

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

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

NOMOR: KEP-191/KBC.1302/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA JASA KELOMPOK
RENTAN 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 penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara;

b. bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, salah satunya yaitu bagi pengguna jasa kelompok rentan;

c. bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin infrastruktur yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam hruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala KPPBC TMP A Denpasar tentang Penetapan Standar Pelayanan Secara Tatap Muka Bagi Pengguna Jasa Kelompok Rentan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar

Mengingat : 1. 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 5038);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6540);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia 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 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509).
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan;
9. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 120/BC/2025 tentang Pedoman Pengelolaan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
10. Keputusan Kepala KPPBC TMP A Denpasar Nomor KEP-185/KBC.1302/2025 tanggal 2 September 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar

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 STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA JASA KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Bagi Pengguna Jasa Kelompok Rentan di Lingkungan Kantor Pengawas dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran 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 Pengawas dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar;
- KETIGA : Standar Pelayanan yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran dapat dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawas, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Kepala Kantor ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KELIMA : Keputusan Kepala Kantor ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- Salinan Keputusan Kepala Kantor Pengawas 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 Pengawas dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 6 September 2025

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik
I MADE ARYANA

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR
NOMOR KEP-191/KBC.1302/2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGI
PENGGUNA JASA KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN A DENPASAR

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

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Sesuai dengan ketentuan standar pelayanan |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Sesuai dengan ketentuan standar pelayanan |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Sesuai dengan ketentuan standar pelayanan |
| 4 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Sesuai dengan ketentuan standar pelayanan |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (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 - 802263. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di KPPBC TMP A Denpasar atau melalui email bcdenpasarki@gmail.com |

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

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas. 3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 4. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-185/BC/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 5. Keputusan Kepala KPPBC TMP A Denpasar Nomor KEP-185/KBC.1302/2025 tanggal 2 September 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Denpasar |
| 2 | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain : loket pelayanan prioritas, meja, kursi, lemari, personal computer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, kursi roda, tongkat, kruk dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan prioritas , toilet prioritas, area parkir prioritas, dll. |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat / Golongan Minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Memiliki sikap professional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab. |

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

KEPALA KANTOR



Ditandatangani secara elektronik
I MADE ARYANA

