi sanksi administrasi. Apabila sesuai maka dilakukan persetujuan <i>VD Spare Part</i>.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 hari kerja Sejak permohonan diterima lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<i>Vessel Declaration Spare Part</i>
6	Penanganan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem

Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>
------------------------------	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Peraturan Presiden Nomor 105 Tahun 2015 tentang Kunjungan Kapal Wisata (<i>Yacht</i>) Asing;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 261/PMK.04/2015 Tentang Impor Sementara Kapal Wisata Asing</p>
2	Sarana dan 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 dan Prasarana yang mendukung keselamatan dalam proses pemeriksaan fisik seperti pelampung,</p> <p>3. 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.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Vessel Declaration Spare Part</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p>

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>



## 25. Pelayanan Penerimaan *e-Customs Declaration* (E-CD)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Aplikasi digi CD Bea Cukai Denpasar 2. Data <i>QR code</i> dari Penumpang Kapal Wisata Asing
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penumpang kapal wisata asing yang ingin masuk ke dalam daerah pabean mengisi data diri dan barang bawaan pada aplikasi digiCD Bea Cukai Denpasar secara online untuk mendapatkan <i>QR code</i> . 2. Penumpang menuju <i>Customs Area</i> untuk melakukan <i>scan QR code</i> . 3. Petugas Bea Cukai memindai <i>QR code</i> dari penumpang, melihat penjaluran penumpang, menekan tombol OK pada aplikasi e-CD <i>Inhouse</i> dan mengarahkan ke tempat pemindaian <i>X-Ray</i> barang penumpang. Dalam hal penumpang belum mengisi e-CD, penumpang diarahkan ke meja pelayanan untuk pengisian e-CD. 4. Penumpang menempatkan barang bawaannya di <i>X-Ray</i> untuk dilakukan pemindaian yang dilakukan oleh petugas Seksi Penindakan dan Penyidikan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 menit sejak dilakukan <i>scan QR code</i>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Database E-CD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang Bawaan Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut;

		3. Peraturan Direktur Jenderal nomor PER-9/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa Oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, scanner barcode, internet, dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya (Aplikasi digiCD).</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Customs Declaration</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**F. Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC**  
**26. Permohonan Penetapan Tarif Cukai MMEA dalam hal Pengusaha Pabrik atau Importir Akan Memproduksi atau Mengimpor MMEA**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. MMEA dikelompokkan dalam golongan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. golongan A yaitu MMEA dengan kadar EA sampai dengan 5% (lima persen);</li> <li>ii. golongan B yaitu MMEA dengan kadar EA lebih dari 5% (lima persen) sampai dengan 20% (dua puluh persen); dan</li> <li>iii. golongan C yaitu MMEA dengan kadar EA lebih dari 20% (dua puluh persen) sampai dengan 55% (lima puluh lima persen).</li> </ul> <p>b. Kadar EA dalam MMEA sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan perbandingan antara volume EA dengan volume MMEA.</p> <p>c. Penetapan tarif cukai MMEA didasarkan atas golongan, isi per kemasan, dan Merek yang diproduksi atau diimpor.</p> <p>d. Keputusan mengenai penetapan tarif cukai MMEA terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. penetapan tarif cukai MMEA, dalam hal Pengusaha Pabrik atau Importir akan memproduksi atau mengimpor MMEA;</li> <li>ii. penetapan kembali tarif cukai MMEA, dalam hal terdapat perubahan kebijakan tentang tarif cukai MMEA;</li> </ul> <p>e. Permohonan penetapan tarif diajukan kepada Kepala Kantor sebelum memproduksi atau mengimpor MMEA dengan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. contoh etiket/label kemasan penjualan eceran; dan</li> <li>ii. hasil uji kadar EA yang menunjukkan bahwa kadar EA dalam MMEA yang diuji berada pada rentang golongan tarif cukai yang sama dengan kadar EA dalam permohonan dan dalam etiket/label kemasan penjualan eceran, dengan ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) dalam hal pengujian dilakukan di dalam negeri, hasil uji kadar dikeluarkan dari instansi/lembaga yang telah mendapatkan akreditasi ISO/SNI 17025 untuk metode pengujian yang dilakukan, dari Komite Akreditasi Nasional (KAN); atau</li> <li>2) dalam hal pengujian dilakukan di luar negeri untuk MMEA impor, hasil uji kadar dikeluarkan dari instansi/lembaga yang telah mendapatkan akreditasi ISO 17025 untuk metode pengujian yang dilakukan.</li> </ul> </li> </ul>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik MMEA atau importir.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan.</li> <li>b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan.</li> </ol> </li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau</li> <li>b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai MMEA, dan menyerahkan kepada Pemohon.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Penolakan; atau</li> <li>2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai MMEA</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160 Tahun 2023 tentang Tarif Cukai Etil Alkohol, Minuman Yang Mengandung Etil Alkohol, Dan Konsentrat Yang Mengandung Etil Alkohol</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-1/BC/2024 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Minuman Yang Mengandung Etil Alkohol</li> </ol>

		d. Surat Edaran Nomor SE-1/BC/2024 tanggal 4 Januari 2024 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Minuman Yang Mengandung Etil Alkohol
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 27. Permohonan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Pengajuan Merek Baru</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru berlaku untuk hasil tembakau yang<ul style="list-style-type: none"><li>1) akan diproduksi</li><li>2) akan diimpor</li><li>3) digunakan untuk pemeriksaan laboratorium</li><li>4) digunakan untuk tujuan ekspor</li></ul></li><li>b. Permohonan diajukan sesuai dengan format Lampiran III PER-16/BC/2021 dalam 3 (tiga) rangkap dan bermeterai</li><li>c. dokumen pelengkap:<ul style="list-style-type: none"><li>1) contoh etiket atau kemasan penjualan eceran hasil tembakau;</li><li>2) daftar Merek yang dimiliki dan masih berlaku sesuai dengan format Lampiran IV PER-16/BC/2021;</li><li>3) surat pernyataan di atas materai sesuai dengan format Lampiran V PER16/BC/2021 yang cukup yang menyatakan bahwa:<ul style="list-style-type: none"><li>a). Merek yang dimohonkan penetapan tarif cukainya tidak memiliki kesamaan dengan Merek hasil tembakau lainnya yang telah terlebih dahulu dimiliki oleh Pengusaha Pabrik atau Importir lainnya dan tercatat pada administrasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;</li><li>b). Desain Kemasan yang dimohonkan penetapan tarif cukainya tidak menyerupai Desain Kemasan yang telah dimiliki atau dipergunakan oleh Pengusaha Pabrik hasil tembakau atau Importir lainnya; dan</li><li>c). Telah memenuhi syarat sesuai peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan termasuk di dalamnya pencantuman peringatan kesehatan dan informasi kesehatan</li><li>d). surat lisensi dari pemilik Merek atau surat perjanjian persetujuan penggunaan Merek atau Desain Kemasan atau surat penunjukan keagenan, distributor, atau Importir dari pemegang Merek yang akan diimpor yang telah ditandatangan Oleh notaris, untuk Merek jenis Rokok Elektrik dan HPTL asal impor.</li></ul></li><li>e). Catatan:<ul style="list-style-type: none"><li>i. Surat pernyataan tersebut dikecualikan terhadap permohonan penetapan tarif</li></ul></li></ul></li></ul>

		<p>cukai hasil tembakau untuk pemeriksaan laboratorium.</p> <p>ii. Surat pernyataan tersebut dikecualikan dari ketentuan huruf a dan huruf b untuk Importir hasil tembakau berupa Rokok Elektrik dan HPTL yang telah memiliki surat lisensi dari pemilik Merek atau surat perjanjian persetujuan penggunaan Merek atau Desain Kemasan atau surat penunjukan keagenan, distributor, atau Importir dari pemegang Merek yang akan diimpor yang telah ditandatangan oleh notaris.</p> <p>iii. Surat pernyataan tersebut dikecualikan dari ketentuan huruf c untuk Pengusaha pabrik dan/atau Importir hasil tembakau berupa Rokok Elektrik dan HPTL.</p> <p>d. Terhadap permohonan penetapan tarif cukai hasil tembakau berupa Rokok Elektrik dan HPTL untuk Merek baru, Pengusaha pabrik hasil tembakau atau Importir harus melampirkan surat pernyataan di atas materai yang cukup, dengan menyatakan produk Rokok Elektrik atau HPTL yang diproduksi atau diimpor tidak mengandung zat narkotika dan psikotropika sesuai format Lampiran VI PER-16/BC/2021</p> <p>e. Terhadap permohonan penetapan tarif cukai untuk Merek baru atas hasil tembakau berupa Rokok Elektrik Padat dan Rokok Elektrik Cair Sistem Tertutup, Pengusaha Pabrik hasil tembakau atau Importir harus melampirkan hasil pengujian mengenai berat atau volume yang terkandung di dalam Rokok Elektrik dari laboratorium Direktorat Jenderal Bea dan Cukai atau instansi/lembaga lain yang telah mendapatkan akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN).</p> <p><b>Persyaratan Menggunakan Kembali Merek atau Desain Kemasan yang Dinyatakan Tidak Berlaku</b></p> <p>a. Permohonan sesuai dengan format Lampiran III PER-16/BC/2021</p> <p>b. dokumen pelengkap:</p> <p>1) fotokopi dokumen pemesanan pita cukai terakhir atau dokumen pemberitahuan pengeluaran barang kena cukai yang belum dilunasi cukainya dari Pabrik hasil tembakau untuk tujuan ekspor terakhir atau dokumen pemberitahuan pengeluaran sekaligus pelindung pengangkutan atas barang kena cukai untuk kebutuhan konsumsi penduduk di</p>
--	--	---

		<p>kawasan bebas dengan fasilitas pembebasan cukai terakhir;</p> <p>2) fotokopi surat keputusan penetapan tarif cukai hasil tembakau yang terakhir; atau</p> <p>3) fotokopi surat lisensi dari pemilik Merek atau surat perjanjian persetujuan; penggunaan Merek atau Desain Kemasan yang telah ditandatangani oleh notaris atau fotokopi surat penunjukan keagenan, distributor, atau importir tunggal dari pemegang Merek yang akan diimpor, yang ditandatangani oleh Pengusaha Pabrik hasil tembakau, dalam hal Merek yang akan digunakan kembali sebelumnya merupakan Merek milik Pengusaha Pabrik hasil tembakau atau Importir lainnya.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan:</p> <p>a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan.</p> <p>b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa:</p> <p>a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau</p> <p>b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau,</p> <p>4. dan menyerahkan kepada Pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Penolakan; atau</p> <p>2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung,</p>



		Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022 tentang Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan BKC yang selesai dibuat</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**28. Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat Berupa Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-4B) dalam Bentuk Data Elektronik**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemberitahuan dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>secara berkala;</li> <li>berdasarkan Pembukuan dan Pencatatan yang diselenggarakan oleh Pengusaha Pabrik.</li> </ol> </li> <li>Disampaikan oleh Pengusaha Pabrik secara mandiri (self assesment) melalui sistem aplikasi di bidang Cukai.</li> <li>Pemberitahuan disampaikan menggunakan format dan tipe data sesuai sistem aplikasi di bidang cukai (Per-24/BC/2022).</li> <li>Penyampaian pemberitahuan CK-4B dilakukan secara: <ol style="list-style-type: none"> <li>Harian, untuk MMEA Gol. A dan wajib disampaikan paling lambat pada hari kerja berikutnya;</li> <li>Bulanan, untuk MMEA Gol B dan C dan wajib disampaikan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha Pabrik menyampaikan Pemberitahuan Minuman Yang Mengandung Etil Alkohol Yang Selesai Dibuat (CK-4B) dalam bentuk data elektronik melalui ExSIS.</li> <li>ExSIS melakukan validasi terhadap CK-4B dan memberikan respons: <ol style="list-style-type: none"> <li>penolakan, dalam hal data tidak valid; atau</li> <li>penerimaan CK-4B dan penerbitan tanda terima, dalam hal data CK-4B valid.</li> </ol> </li> <li>Pengusaha Pabrik menerima tanda terima.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk layanan adalah pada kesempatan pertama sistem menerbitkan tanda terima sejak pemberitahuan diterima secara lengkap oleh sistem
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>respon penolakan; atau</li> <li>tanda terima CK-4B</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di</li> </ol>

		KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 161/PMK.04/2022 tentang Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER24/BC/2022 tentang Penyampaian Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan BKC yang selesai dibuat</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**29. Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat Berupa Hasil Tembakau (CK-4C) dalam Bentuk Data Elektronik**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemberitahuan dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>secara berkala;</li> <li>berdasarkan Pembukuan dan Pencatatan yang diselenggarakan oleh Pengusaha Pabrik.</li> </ol> </li> <li>Disampaikan kepada Pejabat BC melalui ExSIS.</li> <li>Pemberitahuan menggunakan dokumen cukai berupa Pemberitahuan Hasil Tembakau Yang Selesai Dibuat (CK4C), sesuai format pada lampiran III Per-36/BC/2016.</li> <li>Disampaikan paling lambat: <ol style="list-style-type: none"> <li>tanggal 17, untuk periode pembuatan tanggal 1 s.d 14;</li> <li>tanggal 3, untuk periode pembuatan tanggal 15 s.d akhir bulan sebelumnya; dan</li> <li>dalam hal tanggal jatuh tempo merupakan hari libur atau hari yang diliburkan, maka pemberitahuan disampaikan pada hari kerja berikutnya.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha Pabrik menyampaikan Pemberitahuan Hasil Tembakau Yang Selesai Dibuat (CK-4C) dalam bentuk data elektronik melalui ExSIS.</li> <li>ExSIS melakukan validasi terhadap CK-4C dan memberikan respons: <ol style="list-style-type: none"> <li>penolakan, dalam hal data tidak valid; atau</li> <li>penerimaan CK-4C dan penerbitan tanda terima, dalam hal data CK-4C valid.</li> </ol> </li> <li>Pengusaha Pabrik menerima tanda terima.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk layanan adalah pada kesempatan pertama sistem menerbitkan tanda terima sejak pemberitahuan diterima secara lengkap oleh system
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>respon penolakan; atau</li> <li>tanda terima CK-4C</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di</li> </ol>

		KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 94/PMK.04/2016 tentang Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.04/2019</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-36/BC/2016 tentang Penyampaian Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan BKC yang selesai dibuat</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> </ol>

		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



### 30. Permohonan Pemutakhiran Data atas Perbaikan atau Pembatalan Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <p>Pengajuan Permohonan perbaikan diajukan oleh Pengusaha Pabrik dan disertai dengan bukti dan/atau alasan perbaikan data.</p> <p>Persyaratan Khusus Perbaikan data pemberitahuan terkait data jumlah produksi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BKC berupa EA dan MMEA golongan A, dapat diperbaiki sepanjang belum dilakukan pencacahan.</li> <li>2. BKC berupa MMEA golongan B, golongan C dan Hasil Tembakau, dapat diperbaiki sepanjang belum lewat dari 3 (tiga) bulan sejak tanggal pemberitahuan BKC yang selesai dibuat.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan perbaikan atas Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat disampaikan kepada Kepala Kantor dalam bentuk tulisan dan disertai dengan bukti dan/atau alasan perbaikan data.</li> <li>2. Atas permohonan sebagaimana dimaksud diatas, Kepala Kantor memberikan persetujuan atau penolakan.</li> <li>3. Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 2 disetujui, Kepala Kantor menerbitkan surat tugas kepada Pejabat Bea dan Cukai untuk melakukan perbaikan data dalam sistem aplikasi di bidang cukai.</li> <li>4. Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 2 ditolak, Kepala Kantor menyampaikan pemberitahuan penolakan kepada Pengusaha Pabrik disertai alasan penolakan.</li> <li>5. Permohonan perbaikan data pemberitahuan untuk barang kena cukai berupa MMEA golongan B, MMEA golongan C, dan Hasil Tembakau, yang disampaikan melewati batas waktu 3 (tiga) bulan sejak pemberitahuan BKC selesai dibuat, tetap dapat diperbaiki dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan penurunan nilai tingkat kepatuhan Pengusaha Pabrik, dalam hal atas permohonan perbaikan data yang berkaitan dengan jumlah produksi, jumlah barang kena cukai yang diajukan lebih kecil dari jumlah barang kena cukai yang selesai dibuat yang telah diberitahukan; atau</li> <li>b. dikenai sanksi terkait tidak memberitahukan barang kena cukai yang selesai dibuat sesuai dengan peraturan perundang-undangan di</li> </ol> </li> </ol>

		<p>bidang cukai, dalam hal atas permohonan perbaikan data berkaitan dengan jumlah produksi, jumlah barang kena cukai yang diajukan lebih besar dari jumlah barang kena cukai yang selesai dibuat yang telah diberitahukan.</p> <p>6. Permohonan perbaikan data dan persetujuan atau penolakan Kepala Kantor, menjadi dokumen dan/ atau data yang tidak terpisahkan dengan pemberitahuan barang kena cukai yang selesai dibuat yang telah diajukan sebelumnya.</p> <p>7. Permohonan perbaikan data tidak dapat diterima dalam hal terhadap Pengusaha Pabrik sedang dilakukan audit cukai yang ditunjukkan dengan terbitnya surat tugas atau surat perintah audit cukai.</p> <p>8. Perbaikan data hanya dapat dilakukan oleh Pejabat Bea dan Cukai.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan adalah paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan sampai dengan Pengusaha Pabrik menerima hasil pelaksanaan perbaikan atau pembatalan Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat jika perbaikan atau pembatalan dapat dilakukan di KPUBC atau KPPBC.</p> <p>b. Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan adalah paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan oleh Direktur Teknis dan Fasilitas Cukai sampai dengan Pengusaha Pabrik menerima hasil pelaksanaan perbaikan atau pembatalan Pemberitahuan Barang Kena Cukai yang Selesai Dibuat dari KPUBC atau KPPBC.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Persetujuan/ Penolakan atas permohonan perbaikan data pemberitahuan BKC yang selesai dibuat.</p> <p>2. Hasil perbaikan data pada sistem aplikasi di bidang cukai.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di</p>

		KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 161/PMK.04/2022 tentang Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-24/BC/2022 tentang Tata Cara Pemberitahuan Barang Kena Cukai Yang Selesai Dibuat</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan BKC yang selesai dibuat</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat
---	----------------------------	--

**31. Permohonan Pengolahan Kembali atau Pemusnahan Barang Kena Cukai yang Pelunasan Cukainya dengan Cara Pelekatan Pita Cukai yang Masih Berada di Dalam Pabrik**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengolahan kembali di pabrik atau pemusnahan barang kena cukai yang masih berada di dalam pabrik hanya dapat dilakukan paling banyak 2 (dua) kali dalam satu bulan.</li> <li>2. Pengolahan kembali di pabrik atau pemusnahan barang kena cukai sebagaimana dimaksud pada poin 1 dapat dilakukan lebih dari 2 (dua) kali dalam satu bulan, setelah mendapat persetujuan tertulis dari Kepala Kantor Wilayah.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU/KPPBC yang mengawasi dengan menggunakan dokumen PBCK-7 (Pemberitahuan Rencana Pemusnahan/Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai yang Telah Dilekati Pita Cukai dan Masih Berada di Dalam Pabrik) terhadap Barang Kena Cukai yang dibuat di Indonesia yang berada di dalam pabrik dan akan diolah kembali atau dimusnahkan.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC/KPPBC melakukan pemeriksaan dan penyegelan atas Barang Kena Cukai yang akan diolah kembali atau dimusnahkan yang disaksikan oleh Pengusaha Pabrik dan menuangkannya dalam BACK1 (Berita Acara Pemeriksaan) dan BA Penyegelan.</li> <li>3. Sebelum pengolahan kembali atau pemusnahan atas Barang Kena Cukai yang telah dilakukan pemeriksaan, Pengusaha Pabrik mengajukan pemberitahuan kepada KPU BC/KPPBC yang mengawasi dengan menggunakan dokumen PBCK-3 (Pemberitahuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai dan Perusakan Pita Cukai) dengan melampirkan BACK-1 dan PBCK-7.</li> <li>4. Berdasarkan dokumen PBCK-3: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal nilai cukai melebihi Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dan diberitahukan kepada KPPBC: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Surat Rekomendasi Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali untuk disampaikan kepada Pejabat Bea dan Cukai pada Kanwil DJBC.</li> <li>2) Pejabat Bea dan Cukai pada Kanwil DJBC menerbitkan Surat Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali dan Pembentukan Tim Pengawas.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. Dalam hal nilai cukai tidak melebihi Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dan diberitahukan kepada KPPBC, Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerbitkan Surat Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali dan Pembentukan Tim Pengawas.</p> <p>c. Dalam hal diberitahukan kepada KPU BC, Pejabat Bea dan Cukai pada KPU BC menerbitkan Surat Persetujuan Pemusnahan atau Pengolahan Kembali dan Pembentukan Tim Pengawas.</p> <p>5. Berdasarkan Pembentukan Tim Pengawas oleh Pejabat Bea dan Cukai pada Kanwil DJBC/KPU BC/KPPBC, Tim Pengawas:</p> <p>a. melakukan pembukaan segel;</p> <p>b. melakukan pengawasan terhadap kegiatan pemusnahan atau pengolahan kembali Barang Kena Cukai dan menuangkannya dalam BACK-3 (Berita Acara Pemusnahan atau Pengolahan Kembali Barang Kena Cukai); dan</p> <p>c. melakukan dokumentasi terhadap seluruh kegiatan kegiatan pemusnahan atau pengolahan kembali Barang Kena Cukai .</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jangka Waktu penerbitan BACK-1 atas Pemeriksaan Barang Kena Cukai yang masih berada di dalam pabrik adalah 5 (lima) hari kerja Sejak PBCK-7 diterima secara lengkap dan benar.</p> <p>b. Jangka waktu penerbitan Surat Persetujuan KPU/KPPBC atau Surat Rekomendasi dari KPPBC ke Kanwil adalah 3 (tiga) hari kerja sejak PBCK-3 dan BACK-1 diterima lengkap dan benar.</p> <p>c. Jangka waktu penerbitan Surat Persetujuan dari Kanwil adalah 14 (empat belas) hari kerja sejak Surat Rekomendasi KPPBC diterima lengkap dan benar.</p> <p>d. Jangka Waktu penerbitan CK-2 adalah 2 (dua) hari kerja sejak BACK-3 diterbitkan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. CK-2 (Tanda Bukti Perusakan Pita Cukai); atau</p> <p>2. Surat Pemberitahuan Tidak Diterbitkan CK-2</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p>

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@gmail.com">bcd Denpasar@gmail.com</a>
--	--	--

d. 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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.04/2008 tentang Pengembalian Cukai dan/atau Sanksi Administrasi Berupa Denda;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER34/BC/2013 tentang Pengolahan Kembali atau Pemusnahan Barang Kena Cukai Yang Dibuat Di Indonesia Dalam Rangka Pengembalian Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-28/BC/2019.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 5 (lima) s.d. 8 (delapan) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ul>



## I. Fasilitas Cukai

### 32. Pemberitahuan Rencana Produksi Barang Kena Cukai yang Menggunakan Barang Kena Cukai Sebagai Bahan Baku/Bahan Penolong Dengan Fasilitas Tidak Dipungut Cukai (PBCK-1) Dalam Bentuk Data Elektronik

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cukai tidak dipungut atas BKC yang:<ol style="list-style-type: none"><li>a. berasal dari Pabrik;</li><li>b. berasal dari Tempat Penyimpanan;</li><li>c. berasal dari Impor, apabila dimasukkan ke dalam Pabrik lainnya untuk digunakan sebagai bahan baku atau bahan penolong dalam pembuatan barang hasil akhir yang merupakan BKC.</li></ol></li><li>2. Penyampaian Pemberitahuan Rencana Produksi Barang Kena Cukai yang Menggunakan Barang Kena Cukai Sebagai Bahan Baku/Penolong dengan Fasilitas Tidak Dipungut Cukai (PBCK-1) untuk periode:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dari awal tahun takwim sampai dengan akhir tahun takwim; atau</li><li>b. saat pengajuan sampai dengan akhir tahun takwim.</li></ol></li><li>3. PBCK-1 disampaikan oleh Pengusaha Pabrik:<ol style="list-style-type: none"><li>a. sebelum BKC:<ol style="list-style-type: none"><li>1) dikeluarkan oleh Pemasok, dalam hal bahan baku atau bahan penolong berasal dari Pemasok;</li><li>2) diajukan pemberitahuan pabean impor, dalam hal bahan baku atau bahan penolong berasal dari impor; dan</li></ol></li><li>b. dibuat untuk masing-masing Pemasok dalam hal menggunakan lebih dari 1 (satu) Pemasok.</li></ol></li><li>4. Pemberitahuan PBCK-1<ol style="list-style-type: none"><li>a. PBCK-1 Pertama Kali:<ol style="list-style-type: none"><li>1) NPPBKC tidak sedang dibekukan;</li><li>2) Pengusaha Pabrik:<ol style="list-style-type: none"><li>a) belum pernah mendapatkan fasilitas tidak dipungut cukai atas BKC yang digunakan sebagai bahan baku atau bahan penolong;</li><li>b) akan melakukan penambahan jenis BKC yang digunakan sebagai bahan baku atau bahan penolong;</li><li>c) akan melakukan penambahan atau penggantian pemasok.</li></ol></li><li>3) PBCK-1 dalam 2 (dua) rangkap;</li><li>4) PBCK-1 dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Rencana Produksi BKC dan kebutuhan penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong dengan fasilitas tidak dipungut cukai;</li></ol></li></ol></li></ol></li></ol>

		<p>b) Surat Pernyataan Konversi:</p> <p>c) Uraian tentang alur proses produksi yang menjelaskan penggunaan BKC sebagai bahan baku atau penolong.</p> <p>b. PBCK-1 Periode Berikutnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) NPPBKC tidak sedang dibekukan;</li> <li>2) Pengguna Fasilitas Tidak Dipungut Cukai telah mendapatkan fasilitas tidak dipungut cukai untuk jenis barang yang sama;</li> <li>3) LACK-1 telah diterima oleh Pejabat Bea dan Cukai sekurang-kurangnya sampai dengan bulan terakhir sebelum bulan pengajuan PBCK-1.</li> <li>4) PBCK-1 Periode berikutnya dapat disampaikan paling cepat dalam jangka waktu 2 (dua) bulan sebelum berakhirnya periode PBCK-1 tahun takwim berjalan.</li> <li>5) PBCK-1 dalam 2 (dua) rangkap;</li> <li>6) PBCK-1 dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Rekapitulasi realisasi pemasukan dan penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong, serta produksi hasil akhir yang menggunakan BKC dengan fasilitas tidak dipungut cukai setiap bulan dalam tahun takwim sebelumnya;</li> <li>b) Rencana Produksi BKC dan kebutuhan penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong dengan fasilitas tidak dipungut cukai;</li> <li>c) Surat Pernyataan Konversi:</li> <li>d) Uraian tentang alur proses produksi yang menjelaskan penggunaan BKC sebagai bahan baku atau penolong dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)terdapat perubahan atau penambahan jenis barang hasil akhir yang diproduksi; atau</li> <li>(2)terdapat perubahan alur penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> <p>c. PBCK-1 Penambahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) NPPBKC tidak sedang dibekukan.</li> <li>2) LACK-1 atas pemakaian BKC dengan fasilitas tidak dipungut cukai pada tahun takwim berjalan telah diterima Pejabat Bea dan Cukai sekurang-kurangnya sampai dengan bulan terakhir sebelum pengajuan PBCK-1.</li> <li>3) Pengusaha Pabrik: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) membutuhkan penambahan BKC dengan fasilitas tidak dipungut cukai karena jumlah yang ditetapkan dalam PBCK-1 pada periode takwim berjalan tidak mencukupi, dengan ketentuan penggunaan BKC dengan fasilitas tidak</li> </ol> </li> </ol>
--	--	--

		<p>dipungut cukai pada periode tahun berjalan sekurang-kurangnya mencapai 75% (tujuh puluh lima persen) dari jumlah yang ditetapkan dalam PBCK-1 sebelumnya; atau</p> <p>b) menambah jenis barang hasil akhir yang diproduksi.</p> <p>4) PBCK-1 dalam 2 (dua) rangkap;</p> <p>5) PBCK-1 dilampiri dengan:</p> <p>a) Rekapitulasi Realisasi Pemasukan dan Penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong, serta produksi barang hasil akhir yang menggunakan BKC dengan fasilitas tidak dipungut cukai setiap bulan dalam tahun takwim berjalan sampai dengan sebelum bulan pengajuan;</p> <p>b) Rencana Produksi BKC dan kebutuhan penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong dengan fasilitas tidak dipungut cukai setiap bulan dalam tahun takwim;</p> <p>c) Surat Pernyataan Konversi;</p> <p>d) Uraian tentang alur proses produksi yang menjelaskan penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong dalam hal:</p> <p>(1)terdapat perubahan atau penambahan jenis barang hasil akhir yang diproduksi; atau</p> <p>(2)terdapat perubahan alur penggunaan BKC sebagai bahan baku atau bahan penolong.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengguna Fasilitas Tidak Dipungut Cukai mengisi data PBCK-1 pada portal pengguna jasa pada ExSIS dan menyampaikan hardcopy PBCK-1 dalam 2 (dua) rangkap dan lampirannya.</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima data PBCK-1 dari ExSIS dan hardcopy PBCK-1 dan lampirannya, selanjutnya:</p> <p>a. Dalam hal penyampaian PBCK untuk PBCK-1 pertama kali, melakukan pemeriksaan tempat menimbun BKC dan membuat Berita Acara Pemeriksaan.</p> <p>b. Dalam hal penyampaian PBCK-1 untuk PBCK-1 Periode Berikutnya, Tambahan, atau PBCK-1 Pertama Kali telah dilakukan pemeriksaan tempat menimbun BKC, meneliti pemenuhan dan kelengkapan penyampaian PBCK-1:</p> <p>1) Dalam hal persyaratan tidak lengkap dan tidak dipenuhi, menerbitkan dan merekam Surat Penolakan pada ExSIS.</p> <p>2) Dalam hal persyaratan lengkap dan dipenuhi, menyetujui dan menetapkan PBCK-1 pada</p>

		kolom isian pejabat bea dan cukai dengan menetapkan dan mencantumkan jumlah barang kena cukai atau barang kena cukai tambahan yang dapat digunakan kemudian merekam persetujuan dan penetapan pada SAC-S. 3. Pengguna Fasilitas Tidak Dipungut Cukai menerima PBCK1 yang telah ditetapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dokumen diterima lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pemberitahuan Rencana Produksi Barang Kena Cukai yang Menggunakan Barang Kena Cukai Sebagai Bahan Baku/Bahan Penolong Dengan Fasilitas Tidak Dipungut Cukai (PBCK-1) yang sudah ditetapkan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 59 Tahun 2017 tentang Tidak Dipungut Cukai 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER18/BC/2017 tentang Tata Cara Tidak Dipungut Cukai
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a 2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai

		4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	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

## K. Perbaikan dan Pembatalan Cukai

### 33. Pelayanan Perbaikan/Pembatalan CK-5

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pembetulan Dokumen Cukai yang paling kurang memuat: a. Nomor dan tanggal dokumen cukai yang dimohonkan untuk dilakukan pembetulan; b. Elemen data pada dokumen cukai yang dimohonkan untuk dilakukan pembetulan; c. Alasan pembetulan dan/atau bukti pendukung; 2. Surat Permohonan Pembatalan Dokumen Cukai yang paling kurang memuat: a. Nomor dan tanggal dokumen cukai yang dimohonkan untuk dilakukan pembatalan; b. Alasan pembatalan dan/atau bukti pendukung.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan pembetulan/pembatalan dokumen CK-5 dan dokumen pendukung lain. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti dokumen pembetulan/ pembatalan CK-5 dan dokumen pendukung lainnya. 3. Apabila dokumen bisa diperbaiki di kantor pelayanan maka pegawai membuat ND pembetulan/pembatalan; 4. Apabila dokumen tidak bisa diperbaiki di kantor pelayanan maka pegawai membuat ND pembetulan/pembatalan ke DTFC;
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan pada SOP ini dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap dan benar
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat persetujuan/penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@ gmail.com">bcd Denpasar@ gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 226/PMK.04/2014 tentang Penimbunan, Pemasukan, Pengeluaran dan Pengangkutan BKC.</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-13/BC/2023 tentang Tatacara Penimbunan, Pemasukan, Pengeluaran, dan Pengangkutan BKC.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Penimbunan, Pemasukan, Pengeluaran, dan Pengangkutan BKC</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ul>

### 34. Pelayanan Permohonan Pembatalan Dokumen CK-1

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pengajuan Merek Baru adalah dengan mengajukan permohonan pembatalan dokumen CK-1 beserta keterangannya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal berkas permohonan tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki berkas permohonan.</li> <li>b. Dalam hal berkas permohonan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai meneliti keabsahan berkas permohonan.</li> </ol> </li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau</li> <li>b. Persetujuan, berupa Surat Persetujuan Kepala Kantor tentang Pembatalan Dokumen CK-1 dan menginput pembatalan dokumen pada aplikasi ExSIS.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Penolakan; atau</li> <li>b. Surat Persetujuan Pembatalan Dokumen CK-1</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.



		b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang Perubahan atas Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana telah diubah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan; 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

## **L. Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai**

### **35. Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam Rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan pemeriksaan lokasi oleh Pengusaha BKC paling sedikit dilampiri dengan:<ul style="list-style-type: none"><li>- gambar denah situasi sekitar lokasi bangunan atau tempatusaha</li><li>- gambar denah dalam lokasi bangunan atau tempat usahabeserta Uraian luas</li><li>- konfirmasi kepada satuan kerja vertikal lain apakahterima berbagai dokumen perizinan usaha</li></ul></li><li>2. Ketentuan lokasi bangunan atau tempat usaha berlaku pada:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pabrik Etil Alkohol</li><li>b. Pabrik MMEA</li><li>c. Pabrik HT</li><li>d. Pabrik HPTL</li><li>e. Pabrik BKC lainnya</li><li>f. Tempat Penyimpanan Etil Alkohol</li><li>g. Importir EA</li><li>h. Importir MMEA</li><li>i. Importir HT</li><li>j. Importir HPTL</li><li>k. Penyalur MMEA</li><li>l. Tempat Penjualan Eceran Etil Alkohol</li><li>m.Tempat Penjualan Eceran MMEA</li></ol></li></ol> <p>Persyaratan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakansebagai pabrik harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembataspermanen yang memisahkan dengan rumah tinggal,bangunan, halaman, atau</li><li>b. tempat-tempat lain yang bukan bagian dari pabrik yangdimintakan izin;</li><li>c. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum,kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;</li><li>d. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha, minimal:<ul style="list-style-type: none"><li>- 5000 m2 untuk pabrik etil alkohol</li></ul></li></ol></li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 300 m2 untuk pabrik MMEA</li> <li>- 200 m2 untuk pabrik HT</li> <li>- sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik selain EA, MMEA, dan HT</li> <li>- sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik etil alkohol dalam hal: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. lokasi digunakan sebagai pabrik EA yang menggunakan bahan baku hayati dan bio massalainnya yang diproses secara bioteknologi</li> <li>ii. hasil produksinya digunakan untuk keperluan bahan bakar nabati</li> <li>iii. memiliki izin dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang energi dan sumber daya mineral</li> </ul> </li> <li>- sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik HPTL</li> <li>e. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan/atau tangki atau wadah lainnya untuk menyimpan bahan baku atau bahan penolong;</li> <li>f. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan peralatan atau mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas barang kena cukai;</li> <li>g. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang selesai dibuat; dan</li> <li>h. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang sudah dilunasi cukainya.</li> </ul> <p>2. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan etil alkohol harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau</li> </ul>
--	--	--

		<p>tempat-tempat lain yang bukan bagian dari tempat penyimpanan yang dimintakan izin;</p> <p>b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;</p> <p>c. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha minimal 5.000 meter persegi dikecualikan dalam hal lokasi yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan EA untuk tujuan penyimpanan sementara (transit):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dalam rangka ekspor</li> <li>- dimasukan ke pabrik</li> <li>- dimasukan ke tempat penyimpanan lainnya</li> <li>- dimasukan ke pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau penolong untuk memproduksi BHA nonBKC berupa bahan bakar nabati luas lokasi sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perdagangan dan penanaman modal.</li> </ul> <p>d. memiliki tempat penimbunan permanen berupa tangki dengan kapasitas keseluruhan paling sedikit 200.000 liter etil alkohol dan dilengkapi dengan fasilitas berupa pompa, alat ukur volume dan suhu, dan tabel volume yang disahkan oleh dinas metrologi;</p> <p>e. dikecualikan dalam hal lokasi yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan EA untuk tujuan penyimpanan sementara (transit)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dalam rangka ekspor</li> <li>- dimasukan ke pabrik</li> <li>- dimasukan ke tempat penyimpanan lainnya</li> <li>- dimasukan ke pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau penolong untuk memproduksi BHA nonBKC berupa bahan bakar nabati kapasitas sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perdagangan dan penanaman modal:</li> </ul> <p>f. memiliki gudang permanen untuk menyimpan etil alkohol;</p> <p>g. memiliki pagar dan/atau dinding keliling dan tembok dengan ketinggian paling rendah 2 meter yang merupakan batas pemisah yang jelas, dan</p> <p>h. memiliki ruang laboratorium dan peralatannya.</p>
--	--	--

		<p>3. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat menimbun BKC oleh importir/penyalur harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari tempat usahaimportir atau tempat usaha penyalur yang dimintakan izin</li> <li>berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum,kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri atau kawasan perdagangan</li> <li>saat pengajuan permohonan NPPBKC, memiliki jarak lebih dari 100 meter dari tempat ibadah, sekolah atau rumah sakit dalam hal lokasi yang akan digunakan merupakan tempat usaha importir atau tempat usaha penyalur MMEA,kecuali: <ul style="list-style-type: none"> <li>fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel,pusat perbelanjaan atau tempat hiburan</li> <li>lokasi bangunan atau tempat usaha yang dimintakan izintelah mendapat izin dari instansi pemerintah di bidang perdagangan, penanaman modal, atau pariwisata</li> </ul> </li> </ol> <p>4. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat penjualan eceran harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dilarang berhubungan dengan tempat-tempat lain yang bukan bagian dari TPE yang dimintakan izin, kecuali yang berada di kawasan industri, kawasan perdagangan, hotel, atau tempat hiburan</li> <li>berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum,kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri, kawasan perdagangan, hotel atau tempat hiburan; dan</li> <li>saat pengajuan permohonan NPPBKC, memiliki jarak lebih dari 100 meter dari tempat ibadah, sekolah atau rumah sakit dalam hal lokasi yang akan digunakan merupakan tempat penjualan eceran MMEA, kecuali:</li> </ol>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, pusat perbelanjaan atau tempat hiburan; dan/atau</li> <li>- lokasi bangunan atau tempat usaha yang dimintakan izintelah mendapat izin dari instansi pemerintah di bidang perdagangan, penanaman modal, atau pariwisata</li> </ul> <p>Catatan : Ketentuan Lokasi bangunan atau tempat usaha yang berada ditempat penimbunan berikat maka ketentuan terkait lokasi mengikuti aturan tempat penimbunan berikat</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan pemeriksaan lokasi beserta lampiran kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi tempat usaha yang diajukan</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai memberikan tanda terima kepada Pemohon;</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan lampiran permohonan;</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi sesuai dengan permohonan;</li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai membuat Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan memberikan berita acara kepada pemohon untuk ditandatangani bersama;</li> <li>6. Pemohon menerima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan tanda terima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi sampai dengan penyerahan berita acara pemeriksaan lokasi kepada Pengusaha BKC yang melakukan permohonan.</p> <p>Catatan: Masa berlaku Berita Acara Pemeriksaan Lokasi adalah 3 (tiga) bulan sejak diterbitkan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Berita Acara Pemeriksaan Lokasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC</li> </ol>

		<p>TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@ gmail.com">bcd Denpasar@ gmail.com</a></p>
--	--	--

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"> <li>1. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> </ol>

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat



### 36. Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berkedudukan di Indonesia</li><li>2. Secara sah mewakili orang/pribadi atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia</li><li>3. Ketentuan lokasi bangunan atau tempat usaha berlaku pada:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pabrik Etil Alkohol</li><li>b. Pabrik MMEA</li><li>c. Pabrik HT</li><li>d. Pabrik HPTL</li><li>e. Pabrik BKC lainnya</li><li>f. Tempat Penyimpanan Etil Alkohol</li><li>g. Importir EA</li><li>h. Importir MMEA</li><li>i. Importir HT</li><li>j. Importir HPTL</li><li>k. Penyalur MMEA</li><li>l. Tempat Penjualan Eceran Etil Alkohol</li><li>m. Tempat Penjualan Eceran MMEA</li></ol></li></ol> <p>Persyaratan Permohonan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan diajukan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai pabrik, tempat penyimpanan, tempat usaha Importir, tempat usaha Penyalur atau tempat penjualan eceran</li><li>2. Permohonan dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dalam rangka perizinan NPPBKC yang masih berlaku (diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 3 bulan sejak sebelum dilakukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC);</li><li>b. izin usaha dari instansi di bidang perindustrian atau penanaman modal, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik atau izin usaha dari instansi di bidang perdagangan, penanaman modal atau pariwisata, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Tempat Penyimpanan, Importir, Penyalur, atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran;</li></ol></li></ol>

		<p>c. daftar mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas BKC dalam hal pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik;</p> <p>d. daftar Penyalur yang langsung membeli BKC dari Pengusaha Pabrik, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau;</p> <p>e. Data registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai;</p> <p>f. surat pernyataan bermeterai cukup yang ditandatangani oleh pemilik atau pimpinan tinggi perusahaan yang memuat informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bersedia untuk dibekukan/dicabut NPPBKC yang bersangkutan apabila terdapat kesamaan tulisan/pengucapan nama dengan nama tempat usaha lain yang telah mendapatkan NPPBKC terlebih dahulu; dan</li> <li>- bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan di lokasi usaha</li> </ul> <p>g. Nomor Induk Berusaha (NIB) yang masih berlaku;</p> <p>h. izin lokasi tempat usaha yang diterbitkan oleh instansi terkait, dalam hal pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC sebagai Penyalur namun lokasi usaha yang dimintakan izin berbeda dengan daerah pemasaran yang tertera dalam izin usaha dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perdagangan, penanaman modal atau pariwisata;</p> <p>i. Nomor Pokok Wajib Pajak</p> <p>j. Akta Pendirian jika berstatus badan hukum</p> <p>k. KTP pemilik atau penanggung jawab</p> <p>l. Status kepemilikan tanah dan bangunan yang diajukan</p> <p>Catatan :          Dalam hal pemohon merupakan Pengusaha Tempat Penimbunan Berikat, izin Tempat Penimbunan Berikat diberlakukan juga sebagai NPPBKC.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengusaha BKC menyampaikan permohonan beserta lampiran persyaratan</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. memberikan tanda terima kepada pemohon</li> <li>b. meneliti permohonan NPPBKC beserta lampiran persyaratan yang meliputi:</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pemenuhan persyaratan umum dan persyaratan permohonan</li> <li>- pemenuhan persyaratan lokasi</li> <li>- nama pabrik/tempat penyimpanan/tempat usaha Importir/ tempat usaha Penyalur/tempat penjualan eceran yang bersangkutan tidak memiliki kesamaan tulisan/pengucapan nama dengan nama tempat usaha lain yang telah mendapatkan NPPBKC</li> <li>- status NPWP melalui KSWP</li> </ul> <p>c. Dalam hal Pabrik HT berada di Kawasan Industri Hasil Tembakau maka dilakukan pemaparan proses bisnis kepada Kepala Kanwil DJBC bersama dengan Kepala KPPBC atau Kepala K PUBC yang mengawasi</p> <p>d. Dalam hal persyaratan terpenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau dalam hal persyaratan tidak terpenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemanggilan terhadap pemohon untuk melakukan pemaparan proses bisnis yang dijalankan oleh pemohon</p> <p>4. Pemohon menerima Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan NPPBKC secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan.</p> <p>Dalam hal Pabrik HT berada di Kawasan Industri Hasil Tembakau berlaku:</p> <p>a. Pemaparan dilakukan paling cepat pada hari kerja berikutnya atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal penerbitan berita acara pemeriksaan lokasi.</p> <p>b. Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud diberikan paling lambat 1 (satu) jam setelah pemaparan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau</p> <p>2. Surat Penolakan.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC</p>

		<p>TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasararki@gmail.com">bcd Denpasararki@gmail.com</a></p>
--	--	--

**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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007</li> <li>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan</li> </ol>

		Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

### 37. Perpanjangan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) Penyalur atau Tempat Penjual Eceran

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. memberikan tanda terima kepada pemohon</li> <li>b. meneliti permohonan perpanjangan NPPBKC beserta lampiran persyaratan yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) pemenuhan persyaratan permohonan</li> <li>2) eksistensi tempat usaha penyalur atau tempat penjualan eceran. Dalam rangka mendapatkan informasi terkait eksistensi tempat usaha, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> </ul> </li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan perpanjangan NPPBKC</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya: <ul style="list-style-type: none"> <li>c. memberikan tanda terima kepada pemohon</li> <li>d. meneliti permohonan perpanjangan NPPBKC beserta lampiran persyaratan yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>3) pemenuhan persyaratan permohonan</li> <li>4) eksistensi tempat usaha penyalur atau tempat penjualan eceran. Dalam rangka mendapatkan informasi terkait eksistensi tempat usaha, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> </ul> </li> <li>5) Dalam hal persyaratan terpenuhi dan tempat usaha masih digunakan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau dalam hal persyaratan tidak terpenuhi dan atau tempat usaha tidak lagi digunakan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan</li> </ul> </li> <li>3. Pemohon menerima Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan</li> </ul>

3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan dan surat pernyataan secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau 2. Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007 2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ul>



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

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan melakukan kegiatan di tempat selain yang diizinkan dalam NPPBKC yang paling sedikit memuat jenis kegiatan yang akan dilakukan, alamat atau lokasi kegiatan, dan waktu penyelenggaraan kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dilampirkan Surat rekomendasi atau izin dari instansi terkait atau orang yang memiliki/menguasai tempat penyelenggaraan kegiatan.</li> <li>disampaikan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi lokasi Kegiatan di Tempat Selain Yang Diizinkan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menyampaikan permohonan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi lokasi yang diajukan beserta lampiran persyaratan</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya: <ol style="list-style-type: none"> <li>memberikan tanda terima kepada pemohon</li> <li>meneliti permohonan beserta lampiran persyaratan yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>pemenuhan persyaratan permohonan</li> <li>lokasi yang diajukan untuk Melakukan Kegiatan di Tempat Selain yang Diizinkan dalam Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)</li> <li>Dapat atau tidaknya dilakukan pengawasan pejabat bea dan cukai</li> <li>Dapat atau tidaknya dilakukan pengamanan hak-hak negara berupa pungutan cukai dan melaksanakan kewajiban yang harus dipenuhi</li> </ol> </li> <li>Dalam rangka memperoleh informasi lokasi yang diajukan, Pejabat Bea dan Cukai yang diajukan dapat melakukan pemeriksaan lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> <li>Dalam hal kegiatan ditempat yang dimintakan persetujuan: <ol style="list-style-type: none"> <li>dilaksanakan dalam waktu yang terbatas;</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>2) telah mendapat rekomendasi atau izin dari instansi terkait atau orang yang memiliki/menguasai tempat penyelenggaraan kegiatan;</p> <p>3) dapat dilakukan pengawasan oleh pejabat bea dan cukai di lokasi tersebut; dan</p> <p>4) dapat dilakukan pengamanan atas pungutan cukai dan/atau kewajiban cukai yang harus dipenuhi.</p> <p>e. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan atau dalam hal tidak terpenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan</p> <p>3. Pemohon menerima Surat Persetujuan atau Surat Penolakan</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Persetujuan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi NPPBKC pemohon</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap sampai dengan surat persetujuan atau penolakan permohonan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Persetujuan</p> <p>2. Surat Penolakan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@kpi@gmail.com">bcd Denpasar@kpi@gmail.com</a></p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian,</p>

		<p>Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

### 39. Pemberlakuan Kembali Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) yang Dibekukan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Telah dipenuhinya persyaratan pemberlakuan kembali NPPBKC
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha BKC menyampaikan permohonan pemberlakuan kembali NPPBKC dengan melengkapi persyaratan permohonan</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti rekomendasi pemberlakuan. Apabila persyaratan telah dipenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC</li> <li>3. Pemohon menerima Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak dipenuhinya persyaratan pemberlakuan kembali NPPBKC
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@ gmail.com">bcd Denpasar@ gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata</li> </ol>

		<p>Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

#### 40. Pencabutan NPPBKC atas Permohonan Pengusaha

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Permohonan diajukan atas permohonan pengusaha kepada Kantor Bea dan Cukai yang menerbitkan NPPBKC
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengusaha BKC mengajukan permohonan pencabutan NPPBKC 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan, 3. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Pencabutan NPPBKC dan menyampaikan Keputusan Pencabutan NPPBKC kepada Pengusaha BKC 4. Pengusaha BKC menerima Keputusan Pencabutan NPPBKC
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian produk ini paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan atau usulan diterima lengkap sampai dengan penerbitan Keputusan Pencabutan NPPBKC
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Pencabutan NPPBKC
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@bcbcd@gmail.com">bcd Denpasar@bcbcd@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007. 2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri

		<p>Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

#### 41. Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)

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

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



		<p>lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</p> <p>c. perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan, pemilik perusahaan, atau NPWP, dilakukan penelitian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kelengkapan dokumen</li> <li>- kesesuaian dokumen yang diajukan dengan permohonan serta validitas data;</li> </ul> <p>4. Dalam hal persyaratan telah dipenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Perubahan NPPBKC dan konsep Piagam NPPBKC atau dalam hal tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan</p> <p>5. Pemohon menerima Keputusan Pemberian Perubahan NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan dan surat pernyataan secara lengkap sampai dengan penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan permohonan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau</li> <li>2. Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@bcbcd@gmail.com">bcd Denpasar@bcbcd@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian,</li> </ol>

		<p>Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

#### 42. Pemberitahuan Perubahan Data Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan/atau Data Registrasi

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha BKC menyampaikan pemberitahuan perubahan data dalam hal melakukan perubahan: <ol style="list-style-type: none"> <li>tata letak (layout) tempat usaha barang kena cukai</li> <li>penanggung jawab perusahaan</li> <li>mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas barang kena cukai bagi Pengusaha Pabrik</li> <li>penyalur yang langsung membeli barang kena cukai dari pengusaha pabrik, bagi Pengusaha pabrik hasil tembakau</li> <li>Data Registrasi Pengusaha BKC selain data terkait Pasal 32 ayat 1 dan 2 PMK 66 tahun 2018</li> </ol> </li> <li>Pengusaha BKC menyampaikan pemberitahuan perubahan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi NPPBKC pemohon</li> <li>Dokumen terkait pemberitahuan perubahan sesuai dengan permohonan perubahan yang diajukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan pemberitahuan perubahan data Pengusaha BKC dan Data Registrasi serta dokumen yang terkait dengan pemberitahuan perubahan</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan tanda terima kepada pengusaha BKC.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti berkas yang diajukan.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan pemeriksaan lokasi untuk mendapatkan informasi terkait pemberitahuan perubahan kemudian membuat Berita Acara Pemeriksaan Lokasi</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan pembaharuan pada database pengusaha BKC</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya pemberitahuan dan dokumen pelengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan atau surat penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pembaharuan pada Data Registrasi dan/atau Berita Acara Pemeriksaan Lokasi
6	Penanganan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem

Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>
------------------------------	--

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-08/BC/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Bentuk, Dan Cara Pengisian Data Registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II/a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait fasilitas cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 (empat) s.d. 6 (enam) pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## M. Pengelolaan KITE

### 43. Permohonan Penerbitan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE IKM

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"><li>1. Perusahaan mengajukan permohonan melalui portal INSW.</li><li>2. Sistem komputer melakukan validasi terhadap isian data permohonan yang disampaikan oleh perusahaan<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal data tidak valid, maka sistem komputer memberikan respon penolakan disertai alasan penolakan</li><li>b. dalam hal data valid, sistem memberikan respon kepada Kepala kantor dan pejabat bea dan cukai</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan pemeriksaan dokumen dan juga melakukan pemeriksaan lokasi, meliputi :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemeriksaan nomor induk berusaha</li><li>b. pemeriksaan izin usaha</li><li>c. pemeriksaan data isian permohonan</li><li>d. pemeriksaan pemenuhan kriteria dan persyaratan sebagai berikut :<ul style="list-style-type: none"><li>- kriteria IKM</li><li>- Jenis usaha (<i>Nature of business</i>)</li><li>- Bukti pemenuhan realisasi ekspor paling sedikit 25% dari hasil penjualan selama 2 tahun terakhir</li><li>- Bukti kepemilikan atau penguasaan lokasi kegiatan usaha</li><li>- Lokasi kegiatan usaha, tepat penimbunan, dan pembongkaran</li><li>- penerimaan subkontrak berdasarkan manajemen risiko</li></ul></li></ol></li><li>4. Perusahaan melaksanakan pemaparan mengenai proses bisnis oleh pimpinan badan usaha dan pemenuhan kriteria pada saat pemeriksaan lokasi</li><li>5. Kepala kantor:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal permohonan disetujui, menerbitkan keputusan pemberian fasilitas KITE IKM dan menyerahkan modul KITE IKM</li></ol></li></ol>

		b. dalam hal permohonan ditolak, menerbitkan Surat Pemberitahuan Penolakan beserta alasan penolakan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan paling lama a. Pemeriksaan lokasi dilakukan 3 (tiga) hari kerja sejak kesiapan badan usaha untuk dilakukan pemeriksaan lokasi b. Persetujuan atas permohonan diberikan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah berita acara pemeriksaan lokasi c. Penolakan atas permohonan diberikan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah berita acara pemeriksaan lokasi
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat keputusan fasilitas KITE IKM; dan 2. modul KITE IKM; atau 3. Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Fasilitas KITE IKM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasararki@gmail.com">bcd Denpasararki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak ertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan/atau Bahan, dan/atau Mesin yang dilakukan oleh Industri Kecil dan Menengah dengan Tujuan Ekspor sebagai telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan/atau Bahan, dan/atau Mesin yang dilakukan oleh Industri Kecil dan Menengah dengan Tujuan Ekspor; 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2019 Tentang Tata Cara Pemberian

		Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor Industri Kecil dan Menengah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Penerbitan, Perubahan, dan Pencabutan Izin KITE.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>



#### 44. Permohonan Perpanjangan Periode KITE IKM

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Perusahaan menyampaikan permohonan secara tertulis ke Kepala KPPBC/KPU, yang terdiri dari : 1. Surat Permohonan Perpanjangan Periode KITE IKM; 2. Dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemasukan yang dimohonkan perpanjangan; 3. Bukti pendukung terkait alasan permohonan perpanjangan periode KITE IKM
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Perusahaan mengajukan permohonan secara elektronik kepada Kepala Kantor disertai dengan alasan perpanjangan periode KITE IKM. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap a. Periode KITE IKM atas dokumen pemberitahuan impor dan/atau pemberitahuan pemasukan b. alasan permohonan perpanjangan c. bukti pendukung terkait dengan permohonan perpanjangan. 3. Dalam hal disetujui, Kepala kantor menerbitkan surat persetujuan perpanjangan KITE IKM. Dalam hal terdapat penyerahan jaminan maka menyampaikan pemberitahuan kepada IKM untuk memperpanjang jangka waktu jaminan dan menerbitkan surat tanda terima jaminan (STTJ). 4. Dalam hal permohonan ditolak, Kepala Kantor menyampaikan surat penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan paling lama diterbitkannya keputusan : a. 5 (lima) jam kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, jika disampaikan secara elektronik b. 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara tertulis
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat persetujuan perpanjangan KITE IKM 2. Surat Penolakan Perpanjangan Periode KITE IKM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@gmail.com">bcd Denpasar@gmail.com</a>
--	--	--

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan/atau Bahan, dan/atau Mesin yang dilakukan oleh Industri Kecil dan Menengah dengan Tujuan Ekspor sebagai telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan/atau Bahan, dan/atau Mesin yang dilakukan oleh Industri Kecil dan Menengah dengan Tujuan Ekspor;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2019 Tentang Tata Cara Pemberian Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor Industri Kecil dan Menengah</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Perpanjangan Periode /Jangka waktu terkait Operasional KITE.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> </ol>

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## N. Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)

### 45. Pemasukan barang dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) ke TPB (BC 4.0)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir BC 4.0 yang telah diisi dengan lengkap dengan menggunakan aplikasi CEISA TPB.</li><li>2. SPPB BC 4.0</li><li>3. Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li><li>4. Faktur Pajak (bagi pengusaha kena pajak yang menyerahkan barang kena pajak)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan dokumen BC 4.0 secara lengkap melalui SKP.</li><li>2. SKP melakukan penelitian pemblokiran/pembekuan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal sedang diblokir/dibekukan, SKP menerbitkan respon Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP).</li><li>b. Dalam hal tidak diblokir/dibekukan, SKP melakukan proses penelitian dokumen BC 4.0 lebih lanjut.</li></ol></li><li>3. SKP melakukan penelitian kelengkapan data dokumen BC 4.0:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak sesuai, SKP menerbitkan respon Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) kepada Pemohon dan Pemohon melakukan perbaikan data dokumen BC 4.0 kemudian mengirimkan kembali data dokumen BC 4.0 yang telah diperbaiki.</li><li>b. Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan nomor dan tanggal pendaftaran dokumen BC 4.0 dan menetapkan jalur pemasukan barang.</li></ol></li></ol> <p>Dalam hal ditetapkan jalur hijau:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. SKP menerbitkan respon SPPB BC 4.0 kepada Pemohon.</li><li>2. Pemohon menerima respon SPPB BC 4.0.</li><li>3. Pemohon melakukan pemasukan barang dengan mencocokkan merek, nomor, ukuran, jumlah, dan jenis kemasan atau petikemas serta identitas sarana pengangkut dengan data yang tercantum pada SPPB BC 4.0</li><li>4. Pemohon melaporkan hasil pemasukan barang dengan melakukan perekaman pada aplikasi yang terhubung dengan SKP:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian lebih lanjut.</li><li>b. Dalam hal sesuai, Pemohon melakukan pengawasan pembongkaran dan penimbunan barang.</li></ol></li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Pemohon melakukan perekaman hasil kegiatan pembongkaran dan penimbunan barang pada SKP: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan SPPD BC 4.0 kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang.</li> </ol> </li> <li>6. Pemohon mengajukan dokumen pelengkap pabean kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>7. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang dan mengambil contoh, potongan, atau foto barang jika diperlukan.</li> <li>8. Pejabat Bea dan Cukai membuat Laporan Hasil Pemeriksaan dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>9. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>10. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kesesuaian antara hasil pemeriksaan fisik dan dokumen BC 4.0 serta melakukan perekaman hasil penelitian pada SKP: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan SPPD BC 4.0 kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal tidak sesuai:</li> <li>c. kedapatan barang termasuk dalam kategori barang yang mendapat fasilitas, SKP menerbitkan SPPD BC 4.0 setelah dilakukan perubahan data pada dokumen BC 4.0 sesuai hasil pemeriksaan oleh Pemohon.</li> <li>d. kedapatan barang tidak termasuk dalam kategori barang yang mendapat fasilitas, SKP menerbitkan SPPD BC 4.0 setelah dilakukan perubahan data pada dokumen BC 4.0 sesuai hasil pemeriksaan oleh Pemohon dan/atau dokumen BC 4.0 dapat dibatalkan berdasarkan kewenangan Kepala Kantor.</li> </ol> </li> <li>11. Pemohon mencatat hasil pemeriksaan fisik dokumen BC 4.0 pada IT Inventory perusahaan</li> <li>12. Pemohon menerima SPPD BC 4.0</li> </ol> <p>Dalam hal ditetapkan jalur merah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SKP menerbitkan SPJM BC 4.0 kepada Pemohon.</li> <li>2. Pemohon melakukan pemasukan barang dengan mencocokkan merek, nomor, ukuran, jumlah, dan jenis kemasan atau petikemas serta identitas sarana pengangkut dengan data yang tercantum pada SPJM BC 4.0</li> <li>3. Pemohon melaporkan hasil pemasukan barang dengan melakukan perekaman pada SKP: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian lebih lanjut.</li> <li>b. Dalam hal sesuai, Pemohon menyerahkan SPJM BC 4.0 yang telah diberi catatan pengeluaran</li> </ol> </li> </ol>
--	---

		<p>barang oleh Pejabat Bea dan Cukai dan Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pemohon mengajukan dokumen pelengkap pabean kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang dan mengambil contoh, potongan, atau foto barang jika diperlukan.</li> <li>6. Pejabat Bea dan Cukai membuat Laporan Hasil Pemeriksaan dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>7. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>8. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kesesuaian antara hasil pemeriksaan fisik dan dokumen BC 4.0 serta melakukan perekaman hasil penelitian pada SKP: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan SPPD BC 4.0 kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai mengajukan perubahan dokumen BC 4.0 sesuai dengan hasil pemeriksaan fisik.</li> </ol> </li> <li>9. Pemohon mencatat hasil pemeriksaan fisik dokumen BC 4.0 pada IT Inventory perusahaan.</li> <li>10. Pemohon menerima SPPD BC 4.0</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal atas BC 4.0 ditetapkan SPJM BC 4.0, maka paling lama 3 (tiga) hari kerja Penyelenggara/Pengusaha TPB harus menyerahkan hardcopy dokumen BC 4.0 dan dokumen pelengkap untuk dilakuka perekaman pada SKP.</li> <li>b. Dalam hal atas BC 4.0 ditetapkan pemeriksaan fisik (SPPF BC 4.0), maka jangka waktunya paling lama 1 (satu) hari kerja sejak diserahkannya hardcopy dokumen BC 4.0 dan dokumen pelengkap sampai dengan perekaman hasil pemeriksaan fisik dalam SKP</li> <li>c. Jangka waktu pemeriksaan fisik disesuaikan dengan jumlah dan jenis barang yang diperiksa.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen BC 4.0 (SPPD BC 4.0)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> </ol>

		Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	---

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</li> <li>5. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</li> <li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-272/PMK.04/2015 jo. PMK-28/PMK.04/2018 tentang Pusat Logistik Berikat</li> <li>8. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER- 01/BC/2016 jo. Per 14/BC/2019 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-07/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari TPB</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>



**46. Pelayanan pemasukan kembali barang eks pengeluaran sementara dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) ke TPB (BC 2.6.2)**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen BC 2.6.2 beserta dokumen pelengkap</li> <li>2. Surat Persetujuan</li> <li>3. Dokumen BC 2.6.1 ketika pengeluaran</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Dalam hal pada TPB tidak ditempatkan Pejabat Bea dan Cukai</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan dokumen BC 2.6.2 secara lengkap melalui SKP.</li> <li>2. SKP melakukan penelitian pemblokiran: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sedang diblokir, SKP menerbitkan NPP.</li> <li>b. Dalam hal tidak diblokir, SKP melakukan penelitian dokumen BC 2.6.2</li> </ol> </li> <li>3. SKP melakukan penelitian data dokumen BC 2.6.2: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal tidak sesuai, SKP menerbitkan NPP dan Pemohon melakukan perbaikan dokumen BC 2.6.2 sesuai respon NPP.</li> <li>b. Dalam hal sesuai, SKP memberikan nomor pendaftaran dokumen BC 2.6.2 dan menetapkan jalur pemasukan barang.</li> </ol> </li> </ol> <p>B. Dalam hal ditetapkan jalur hijau</p> <p>SKP menerbitkan respon SPPB BC 2.6.2 kepada Pemohon.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menerima respon SPPB BC 2.6.2 untuk pemasukan kembali barang ke TPB.</li> <li>2. Pemohon melakukan pemasukan barang dengan mencocokkan merek, nomor, ukuran, jumlah, dan jenis kemasan atau petikemas serta identitas sarana pengangkut dengan data yang tercantum dalam SPPB BC 2.6.2.</li> <li>3. Pemohon melaporkan hasil pemasukan barang dengan melakukan perekaman pada aplikasi yang terhubung dengan SKP: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal tidak sesuai, SKP meneruskan informasi kepada unit pengawasan untuk proses penelitian lebih lanjut. SKP memberikan informasi kepada Pemohon untuk tidak melakukan pembongkaran dan penimbunan sampai dengan penelitian lebih lanjut selesai.</li> <li>b. Dalam hal sesuai, SKP memberikan informasi kepada Pemohon untuk melakukan pembongkaran dan penimbunan barang di TPB. Pemohon melakukan pengawasan pembongkaran dan penimbunan barang di TPB dan melaporkan hasil kegiatan dengan melakukan perekaman pada aplikasi yang terhubung dengan SKP.</li> </ol> </li> </ol>

		<p>4. Dalam hal hasil pembongkaran barang tidak sesuai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SKP memberikan informasi kepada Pemohon untuk tidak mempergunakan barang dan menginformasikan kepada Pejabat Bea dan Cukai untuk melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan SPPF BC 2.6.2 dan Surat Perintah Pemeriksaan Fisik.</li> </ol> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan prosedur pemeriksaan fisik</p> <p>6. Dalam hal hasil pembongkaran barang sesuai, SKP menerbitkan Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen BC 2.6.2 (SPPD BC 2.6.2)</p> <p>C. Dalam hal ditetapkan jalur merah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SKP menerbitkan respon SPJM BC 2.6.2 kepada Pemohon.</li> <li>Pemohon menerima respon SPJM BC 2.6.2 untuk pemasukan kembali barang ke TPB.</li> <li>Pemohon melakukan pemasukan barang dengan mencocokkan merek, nomor, ukuran, jumlah, dan jenis kemasan atau petikemas serta identitas sarana pengangkut dengan data yang tercantum dalam SPJM BC 2.6.2.</li> <li>Pemohon melaporkan hasil pemasukan barang dengan melakukan perekaman pada aplikasi yang terhubung dengan SKP: <ol style="list-style-type: none"> <li>Dalam hal tidak sesuai, SKP meneruskan informasi kepada unit pengawasan untuk proses penelitian lebih lanjut.</li> <li>Dalam hal sesuai: <ol style="list-style-type: none"> <li>SKP memberikan informasi kepada Pejabat Bea dan Cukai untuk melakukan pengawasan pembongkaran, dan penimbunan barang di TPB.</li> <li>SKP menunjuk Pejabat Bea dan Cukai untuk menerbitkan Surat Perintah Pemeriksaan Fisik BC 2.6.2 (SPPF BC 2.6.2)</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang.</li> <li>Pemohon menyerahkan SPJM BC 2.6.2 kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengawasan dan penimbunan barang di TPB.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman barang pada SKP.</li> <li>SKP menerbitkan Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen BC 2.6.2 (SPPD BC 2.6.2)</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pembongkaran selesai dilaksanakan sampai dengan perekaman pada SKP dalam hal barang sesuai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen BC 2.6.2 (SPPD BC 2.6.2)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</li> <li>5. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</li> <li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-272/PMK.04/2015 jo. PMK-28/PMK.04/2018 tentang Pusat Logistik Berikat</li> <li>8. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER- 01/BC/2016 jo. Per 14/BC/2019 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-07/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari TPB</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> </ol>

		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"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**47. Pengeluaran barang asal Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) dari TPB ke TLDDP (BC 4.1)**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir BC 4.1 yang telah diisi dengan lengkap dengan menggunakan aplikasi CEISA TPB.</li> <li>2. Sistem Komputer Pelayanan (SKP)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Dalam hal pada TPB tidak ditempatkan Pejabat Bea dan Cukai               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan dokumen BC 4.1 secara lengkap melalui SKP.</li> <li>2. SKP melakukan penelitian pemblokiran:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sedang diblokir, SKP menerbitkan NPP.</li> <li>b. Dalam hal sedang tidak diblokir, SKP melakukan proses penelitian lebih lanjut.</li> </ol> </li> <li>3. SKP melakukan penelitian data dan kelengkapan dokumen BC 4.1                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal hasil penelitian dokumen tidak sesuai, SKP menerbitkan NPP dan Pemohon melakukan perbaikan dokumen BC 4.1.</li> <li>b. Dalam hal hasil penelitian dokumen sesuai, SKP menerbitkan nomor dan tanggal pendaftaran dokumen BC 4.1 dan menetapkan jalur pengeluaran barang.</li> </ol> </li> <li>4. SKP melakukan penetapan jalur pengeluaran barang:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal ditetapkan jalur hijau, SKP menerbitkan SPPB BC 4.1</li> <li>b. Dalam hal ditetapkan jalur merah, SKP menerbitkan SPJM BC 4.1 kepada Pemohon.</li> </ol> </li> <li>5. Pemohon menerima respon SPJM BC 4.1 dan menyerahkan dokumen pelengkap pabean kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>6. Pemohon menyatakan kesiapan barang untuk dilakukan proses pemeriksaan fisik barang oleh Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>7. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang, mengambil contoh barang jika diperlukan.</li> <li>8. Pejabat Bea dan Cukai membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>9. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>10. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kesesuaian antara dokumen BC 4.1, dokumen pelengkap pabean, LHP dan BAPFB dan melakukan perekaman hasil penelitian pada SKP:</li> </ol> </li> </ol>

		<p>a. Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan SPPB BC 4.1 kepada Pemohon.</p> <p>b. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik lanjutan secara mendalam.</p> <p>11. Pemohon melakukan perubahan data dokumen BC 4.1 sesuai dengan hasil pemeriksaan fisik.</p> <p>12. SKP menerbitkan SPPB BC 4.1 kepada Pemohon.</p> <p>13. Pemohon melakukan pemuatan (stuffing) barang ke dalam sarana pengangkut.</p> <p>14. Pemohon melaporkan pelaksanaan pengawasan stuffing barang dengan melakukan perekaman merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas, dan/atau nomor sarana pengangkut pada SKP.</p> <p>15. Pemohon melakukan pengeluaran barang dengan mencocokkan jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut.</p> <p>16. Pemohon melakukan perekaman pelaksanaan pengeluaran barang dari TPB pada SKP.</p> <p>B. Dalam hal pada TPB ditempatkan Pejabat Bea dan Cukai</p> <p>1. Pemohon mengajukan dokumen BC 4.1 secara lengkap melalui SKP.</p> <p>2. SKP melakukan penelitian pemblokiran:</p> <p>a. Dalam hal sedang diblokir, SKP menerbitkan NPP.</p> <p>b. Dalam hal sedang tidak diblokir, SKP melakukan proses penelitian lebih lanjut.</p> <p>3. SKP melakukan penelitian data dan kelengkapan dokumen BC 4.1</p> <p>4. Dalam hal hasil penelitian dokumen tidak sesuai, SKP menerbitkan NPP dan Pemohon melakukan perbaikan dokumen BC 4.1.</p> <p>5. Dalam hal hasil penelitian dokumen sesuai, SKP menerbitkan nomor dan tanggal pendaftaran dokumen BC 4.1 dan menetapkan jalur pengeluaran barang.</p> <p>6. SKP melakukan penetapan jalur pengeluaran barang:</p> <p>a. Dalam hal ditetapkan jalur hijau, SKP menerbitkan SPPB BC 4.1</p> <p>b. Dalam hal ditetapkan jalur merah, SKP menerbitkan SPJM BC 4.1 kepada Pemohon.</p> <p>7. Pemohon menerima respon SPJM BC 4.1 dan menyerahkan dokumen pelengkap pabean kepada Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>8. Pemohon menyatakan kesiapan barang untuk dilakukan proses pemeriksaan fisik barang oleh Pejabat Bea dan Cukai.</p>
--	--	---

		<p>9. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang, mengambil contoh barang jika diperlukan.</p> <p>10. Pejabat Bea dan Cukai membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</p> <p>11. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</p> <p>12. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kesesuaian antara dokumen BC 4.1, dokumen pelengkap pabean, LHP dan BAPFB dan melakukan perekaman hasil penelitian pada SKP:</p> <p>a. Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan SPPB BC 4.1 kepada Pemohon.</p> <p>b. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik lanjutan secara mendalam.</p> <p>13. Pemohon melakukan perubahan data dokumen BC 4.1 sesuai dengan hasil pemeriksaan fisik.</p> <p>14. SKP menerbitkan SPPB BC 4.1 kepada Pemohon.</p> <p>15. Pemohon melakukan pemuatan (<i>stuffing</i>) barang ke dalam sarana pengangkut.</p> <p>16. Pejabat Bea dan Cukai melaporkan pelaksanaan pengawasan <i>stuffing</i> barang dengan melakukan perekaman merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas, dan/atau nomor sarana pengangkut pada SKP.</p> <p>17. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengeluaran barang dengan mencocokkan jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut</p> <p>18. Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman pelaksanaan pengeluaran barang dari TPB pada SKP.</p> <p>19. SKP menerbitkan SPPD BC 4.1</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pemuatan ( <i>stuffing</i> ) barang ke dalam sarana pengangkut sampai dengan penerbitan SPPD BC 4.1
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen BC 4.1 (SPPD BC 4.1)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p>

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</li> <li>5. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</li> <li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-272/PMK.04/2015 jo. PMK-28/PMK.04/2018 tentang Pusat Logistik Berikat</li> <li>8. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER- 01/BC/2016 jo. Per 14/BC/2019 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-07/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari TPB</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>



4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

#### 48. Pelayanan Persetujuan Subkontrak Kawasan Berikat

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Perusahaan menyampaikan Surat Permohonan Subkontrak dan bukti pendukung berupa: 1. SKEP Penetapan sebagai Kawasan Berikat 2. Bukti Penerimaan Jaminan 3. Uraian Pekerjaan Subkontrak 4. Konversi Pemakaian Barang dan/atau Bahan Subkontrak 5. Lembar Perhitungan Jaminan 6. Perjanjian Subkontrak
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan dokumen permohonan subkontrak beserta bukti pendukungnya kepada Kepala Kantor Pabean; 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan beserta dokumen pendukung; 3. Dalam hal: a. Permohonan disetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat Surat Persetujuan Subkontrak; atau b. Dalam hal tidak disetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat Surat Penolakan Subkontrak; 4. Kepala Kantor Pabean menerbitkan Surat Persetujuan/Penolakan Subkontrak 5. Pemohon menerima Surat Persetujuan/Penolakan Subkontrak.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap dan benar
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat Persetujuan Subkontrak 2. Surat Penolakan Subkontrak
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</li> <li>5. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</li> <li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-272/PMK.04/2015 jo. PMK-28/PMK.04/2018 tentang Pusat Logistik Berikat</li> <li>8. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER- 01/BC/2016 jo. Per 14/BC/2019 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-07/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari TPB</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**49. Pelayanan pengeluaran barang dari TPB dengan menggunakan jaminan dengan menggunakan Sistem Pertukaran Data Elektronik (BC 2.6.1)**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir BC 2.6.1 yang telah diisi secara lengkap dengan menggunakan aplikasi BC 2.6.1.</li> <li>2. Surat Persetujuan Kepala Kantor.</li> <li>3. Bukti Penerimaan Jaminan.</li> <li>4. Perjanjian antara Pengusaha Tempat Penimbunan Berikat dengan pengusaha pelaksana subkontrak/perbaikan/ peminjam mesin</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Dalam hal pada TPB tidak ditempatkan Pejabat Bea dan Cukai <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan dokumen BC 2.6.1 secara lengkap melalui SKP.</li> <li>2. SKP melakukan penelitian pemblokiran: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sedang diblokir, SKP menerbitkan NPP.</li> <li>b. Dalam hal tidak diblokir, SKP melakukan penelitian dokumen BC 2.6.1</li> </ol> </li> <li>3. SKP melakukan penelitian data dokumen BC 2.6.1: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal tidak sesuai, SKP menerbitkan NPP dan Pemohon melakukan perbaikan dokumen BC 2.6.1 sesuai respon NPP.</li> <li>b. Dalam hal sesuai, SKP memberikan nomor pendaftaran BC 2.6.1 dan menetapkan jalur pengeluaran barang.</li> </ol> </li> <li>4. SKP melakukan penetapan jalur pengeluaran barang: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal ditetapkan jalur hijau, SKP menerbitkan SPPB BC 2.6.1 kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal ditetapkan jalur merah, SKP menerbitkan SPJM BC 2.6.1 kepada Pemohon.</li> </ol> </li> <li>5. Pemohon menerima respon SPJM BC 2.6.1 dan menyerahkan dokumen pelengkap pabean dan Bukti Penerimaan Jaminan kepada Pejabat Bea dan Cukai</li> <li>6. Pemohon menyatakan kesiapan barang untuk dilakukan proses pemeriksaan fisik barang oleh Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>7. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang, mengambil contoh barang jika diperlukan, membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>8. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</li> <li>9. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kesesuaian antara dokumen BC 2.6.1, dokumen</li> </ol> </li> </ol>

		<p>pelengkap pabean, LHP dan BAPFB dan melakukan perekaman hasil penelitian pada SKP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dalam hal tidak sesuai dan tidak tercantum pada surat persetujuan, dokumen BC 2.6.1 tidak dapat diproses lebih lanjut.</li> <li>Dalam hal tidak sesuai dan tercantum pada surat persetujuan: <ol style="list-style-type: none"> <li>kedapatan jumlah dan/atau jenis kurang dari yang diberitahukan dalam dokumen BC 2.6.1, SKP menerbitkan Nota Pembetulan BC 2.6.1 dan SPPB BC 2.6.1 kepada Pemohon.</li> <li>kedapatan jumlah dan/atau jenis lebih dari yang diberitahukan dalam dokumen BC 2.6.1, SKP menerbitkan SPPB BC 2.6.1 kepada Pemohon dan pengeluaran disesuaikan dengan dokumen BC 2.6.1</li> </ol> </li> <li>Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan SPPB BC 2.6.1</li> </ol> <p>10. Pemohon melakukan pemuatan (stuffing) barang ke dalam sarana pengangkut.</p> <p>11. Pemohon melaporkan pelaksanaan pengawasan stuffing barang dengan melakukan perekaman merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas, dan/atau nomor sarana pengangkut pada SKP.</p> <p>12. Pemohon melakukan pengeluaran barang dengan mencocokkan jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut.</p> <p>13. Pemohon melakukan perekaman pelaksanaan pengeluaran barang dari TPB pada SKP.</p> <p>B. Dalam hal pada TPB ditempatkan Pejabat Bea dan Cukai</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan dokumen BC 2.6.1 secara lengkap melalui SKP.</li> <li>SKP melakukan penelitian pemblokiran: <ol style="list-style-type: none"> <li>Dalam hal sedang diblokir, SKP menerbitkan NPP.</li> <li>Dalam hal tidak diblokir, SKP melakukan penelitian dokumen BC 2.6.1</li> </ol> </li> <li>SKP melakukan penelitian data dokumen BC 2.6.1: <ol style="list-style-type: none"> <li>Dalam hal tidak sesuai, SKP menerbitkan NPP dan Pemohon melakukan perbaikan dokumen BC 2.6.1 sesuai respon NPP.</li> <li>Dalam hal sesuai, SKP memberikan nomor pendaftaran BC 2.6.1 dan menetapkan jalur pengeluaran barang.</li> </ol> </li> <li>SKP melakukan penetapan jalur pengeluaran barang: <ol style="list-style-type: none"> <li>Dalam hal ditetapkan jalur hijau, SKP menerbitkan SPPB BC 2.6.1 kepada Pemohon.</li> </ol> </li> </ol>
--	--	--

		<p>b. Dalam hal ditetapkan jalur merah, SKP menerbitkan SPJM BC 2.6.1 kepada Pemohon.</p> <p>5. Pemohon menerima respon SPJM BC 2.6.1 dan menyerahkan dokumen pelengkap pabean dan Bukti Penerimaan Jaminan kepada Pejabat Bea dan Cukai</p> <p>6. Pemohon menyatakan kesiapan barang untuk dilakukan proses pemeriksaan fisik barang oleh Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik barang, mengambil contoh barang jika diperlukan, membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</p> <p>8. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang.</p> <p>9. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kesesuaian antara dokumen BC 2.6.1, dokumen pelengkap pabean, LHP dan BAPFB dan melakukan perekaman hasil penelitian pada SKP:</p> <p>a. Dalam hal tidak sesuai dan tidak tercantum pada surat persetujuan, dokumen BC 2.6.1 tidak dapat diproses lebih lanjut.</p> <p>b. Dalam hal tidak sesuai dan tercantum pada surat persetujuan:</p> <p>i. kedapatan jumlah dan/atau jenis kurang dari yang diberitahukan dalam dokumen BC 2.6.1, SKP menerbitkan Nota Pembetulan BC 2.6.1 dan SPPB BC 2.6.1 kepada Pemohon.</p> <p>ii. kedapatan jumlah dan/atau jenis lebih dari yang diberitahukan dalam dokumen BC 2.6.1, SKP menerbitkan SPPB BC 2.6.1 kepada Pemohon dan pengeluaran disesuaikan dengan dokumen BC 2.6.1</p> <p>c. Dalam hal sesuai, SKP menerbitkan SPPB BC 2.6.1</p> <p>10. Pemohon melakukan pemuatan (stuffing) barang ke dalam sarana pengangkut.</p> <p>11. Pejabat Bea dan Cukai melaporkan pelaksanaan pengawasan stuffing barang dengan melakukan perekaman merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas, dan/atau nomor sarana pengangkut pada SKP.</p> <p>12. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengeluaran barang dengan mencocokkan jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut.</p> <p>13. Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman pelaksanaan pengeluaran barang dari TPB pada SKP.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian adalah paling lama:

		<p>a. Dalam hal pengeluaran barang ditetapkan jalur hijau, maka seluruh pelaksanaan kegiatan dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pengusaha TPB dengan melakukan perekaman dengan menggunakan aplikasi yang terhubung dengan SKP.</p> <p>b. Dalam hal pengeluaran barang ditetapkan jalur merah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 (sepuluh) menit sejak Pejabat yang mengawasi TPB menerima dokumen BC 2.6.1 dan dokumen pelengkap sampai dengan merekamnya dalam SKP dan menyerahkan kepada Pejabat pemeriksa barang.</li> <li>- Pelaksanaan pemeriksaan fisik tergantung pada jumlah, jenis dan kesiapan barang.</li> <li>- 15 (lima belas) menit sejak selesainya pemeriksaan fisik barang sampai dengan Pejabat pemeriksa barang merekam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang (BAPFB) pada SKP dan menyerahkan kepada Pejabat yang mengawasi TPB.</li> <li>- 10 (sepuluh) menit sejak Pejabat yang mengawasi TPB menerima LHP dan BAPFB sampai dengan pemberian persetujuan/penolakan pada SKP atau Dalam hal:</li> <li>- termasuk kategori layanan merah, 10 (sepuluh) menit sejak Pejabat yang mengawasi TPB merekam merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut sampai dengan menyatakan barang selesai keluar pada SKP (penerbitan SPPD BC 2.6.1)</li> <li>- termasuk kategori layanan kuning atau kategori layanan hijau, maka perekaman merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/petikemas dan/atau nomor sarana pengangkut sampai dengan menyatakan barang selesai keluar pada aplikasi yang terhubung dengan SKP dilakukan oleh Penyelenggara/Pengusaha TPB</li> </ul>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penyelesaian Dokumen BC 2.6.1 (SPPD BC 2.6.1)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC</p>



		<p>TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasararki@gmail.com">bcd Denpasararki@gmail.com</a></p>
--	--	--

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-131/PMK.04/2018 tentang Kawasan Berikat</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-155/PMK.04/2019 tentang Gudang Berikat</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-18/BC/2019 tentang Tata Laksana Gudang Berikat</li> <li>5. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</li> <li>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-272/PMK.04/2015 jo. PMK-28/PMK.04/2018 tentang Pusat Logistik Berikat</li> <li>8. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER- 01/BC/2016 jo. Per 14/BC/2019 tentang Tata Laksana Pusat Logistik Berikat.</li> <li>9. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-07/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari TPB</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> </ol>

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 50. Pelayanan permohonan pengeluaran barang dari Toko Bebas Bea (TBB) ke TBB lainnya (BC 2.7)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan secara tertulis dengan dilampiri: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen pemasukan asal barang;</li> <li>b. Daftar rincian barang yang akan dikeluarkan;</li> <li>c. Fotocopy Surat Keputusan penetapan TBB tujuan.</li> </ol> </li> <li>2. Pemeriksaan fisik dalam rangka permohonan pengeluaran dilakukan berdasarkan manajemen resiko.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pengeluaran barang dari TBB ke TBB lainnya (BC 2.7)</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima, meneliti: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal diperlukan pemeriksaan, Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan untuk memastikan jumlah dan jenis barang sesuai dengan dokumen BC 2.7, dan kemudian membuat BA Pemeriksaan.</li> <li>b. Dalam hal tidak diperlukan pemeriksaan, Pejabat Bea dan Cukai membuat Surat Persetujuan BC 2.7</li> </ol> </li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pengeluaran barang.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak dokumen permohonan diterima lengkap sampai dengan persetujuan pengeluaran oleh Kepala Kantor.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan BC 2.7
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@ gmail.com">bcd Denpasar@ gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-26/BC/2016 tentang Tatalaksana Pengeluaran barang dari TPB ke TPB lain</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 51. Pelayanan pemusnahan barang dan/atau bahan yang berada di Tempat Penimbunan Berikat

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pengusaha TPB untuk mendapat persetujuan pemusnahan barang di dalam TPB mengajukan dengan dilampiri: 1. daftar rincian barang yang akan dirusak; 2. Uraian mengenai alasan kerusakan dan cara kerusakan; dan 3. dokumen asal barang
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan dokumen permohonan pemusnahan beserta dokumen pendukung 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan beserta dokumen pendukung 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pencacahan barang dengan disaksikan Pemohon 4. Pejabat Bea dan Cukai membuat Berita Acara Pencacahan: a. dalam hal permohonan disetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat Surat Persetujuan Pemusnahan Barang b. dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai membuat Surat Penolakan Pemusnahan Barang 5. Kepala Kantor menerbitkan Surat Persetujuan/Penolakan Pemusnahan Barang 6. Pemohon menerima Surat Persetujuan/Penolakan Pemusnahan Barang 7. Dalam hal mendapat Surat Persetujuan Pemusnahan Barang, Pemohon mengeluarkan barang dari TPB ke lokasi pemusnahan di bawah pengawasan Pejabat Bea dan Cukai 8. Pejabat Bea dan Cukai memuat Berita Acara Pemusnahan Barang 9. Pejabat Bea dan Cukai dan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemusnahan Barang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak dokumen permohonan pemusnahan beserta dokumen pelengkap diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Surat Persetujuan/Penolakan Pemusnahan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pemusnahan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>

		<p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat
2	Sarana dan 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.A.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat 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	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ul>

## 52. Pelayanan pengawasan pencacahan barang (*Stock Opname*) Tempat Penimbunan Berikat

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat pemberitahuan tertulis kepada Kepala Kantor mengenai akan dilaksanakannya pencacahan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat pemberitahuan tertulis kepada Kepala Kantor mengenai akan dilaksanakannya pencacahan 2. Pemohon melakukan pencacahan barang. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengawasan dan membuat Laporan Hasil Pencacahan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan pencacahan barang ( <i>stock opname</i> ) TPB menyesuaikan waktu yang telah ditetapkan pada Surat Pemberitahuan dari Pemohon.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pencacahan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@ gmail.com">bcd Denpasar@ gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.



		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Izin Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## O. Layanan Informasi

### 53. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Telepon Kantor Bea Cukai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi telepon resmi Kantor Bea Cukai.</li><li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi resmi Kantor Bea Cukai.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Layanan informasi melalui telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 60 (enam puluh) menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui telepon.</li><li>2. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui telepon.</li></ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau

		2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</p> <p>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</p> <p>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (<i>call center</i>).</p> <p>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p>

		3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>call center</i>.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai.</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 6 pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

#### 54. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui *Web-Chat* Dan Media Sosial Kantor Bea Cukai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>webchat</i> dan media sosial resmi kantor bea cukai.</li> <li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial (melalui fitur pesan/<i>direct message</i>) resmi kantor bea cukai.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Layanan Informasi melalui <i>Web-Chat</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 60 (enam puluh) menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>webchat</i>.</li> <li>b. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>webchat</i>.</li> </ol> <p>Layanan Media Sosial: Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi/tiket atas</p>

		eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau 2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; 5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC; 6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan 7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanaan dan Cukai Melalui Media Massa.

2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (<i>call center</i>).</li> <li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>call center</i>.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai.</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 6 pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 55. Pemberian Pelayanan Informasi Melalui *E-Mail* Kantor Bea Cukai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>e-mail</i> resmi kantor bea cukai.</li> <li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>e-mail</i> resmi kantor bea cukai.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket eskalasi atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li> <li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcd Denpasar@bcbcd Denpasar@gmail.com">bcd Denpasar@gmail.com</a></li> </ol>



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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li> <li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat serta jaringan komunikasi <i>E-mail</i>.</li> <li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>E-mail</i>.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan</li> </ol>

		Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 6 pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

## 56. Pemberian Pelayanan Information (*Desk Information*) Pada Kantor Bea Cukai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mengisi Formulir Layanan Informasi (FLI).</li> <li>2. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui loket layanan informasi;</li> <li>3. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mendapatkan nomor urutan antrian loket layanan informasi dan FLI.</li> <li>2. Pengguna Layanan mengisi FLI dengan menguraikan memberikan data identitas dan permintaan informasi.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal pada hari kerja yang sama sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jawaban atas permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di</li> </ol>

		KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a>
--	--	--

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li> <li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui loket informasi (<i>desk information</i>)</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 6 pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 57. Kegiatan Penyuluhan atas Permohonan Pengguna Jasa

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan penyuluhan dari pihak pengguna jasa kepada Kepala Kantor.</li> <li>2. Surat permohonan penyuluhan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sebelum permintaan waktu penyelenggaraan penyuluhan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Jasa mengajukan permohonan penyuluhan kepabeanan dan cukai kepada Kepala Kantor.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima berkas dan melakukan konfirmasi kepada pemohon terkait permohonan penyuluhan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal permohonan disetujui Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Persetujuan dan melaksanakan penyuluhan sesuai permohonan Pengguna Jasa.</li> <li>b. Dalam hal permohonan ditolak Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban atas permohonan penyuluhan akan disampaikan antara 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak surat permohonan penyuluhan diterima oleh Pejabat Bea dan Cukai pada unit yang menyelenggarakan fungsi penyuluhan.</li> <li>2. Surat undangan dalam rangka penyelenggaraan penyuluhan disampaikan paling lambat sebelum penyelenggaraan penyuluhan/sosialisasi.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Penolakan atau Surat Persetujuan dan Surat Undangan serta terlaksananya kegiatan penyuluhan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC;</li> <li>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan, Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>3. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan</li> </ol>

		Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 6 pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat



## P. Pengaduan

### 58. Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPUMA

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laporan pengaduan harus disertai kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor (meliputi nama dan kontak yang bisa dihubungi) serta kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan.</li><li>2. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA.</li><li>3. Dalam hal laporan pengaduan adalah dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka harus memenuhi unsur-unsur yang meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Apa materi pengaduan (<i>what</i>);</li><li>b) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (<i>who</i>);</li><li>c) Kapan materi aduan tersebut terjadi (<i>when</i>);</li><li>d) Di mana materi aduan tersebut terjadi (<i>where</i>); dan</li><li>e) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (<i>how</i>).</li><li>f) Dalam hal laporan pengaduan tidak terkait dugaan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik dan kode perilaku pegawai, maka paling sedikit unsur materi pengaduan sebagaimana disebutkan pada angka 3 huruf a terpenuhi.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya.</li><li>2. Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA.</li><li>3. Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan.</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan.</li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai merekam kedalam SIPUMA terhadap aduan yang disampaikan bukan melalui SIPUMA paling lama 60 menit dari pengaduan diterima oleh Petugas penerima pengaduan.</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi terhadap aduan yang disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah aduan disampaikan sesuai dengan persyaratan.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan tindak lanjut aduan dengan pengkajian informasi pengaduan masyarakat paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah terverifikasi.</li> <li>5. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiket Pengaduan</li> <li>2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0361) 4723335 atau <i>whatsapp</i> ke +6281138753753 dan Surat d.a. Kepala KPPBC TMP A Denpasar Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali – 80226</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email <a href="mailto:bcdenpasarki@gmail.com">bcdenpasarki@gmail.com</a></li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.</li> </ol>

		6. Peraturan Menteri Keuangan nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.01/2018 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan. 8. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-17/BC/2021 tentang Pelaksanaan Tugas Unit Kepatuhan Internal di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 9. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 7 pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelayanan Pengaduan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

Ditetapkan di Denpasar  
pada tanggal [@TanggalND]

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik  
I MADE ARYANA

