

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DJBC ACEH
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN C LANGSA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN
CUKAI TIPE MADYA PABEAN C LANGSA

NOMOR KEP-242/KBC.0105/2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA KPPBC TMP C LANGSA NOMOR
KEP-48/KBC.0105/2023 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN C LANGSA

KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN C LANGSA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa;

c. bahwa terhadap Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa nomor KEP-48/KBC.0105/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa perlu dilakukan pembaruan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa tentang Perubahan atas Keputusan Kepala KPPBC TMP C Langsa nomor KEP-48/KBC.0105/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa;

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 Intansi 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 KEP-168/BC/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
9. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-185/BC/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
10. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-118/BC/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
11. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-217/BC/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C LANGSA TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA KPPBC TMP C LANGSA NOMOR KEP-48/KBC.0105/2023 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C LANGSA.

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

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA berpedoman pada Penetapan Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Nomor KEP-168/BC/2021, KEP-185/BC/2022, KEP-118/BC/2023, dan KEP-217/BC/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.
- KEEMPAT : Komponen standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II merupakan parameter dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang wajib dilaksanakan dan disediakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa.
- KELIMA : 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.
- KEENAM : Jika terdapat layanan yang tidak tercantum pada keputusan ini, maka standar pelayanan atas layanan tersebut berpedoman pada Keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-168/BC/2021, KEP-185/BC/2022, KEP-118/BC/2023, dan KEP-217/BC/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai.
- KETUJUH : Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa nomor KEP-48/KBC.0105/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa dicabut dan diubah dengan Keputusan ini.
- KEDELAPAN : Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal;
2. Kepala Kantor Wilayah DJBC Aceh;
3. Para Pejabat dan Pegawai di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Langsa.

Ditetapkan di Langsa
pada tanggal 24 Oktober 2024

KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA
PABEAN C LANGSA,



Ditandatangani secara elektronik
SULAIMAN

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN
 DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA
 PABEAN C LANGSA
 NOMOR : KEP-242/KBC.0105/2024
 TANGGAL : 24 Oktober 2024

DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KPPBC TMP C LANGSA

No.	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan
1.	Pemberitahuan pengangkutan	Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan RKSP untuk Sarana Pengangkut melalui Laut dan Udara melalui Sistem PDE
2.	Pemberitahuan pengangkutan	Perbaikan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) dengan Persetujuan Kepala Kantor
3.	Pemberitahuan pengangkutan	Perbaikan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) Tanpa Persetujuan Kepala Kantor
4.	Pemberitahuan pengangkutan	Pembatalan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP)
5.	Pemberitahuan pengangkutan	Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan <i>Inward Manifest</i> Untuk Sarana Pengangkut Melalui Laut dan Udara oleh Operator Sarana Pengangkut Melalui Sistem PDE
6.	Pemberitahuan pengangkutan	Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan <i>Inward Manifest</i> oleh Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos Melalui Sistem PDE
7.	Pemberitahuan pengangkutan	Perbaikan <i>Inward Manifest</i> (Dengan Persetujuan Kepala Kantor)
8.	Pemberitahuan pengangkutan	Perbaikan <i>Inward Manifest</i> (Tanpa Persetujuan Kepala Kantor)
9.	Pemberitahuan pengangkutan	Pembatalan <i>Inward Manifest</i>
10.	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean
11.	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Izin Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang Dilakukan di Luar Pelabuhan (Redee)
12.	Pembongkaran dan Penimbunan	Pelayanan Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang Diperlakukan Sama Dengan Tempat Penimbunan Sementara (TPS)
13.	Pembongkaran dan Penimbunan	Permohonan Pelayanan Pemindahan Lokasi Penimbunan (PLP)
14.	Pembongkaran dan Penimbunan	Pembatalan Pemindahan Lokasi Penimbunan (PLP)
15.	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah
16.	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

17.	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Permohonan Perpanjangan Izin Penetapan sebagai TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
18.	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS berdasarkan Permohonan dari Pengelola Kawasan dan/atau Pengusaha TPS pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dan Kantor Wilayah/Kantor Wilayah Khusus Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
19.	Kawasan Pabean dan TPS	Pelayanan Penetapan TPS Pusat Distribusi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai
20.	Pemberitahuan Pabean	Pelayanan Pemberian Izin Penggunaan <i>Returnable Package</i>
21.	Pemberitahuan Pabean	Pelayanan Perpanjangan Izin Penggunaan <i>Returnable Package</i>
22.	Pemberitahuan Pabean	Pelayanan Permohonan Perubahan Data Izin <i>Returnable Package</i>
23.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Penyelesaian Barang Impor untuk Dipakai (Jalur Merah)
24.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Penyelesaian Barang Impor Untuk Dipakai (Jalur Kuning)
25.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Penyelesaian Barang Impor untuk Dipakai (Jalur Hijau)
26.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai Dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>)
27.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai Dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) Dengan Izin Kepala Kantor
28.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Perizinan Penundaan Pembayaran Bea Masuk (<i>Vooruitslag</i>)
29.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Perpanjangan Jangka Waktu Penundaan Pembayaran Bea Masuk (<i>Vooruitslag</i>)
30.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Penyelesaian Barang Pindahan Dengan Menggunakan PIBK
31.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pengeluaran Peti Kemas Kosong (<i>Empty Container</i>)
32.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Izin/Persetujuan Impor Kembali (Reimpor)
33.	Impor Sementara	Pelayanan Permohonan Izin Impor Sementara
34.	Impor Sementara	Pelayanan Permohonan Perpanjangan Izin Impor Sementara
35.	Impor Sementara	Pelayanan Izin Tidak Mengekspor Kembali Barang Impor Sementara Dengan Tujuan Tertentu
36.	Impor Sementara	Pelayanan Izin Tidak Mengekspor Kembali Barang Impor Sementara Dengan Tujuan Hibah Kepada Pemerintah Pusat
37.	Impor Sementara	Pelayanan Izin Tidak Mengekspor Kembali Barang Impor Sementara Karena Keadaan Memaksa

38.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & Awak Sarana Pengangkut	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang Yang Tiba Bersama Penumpang Dengan Menggunakan <i>Customs Declaration</i> (CD)
39.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & Awak Sarana Pengangkut	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang Yang Tiba Bersama Penumpang Dengan Menggunakan PIBK
40.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & Awak Sarana Pengangkut	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang Yang Tiba Sebelum Atau Sesudah Kedatangan Penumpang Yang Diselesaikan Dengan <i>Customs Declaration</i> (CD)
41.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & Awak Sarana Pengangkut	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang Yang Tiba Sebelum Atau Sesudah Kedatangan Penumpang Yang Diselesaikan Dengan PIBK
42.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Penyelesaian Dokumen PEB Yang Tidak Dilakukan Pemeriksaan Fisik
43.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Penyelesaian Dokumen PEB Dengan Pemeriksaan Fisik
44.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Pembetulan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)
45.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)
46.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Sudah Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor
47.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pelayanan Permohonan Izin Ekspor Kembali Barang Impor yang Belum Diajukan Pemberitahuan Pabean Impor
48.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pemberitahuan Pembawaan Barang yang Akan Dibawa Kembali ke Daerah Pabean
49.	Pemberitahuan Pabean Ekspor	Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai atau Instrumen Pembayaran Lainnya
50.	Pemuatan, Pemasukan, Dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pemuatan Ekspor Barang Curah dan/atau Pemeriksaan Fisik Pendahuluan Untuk Barang Ekspor Berupa CPO Dan Turunannya
51.	Pemuatan, Pemasukan, Dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pemuatan Barang Ekspor Curah Selain CPO dan Turunannya
52.	Pemuatan, Pemasukan, Dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pelayanan Pemberitahuan <i>Outward Manifest</i>
53.	Pemuatan, Pemasukan, Dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pelayanan Perbaikan Data <i>Outward Manifest</i>
54.	Pemuatan, Pemasukan, Dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pelayanan Pembatalan <i>Outward Manifest</i>
55.	Pemuatan, Pemasukan, Dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pengeluaran Barang Ekspor dari Kawasan Pabean Karena Kerusakan Pada Sebagian atau Seluruh Peti Kemas atau Kemasan Barang

56.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai
57.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)
58.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Perizinan Kawasan Industri Hasil Tembakau
59.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Telepon Kantor Bea Cukai
60.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui <i>Web-Chat</i> Dan Media Sosial Kantor Bea Cukai
61.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui <i>E-Mail</i> Kantor Bea Cukai
62.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi (<i>Desk Information</i>) Pada Kantor Bea Cukai
63.	Layanan Informasi	Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Bea Cukai (PPID Tingkat II dan PPID Tingkat III)
64.	Penyuluhan	Kegiatan Penyuluhan atas Permohonan Pengguna Jasa
65.	Pengaduan	Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPUMA
66.	Pengelolaan BTD dan BDN	Pemusnahan Barang Yang dikuasai Negara (BDN) Berdasarkan Permohonan Dari Pemilik Barang
67.	Pengelolaan BTD dan BDN	Pemusnahan Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai (BTD) Berdasarkan Permohonan Dari Pemilik Barang
68.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberlakuan Kembali Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) yang Dibekukan
69.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pencabutan NPPBKC atas Permohonan Pengusaha
70.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)
71.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberitahuan Perubahan Data Pengusaha Barang Kena Cukai Dan/Atau Data Registrasi
72.	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru
73.	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Penyesuaian Golongan berdasarkan Permohonan Pengusaha Pabrik
74.	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Permohonan Penetapan Penyesuaian Tarif Cukai Hasil Tembakau berdasarkan permohonan Pengusaha Pabrik atau Importir
75.	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan Bkc Selesai Dibuat, Dan Pencacahan BKC	Pencabutan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau berdasarkan permohonan Pengusaha Pabrik atau Importir
76.	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Awal (P3C) dengan data elektronik
77.	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT Tambahan (P3C) dengan data elektronik

78.	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan data elektronik
79.	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik secara tunai
80.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & Awak Sarana Pengangkut	Pelayanan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) Barang Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut
81.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & Awak Sarana Pengangkut	Perubahan Data International Mobile Equipment Identity (IMEI)

KEPALA KANTOR,



Ditandatangani secara elektronik
SULAIMAN



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN
DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA
PABEAN C LANGSA
NOMOR : KEP-242/KBC.0105/2024
TANGGAL : 24 Oktober 2024

**STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN C LANGSA**

A. PEMBERITAHUAN PENGANGKUTAN

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">1. Pemberitahuan RKSP paling sedikit memuat elemen data sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. nama sarana pengangkut;b. nomor pelayaran (voyage)/ nomor penerbangan (flight);c. nomor International Maritime Organization (IMO), dalam hal sarana pengangkut diwajibkan terdaftar di International Maritim Organization (IMO) dan/atau nomor Maritim Mobile Service Identity (MMSI) atau nomor registrasi;d. tanda panggil atau call sign;e. bendera;f. pelabuhan asal, transit dan bongkar;g. tanggal perkiraan tiba atau estimated time arrival (ETA);h. nomor dan tanggal master bill of lading (B/L) atau master airway bill (AWB);i. nama pengirim (Shipper);j. nama penerima (consignee);k. nomor pokok wajib pajak penerima (consignee) dalam hal wajib memiliki nomor pokok wajib pajak;l. kelompok pos;m. jumlah dan berat kemasan atau jumlah barang dalam hal barang curah;n. jumlah, ukuran, dan nomor peti kemas, dalam hal menggunakan peti kemas;o. uraian barang, dan;p. nama pengangkut.2. Penyampaian RKSP paling singkat dilakukan 7 hari sebelum tanggal kedatangan sarana pengangkut.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:

		<ol style="list-style-type: none">4. daftar penumpang untuk sarana pengangkut melalui laut dan darat;<ol style="list-style-type: none">a. daftar awak sarana pengangkut;b. daftar bekal sarana pengangkut;c. daftar perlengkapan atau inventaris sarana pengangkut;d. rencana penyimpanan (stowage plan) atau rencana pemuatan (bay plan) untuk sarana pengangkut melalui laut;e. daftar senjata api dan amunisi;f. daftar obat-obatan termasuk narkotika yang digunakan untuk kepentingan pengobatan.5. Pengangkut wajib menyerahkan RKSP dengan jangka waktu:<ol style="list-style-type: none">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; ataub. paling lambat sebelum kedatangan Sarana Pengangkut, dalam hal waktu tempuh dari tempat keberangkatan menuju ke tempat kedatangan kurang dari 24 (dua puluh empat) jam6. Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut dibuat secara rinci dalam pos-pos serta dikelompokkan secara terpisah dengan pengelompokkan sebagai berikut :<ol style="list-style-type: none">a. Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.b. Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.c. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.d. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.e. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.f. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.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>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> <ol style="list-style-type: none"> menyiapkan RKSP dengan menggunakan program aplikasi manifes/modul pengangkut/metode pertukaran data elektronik lainnya; mengirimkan data RKSP melalui sistem PDE ke Kantor Pabean yang disinggahi. <p>2. Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes:</p> <ol style="list-style-type: none"> menerima dan meneliti kelengkapan data RKSP yang dikirim melalui sistem PDE oleh Pengangkut; mengirimkan respon penerimaan RKSP yang berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.0 kepada pengangkut, dalam hal RKSP telah diisi dengan lengkap. <p>3. Pengangkut menerima respon bukti penerimaan berupa nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.0.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	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	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana

		<p>Pengangkut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait pemberitahuan RKSP; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

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

2. PERBAIKAN RENCANA KEDATANGAN SARANA PENGANGKUT (RKSP) 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"> 1. Permohonan perbaikan RKSP. 2. Lembar RKSP diperbaiki. 3. Dokumen Pendukung dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Bill of Lading/Airway Bill; b. Lembaran RKSP perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan penyerahan data secara manual; c. Softcopy RKSP perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan sistem PDE atau sistem pertukaran data dengan Media Penyimpan Data Elektronik; d. Invoice, packing list, sales contract, dan surat pernyataan dari supplier/pengangkut/importir e. Dokumen pendukung lainnya. 4. Perbaikan data RKSP dengan persetujuan Kepala Kantor Pabean dilakukan atas perbaikan: <ol style="list-style-type: none"> a. Perubahan consignee yang menyangkut transfer of title; b. Penambahan/penghapusan pos; c. Tambah/kurang jumlah kemasan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut: <ol style="list-style-type: none"> a. menyiapkan perbaikan BC 1.0; b. dalam hal RKSP diajukan dalam bentuk tulisan di atas formulir: <ol style="list-style-type: none"> 1) menyiapkan permohonan perbaikan BC 1.0; 2) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.0 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk. c. dalam hal RKSP diajukan melalui Media Penyimpan Data Elektronik:

		<ol style="list-style-type: none"> 1) mencetak lembar permohonan perbaikan BC 1.0 serta melakukan transfer data ke Media Penyimpan Data Elektronik; 2) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.0, Media Penyimpan Data Elektronik berisi perbaikan BC 1.0 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk. d. dalam hal RKSP diajukan melalui sistem PDE, mengirimkan data perbaikan BC 1.0 dan dokumen pendukung ke sistem komputer pelayanan pada Kantor Pabean. <ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat yang mengelola manifes dan/atau Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes: <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan penelitian pendahuluan terhadap permohonan dan dokumen pendukung; b. menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk, dalam hal diperlukan; c. meneruskan penelitian kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk. 3. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk: <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan penelitian terhadap permohonan dan dokumen pendukung; b. melakukan penelitian mendalam, dalam hal terdapat kemungkinan pelanggaran kepabeanaan; c. dalam hal permohonan disetujui: <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan perbaikan atau menggabungkan lembaran RKSP perbaikan pada dokumen BC 1.0, dalam hal penyerahan RKSP dengan tulisan di atas formulir; atau 2) melakukan entry data perbaikan BC 1.0, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik; dan 3) menyerahkan pemberitahuan persetujuan perbaikan BC 1.0 kepada pengangkut. d. dalam hal permohonan ditolak, menyerahkan pemberitahuan penolakan perbaikan BC 1.0 kepada Pengangkut. 4. Pengangkut menerima surat/respon persetujuan atau penolakan permohonan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lama 3 hari kerja sejak diterima permohonan perbaikan secara lengkap dan benar sampai dengan perbaikan disetujui (tidak dilakukan penelitian mendalam) 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.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat/respon persetujuan atau penolakan permohonan perbaikan BC 1.0.
6	Penanganan	1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via

	Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	------------------------------	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut. 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax,

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

3. PERBAIKAN RENCANA KEDATANGAN SARANA PENGANGKUT (RKSP) 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"> 1. Permohonan perbaikan RKSP. 2. Lembar RKSP diperbaiki. 3. Dokumen Pendukung dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Bill of Lading/Airway Bill; b. Lembaran RKSP perbaikan, untuk Kantor

		<p>Pabean yang menerapkan penyerahan data secara manual;</p> <p>c. Softcopy RKSP perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan sistem PDE atau sistem pertukaran data dengan Media Penyimpan Data Elektronik;</p> <p>d. Invoice, packing list, sales contract, dan surat pernyataan dari supplier/pengangkut/importir</p> <p>e. Dokumen pendukung lainnya.</p> <p>4. Perbaikan data RKSP tanpa persetujuan Kepala Kantor Pabean dilakukan atas perbaikan selain:</p> <p>a. Perubahan consignee yang menyangkut transfer of title;</p> <p>b. Penambahan/penghapusan pos;</p> <p>c. Tambah/kurang jumlah kemasan.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengangkut:</p> <p>a. menyiapkan perbaikan BC 1.0;</p> <p>b. dalam hal RKSP diajukan dalam bentuk tulisan di atas formulir:</p> <p>1) menyiapkan permohonan perbaikan BC 1.0;</p> <p>2) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.0 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</p> <p>c. dalam hal RKSP diajukan melalui Media Penyimpan Data Elektronik:</p> <p>3) mencetak lembar permohonan perbaikan BC 1.0 serta melakukan transfer data ke Media Penyimpan Data Elektronik;</p> <p>4) menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.0, Media Penyimpan Data Elektronik berisi perbaikan BC 1.0 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk.</p> <p>d. dalam hal RKSP diajukan melalui sistem PDE, mengirimkan data perbaikan BC 1.0 dan dokumen pendukung ke sistem komputer pelayanan pada Kantor Pabean.</p> <p>2. Pejabat yang mengelola manifes dan/atau Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes:</p> <p>a. menerima perbaikan BC 1.0 dari Pengangkut;</p> <p>b. melakukan penelitian dan validasi terhadap pengajuan perbaikan BC 1.0;</p> <p>c. melakukan perbaikan atau menggabungkan lembaran RKSP perbaikan pada dokumen BC 1.0, dalam hal penyerahan RKSP dengan tulisan di atas formulir;</p> <p>d. memperbaiki data BC 1.0, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap sampai dengan terbitnya lembar perbaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Lembaran/data RKSP perbaikan BC 1.0.

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
---	---	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut. 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,

	Fasilitas	komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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 dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	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

4. PEMBATALAN RENCANA KEDATANGAN SARANA PENGANGKUT (RKSP)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan pembatalan RKSP disertai surat atau dokumen bukti pendukung lainnya. 2. Pemberitahuan RKSP yang telah mendapat nomor pendaftaran dari Kantor Pabean dapat dibatalkan oleh Pengangkut, dalam hal:

		<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana Pengangkut tidak jadi datang; b. Terjadi keadaan kahar (force majeure); dan/ atau c. Sebab lainnya berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut: <ul style="list-style-type: none"> e. menyiapkan permohonan pembatalan BC 1.0; a. menyerahkan permohonan dan dokumen pendukung kepada kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk. 2. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk: <ul style="list-style-type: none"> a. melakukan penelitian terhadap permohonan dan dokumen pendukung; b. melakukan penelitian mendalam, dalam hal terdapat kemungkinan pelanggaran kepabeanan; c. dalam hal permohonan disetujui: <ul style="list-style-type: none"> 1) melakukan pembatalan dengan mencatat ke dalam BCP BC 1.0, dalam hal penyerahan RKSP dengan tulisan di atas formulir; 2) melakukan entry pembatalan BC 1.0, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik; dan \ 3) menyerahkan pemberitahuan persetujuan pembatalan BC 1.0 kepada pengangkut; d. dalam hal permohonan ditolak, menyerahkan pemberitahuan penolakan pembatalan BC 1.0 kepada pengangkut. 3. Pengangkut menerima persetujuan atau penolakan permohonan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	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	<ul style="list-style-type: none"> 5. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 6. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 7. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 8. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan

		<p>Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Perbaikan dan Pembatalan RKSP; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

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

5. 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"> 1. Pemberitahuan Inward Manifest paling sedikit memuat elemen data sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. nama sarana pengangkut; b. nomor pelayaran (voyage)/ nomor penerbangan (flight); c. nomor International Maritime Organization (IMO), dalam hal sarana pengangkut diwajibkan terdaftar di International Maritim Organization (IMO) dan/atau nomor Maritim Mobile Service Identity (MMSI) atau nomor registrasi; d. tanda panggil atau call sign; e. bendera; f. pelabuhan asal, transit dan bongkar; g. tanggal perkiraan tiba atau estimated time arrival (ETA); h. nomor dan tanggal master bill of lading (B/L), master airway bill (AWB) atau dokumen pengangkutan lainnya; i. nomor dan tanggal house bill of lading (B/L), house airway bill (AWB), atau dokumen pengangkut lainnya;

		<ul style="list-style-type: none"> j. nama pengirim (Shipper); k. nama penerima (Consignee); l. nomor pokok wajib pajak penerima (consigne) dalam hal wajib memiliki nomor pokok wajib pajak; m. kelompok pos; n. jumlah dan berat kemasan atau jumlah barang dalam hal barang curah; o. jumlah, ukuran, dan nomor peti kemas, dalam hal menggunakan peti kemas; p. uraian barang; q. nama pengangkut; dan r. Nomor Pokok Wajib Pajak Pengangkut. <p>2. Penyampaian Inward Manifes paling singkat dilakukan 7 hari sebelum tanggal kedatangan sarana pengangkut.</p> <p>3. Pengangkut wajib menyerahkan Inward Manifest dengan jangka waktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. dalam hal melakukan kegiatan pembongkaran barang: <ul style="list-style-type: none"> i. Paling lambat pada saat sebelum melakukan pembongkaran barang; atau ii. dalam hal pembongkaran 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. b. Dalam hal tidak melakukan kegiatan pembongkaran barang, tetapi akan melakukan kegiatan pemuatan barang: <ul style="list-style-type: none"> i. Paling lambat pada saat sebelum melakukan pemuatan barang; atau ii. 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. c. Dalam hal tidak melakukan kegiatan pembongkaran dan pemuatan barang disampaikan dalam jangka waktu paling lambat: <ul style="list-style-type: none"> i. 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak kedatangan untuk sarana pengangkut melalui laut yang lego jangkar dan atau sandar lebih dari 24 jam; ii. 8 jam terhitung sejak kedatangan untuk sarana pengangkut melalui udara yang mendarat lebih dari 8 jam. <p>4. Inward Manifest dibuat secara rinci dalam pos-pos serta dikelompokkan secara terpisah dengan pengelompokkan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Barang asal luar daerah atau peti kemas
--	--	---

		<p>kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas. c. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas. d. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas. e. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas. f. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas. <ol style="list-style-type: none"> 5. Pos-pos sebagaimana dimaksud pada butir b dibuat atas dasar Airway Bill atau Bill of Lading dan dokumen pengangkut lainnya, dengan uraian barang yang dapat menunjukkan klasifikasi sekurang-kurangnya 4 (empat) digit pos Harmonized System. 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. 7. Selain Pemberitahuan Inward Manifest, paling lambat pada saat kedatangan sarana pengangkut, Pengangkut wajib menyerahkan Pemberitahuan, berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Daftar penumpang dan/atau awak sarana pengangkut; b. Daftar bekal sarana pengangkut; c. Daftar perlengkapan/inventaris sarana pengangkut; d. Daftar senjata api dan amunisi; dan e. Daftar obat-obatan termasuk narkotika yang digunakan untuk kepentingan pengobatan. 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. 9. Pengangkut wajib menyerahkan data Inward Manifest secara lengkap dan benar. 10. Dalam hal sarana pengangkut dalam keadaan darurat, Pengangkut dapat melakukan pembongkaran barang terlebih dahulu, dan wajib:
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> a. melaporkan keadaan darurat tersebut ke Kantor Pabean terdekat pada kesempatan pertama; dan b. menyerahkan inward manifest dan dokumen lainnya paling lama 72 (tujuh puluh dua) jam sesudah pembongkaran. <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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut: <ul style="list-style-type: none"> a. menyiapkan Inward Manifest menggunakan program aplikasi manifes/modul pengangkut/metode pertukaran data elektronik lainnya; b. mengirimkan data Inward Manifest ke Kantor Pabean yang disinggahi melalui sistem PDE. 2. Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes: <ul style="list-style-type: none"> a. menerima dan meneliti kelengkapan data serta melakukan validasi Inward Manifest; b. mengirimkan respon bukti penerimaan Inward Manifest yang mencantumkan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1. 3. Pengangkut menerima respon penerimaan yang telah diberi nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1. 4. Pejabat yang mengelola manifes/Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes: <ul style="list-style-type: none"> a. menggabungkan dengan Inward Manifest lainnya, dalam hal terdapat Inward Manifest lain dari Pengangkut Kontraktual/ Penyelenggara Pos untuk sarana pengangkut yang sama; b. mengirimkan respon bukti penggabungan dengan Inward Manifest lain kepada Pengangkut. 5. Pengangkut menerima respon bukti penggabungan Inward Manifest.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> 9. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 10. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di

	<p>http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>11. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>12. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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"> 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. 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.

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

6. PENYERAHAN DAN PENATAUSAHAAN PEMBERITAHUAN INWARD MANIFEST OLEH PENGANGKUT KONTRAKTUAL DAN/ATAU PENYELENGGARA POS 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"> 1. Pemberitahuan Inward Manifest paling sedikit memuat elemen data sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. nama sarana pengangkut; b. nomor pelayaran (voyage)/ nomor penerbangan (flight); c. nomor International Maritime Organization (IMO), dalam hal sarana pengangkut diwajibkan terdaftar di International

		<p>Maritim Organization (IMO) dan/atau nomor Maritim Mobile Service Identity (MMSI) atau nomor registrasi;</p> <ol style="list-style-type: none"> d. tanda panggil atau call sign; e. bendera; f. pelabuhan asal, transit dan bongkar; g. tanggal perkiraan tiba atau estimated time arrival (ETA); h. nomor dan tanggal master bill of lading (B/L), master airway bill (AWB) atau dokumen pengangkutan lainnya; i. nomor dan tanggal house bill of lading (B/L), house airway bill (AWB), atau dokumen pengangkut lainnya; j. nama pengirim (Shipper); k. nama penerima (Consignee); l. nomor pokok wajib pajak penerima (consigne) dalam hal wajib memiliki nomor pokok wajib pajak; m. kelompok pos; n. jumlah dan berat kemasan atau jumlah barang dalam hal barang curah; o. jumlah, ukuran, dan nomor peti kemas, dalam hal menggunakan peti kemas; p. uraian barang; q. nama pengangkut; dan r. Nomor Pokok Wajib Pajak Pengangkut. <ol style="list-style-type: none"> 2. Penyampaian Inward Manifest paling singkat dilakukan 7 hari sebelum tanggal kedatangan sarana pengangkut. 3. Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos wajib menyerahkan Inward Manifest dengan jangka waktu: <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal melakukan kegiatan pembongkaran barang: <ol style="list-style-type: none"> i. Paling lambat pada saat sebelum melakukan pembongkaran barang; atau ii. dalam hal pembongkaran 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. b. Dalam hal tidak melakukan kegiatan pembongkaran barang, tetapi akan melakukan kegiatan pemuatan barang: <ol style="list-style-type: none"> i. Paling lambat pada saat sebelum melakukan pemuatan barang; atau ii. 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. c. Dalam hal tidak melakukan kegiatan pembongkaran dan pemuatan barang
--	--	---

		<p>disampaikan dalam jangka waktu paling lambat:</p> <ol style="list-style-type: none">i. 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak kedatangan untuk sarana pengangkut melalui laut yang lego jangkar dan atau sandar lebih dari 24 jam;ii. 8 jam terhitung sejak kedatangan untuk sarana pengangkut melalui udara yang mendarat lebih dari 8 jam. <p>4. Inward Manifest dibuat secara rinci dalam pos-pos serta dikelompokkan secara terpisah dengan pengelompokkan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.b. Barang asal luar daerah atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.c. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.d. Barang asal Kawasan Bebas Lain atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.e. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas.f. Barang asal tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) atau peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya tidak diselesaikan di Kantor Pabean di Kawasan Bebas. <p>5. Pos-pos sebagaimana dimaksud pada butir b dibuat atas dasar Airway Bill atau Bill of Lading dan dokumen pengangkut lainnya, dengan uraian barang yang dapat menunjukkan klasifikasi sekurang-kurangnya 4 (empat) digit pos Harmonized System.</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">a. Daftar penumpang dan/atau awak sarana pengangkut;b. Daftar bekal sarana pengangkut;c. Daftar perlengkapan/inventaris sarana
--	--	---

		<p>pengangkut;</p> <p>d. Daftar senjata api dan amunisi; dan</p> <p>e. Daftar obat-obatan termasuk narkotika yang digunakan untuk kepentingan pengobatan.</p> <p>8. Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos 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 Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos wajib menyerahkan data Inward Manifest secara lengkap dan benar.</p> <p>10. Dalam hal sarana pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos dalam keadaan darurat, Pengangkut dapat melakukan pembongkaran barang terlebih dahulu, dan wajib:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. melaporkan keadaan darurat tersebut ke Kantor Pabean terdekat pada kesempatan pertama; dan b. menyerahkan inward manifest dan dokumen lainnya paling lama 72 (tujuh puluh dua) jam sesudah pembongkaran. <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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos: <ol style="list-style-type: none"> a. menyiapkan Inward Manifest menggunakan program aplikasi manifes/modul pengangkut/metode pertukaran data elektronik lainnya; b. mengirimkan data Inward Manifest ke Kantor Pabean yang disinggahi melalui sistem PDE. 2. Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan meneliti kelengkapan data serta melakukan validasi Inward Manifest; b. mengirimkan respon bukti penerimaan Inward Manifest. 3. Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos menerima respon penerimaan Inward Manifest. 4. Pejabat yang mengelola manifes/Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes: <ol style="list-style-type: none"> a. menggabungkan Inward Manifest dengan RKSP atau Inward Manifest untuk sarana pengangkut yang sama; b. memberikan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1 pada Inward Manifest bersangkutan; c. memberikan respon penggabungan Inward

		<p>Manifest kepada Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos.</p> <p>5. Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos menerima respon penggabungan Inward Manifest yang telah diberi nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Otomatis respon nomor dan tanggal BC 1.1 jika data sesuai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Respon penerimaan Inward Manifest dan/atau respon penggabungan Inward Manifest yang telah diberi nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut. 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. 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. 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

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

	Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat
--	-----------	--

7. PERBAIKAN INWARD MANIFEST (DENGAN PERSETUJUAN KEPALA KANTOR)

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

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

		<p>dokumen pendukung ke sistem komputer pelayanan pada Kantor Pabean.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat yang mengelola manifes dan/atau Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes: <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan penelitian pendahuluan terhadap permohonan dan dokumen pendukung; b. dalam hal diperlukan, melakukan wawancara kepada consignee atau pihak yang mengirimkan Inward Manifest; c. menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk, dalam hal diperlukan; d. meneruskan penelitian kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk. 3. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk: <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan penelitian terhadap permohonan dan dokumen pendukung; b. dalam hal permohonan disetujui: <ol style="list-style-type: none"> i. melakukan perbaikan atau menggabungkan lembaran manifes perbaikan pada dokumen BC 1.1, dalam hal penyerahan manifes dengan tulisan di atas formulir; atau ii. melakukan entry data perbaikan BC 1.1, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik; dan iii. menyerahkan pemberitahuan persetujuan perbaikan BC 1.1 kepada pengangkut. c. dalam hal permohonan ditolak, menyerahkan pemberitahuan penolakan perbaikan BC 1.1 kepada Pengangkut. 4. Pengangkut menerima surat/respon persetujuan atau penolakan permohonan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lama 3 hari kerja sejak diterima permohonan perbaikan secara lengkap dan benar sampai dengan perbaikan disetujui (tidak dilakukan penelitian mendalam) 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.
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015

		4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut. 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.

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

8. 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"> 1. Permohonan perbaikan Inward Manifest. 2. Lembar Inward Manifest diperbaiki. 3. Dokumen Pendukung dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Bill of Lading/Airway Bill. b. Lembaran Inward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan penyerahan data secara manual. c. Softcopy Inward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan sistem PDE atau sistem pertukaran data dengan Media Penyimpan Data Elektronik. d. Invoice, packing list, sales contract, dan surat pernyataan dari supplier/pengangkut/importir.

		<p>e. Dokumen pendukung lainnya.</p> <p>4. Perbaikan data manifes dengan tanpa persetujuan Kepala Kantor Pabean dilakukan atas perbaikan, selain:</p> <p>a. Perubahan consignee yang menyangkut transfer of title, dapat melampirkan surat pernyataan bermaterai dari consignee awal (bukan kepemilikan barang) dan surat pernyataan dari consignee seharusnya (kepemilikan barang)</p> <p>b. Penambahan/penghapusan pos.</p> <p>c. Tambah/kurang jumlah kemasan (bruto)</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Pengangkut:</p> <p>a. menyiapkan perbaikan BC 1.1;</p> <p>b. dalam hal manifes diajukan dalam bentuk tulisan di atas formulir:</p> <p>i. menyiapkan permohonan perbaikan BC 1.1; 2)</p> <p>ii. menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk</p> <p>c. dalam hal manifes diajukan melalui Media Penyimpan Data Elektronik:</p> <p>i. mencetak lembar permohonan perbaikan BC 1.1 serta melakukan transfer data ke Media Penyimpan Data Elektronik;</p> <p>ii. 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.</p> <p>d. dalam hal manifes diajukan melalui sistem PDE, mengirimkan data perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung ke sistem komputer pelayanan pada Kantor Pabean.</p> <p>2. Pejabat yang mengelola manifes dan/atau Sistem Aplikasi Pelayanan Manifes:</p> <p>a. menerima perbaikan BC 1.1 dari Pengangkut;</p> <p>b. melakukan penelitian dan validasi terhadap pengajuan perbaikan BC 1.1;</p> <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 Penyelesaian	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	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 6. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 7. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 8. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
---	---	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut. 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,

	Fasilitas	komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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 Kepabeahan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan 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 pada KPPBC/KPU
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

9. PEMBATALAN INWARD MANIFEST

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan pembatalan Inward Manifest dari Pengangkut disertai surat atau dokumen bukti pendukung lainnya. 2. Pemberitahuan Inward Manifest yang telah mendapat nomor pendaftaran dari Kantor Pabean

		dapat dibatalkan oleh Pengangkut, dalam hal: <ul style="list-style-type: none"> a. Sarana Pengangkut tidak jadi datang; b. Terjadi keadaan kahar (force majeure); dan/atau c. Sebab lainnya berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut: <ul style="list-style-type: none"> a. menyiapkan permohonan pembatalan BC 1.1; b. menyerahkan permohonan dan dokumen pendukung kepada kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk. 2. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk: <ul style="list-style-type: none"> a. melakukan penelitian terhadap permohonan dan dokumen pendukung; b. melakukan penelitian mendalam, dalam hal terdapat kemungkinan pelanggaran kepabeanan; c. dalam hal permohonan disetujui: <ul style="list-style-type: none"> i. melakukan pembatalan dengan mencatat ke dalam BCP BC 1.1, dalam hal penyerahan manifest dengan tulisan di atas formulir; ii. melakukan entry pembatalan BC 1.1, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan sistem PDE atau telah menggunakan media Penyimpan data elektronik; dan iii. menyerahkan pemberitahuan persetujuan pembatalan BC 1.1 kepada pengangkut; d. dalam hal permohonan ditolak, menyerahkan pemberitahuan penolakan pembatalan BC 1.1 kepada pengangkut. <p>2. Pengangkut menerima persetujuan atau penolakan permohonan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

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

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut. 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. 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. 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. 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Perbaikan dan Pembatalan Inward Manifest; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya;

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

B. PEMBONGKARAN DAN PENIMBUNAN

10. 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"> 1. Surat Permohonan Izin Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean dari Pengangkut dengan menyebutkan alasan pembongkaran. 2. Dokumen Pendukung permohonan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Denah lokasi Pembongkaran dan Tata letak (layout) tempat pembongkaran di tempat lain. 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. 3. Pembongkaran barang impor di tempat lain selain kawasan pabean dapat diberikan dengan

		<p>ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Barang impor tersebut bersifat khusus; b. Barang impor diangkut lanjut; c. Adanya kendala teknis di Kawasan Pabean; d. Terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan; dan/ atau e. Tidak tersedianya Kawasan Pabean <ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Untuk memperoleh persetujuan Pembongkaran secara periodik, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 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; b. Frekuensi impor tinggi serta barang impor bersifat khusus dan/atau tidak tersedianya Kawasan Pabean. 6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 4. SKP atau petugas loket: <ol style="list-style-type: none"> 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. b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai. 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"> a. Kawasan Pabean dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di kawasan pabean; b. Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan; c. Lokasi dan tata letak (layout) tempat Pembongkaran. 4. Dalam hal dilakukan penelitian lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Lokasi dan batas-batasnya; b. Sarana prasarana pembongkaran; c. Keamanan; dan/atau

		<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 Penyelesaian	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"> 1. Surat Persetujuan pembongkaran barang impor di tempat lain selain Kawasan Pabean; atau 2. Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,

	Fasilitas	komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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 Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeahan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan 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 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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

11. PELAYANAN IZIN PEMBONGKARAN BARANG IMPOR DARI SARANA PENGANGKUT LAUT KE SARANA PENGANGKUT LAUT LAINNYA YANG DILAKUKAN DI LUAR PELABUHAN (REDEE)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Izin Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang Dilakukan di Luar Pelabuhan (Redee); dan/atau; 2. Surat permohonan izin pembongkaran di tempat lain selain Kawasan Pabean yang dapat diajukan dalam 1 (satu) permohonan beserta dokumen pendukung.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang dilakukan di Luar Pelabuhan dilakukan dalam hal sarana pengangkut awal tidak dapat sandar langsung ke dermaga. 4. Barang impor yang dibongkar dari sarana pengangkut laut ke sarana pengangkut laut lainnya yang dilakukan di Luar Pelabuhan wajib dibawa ke: <ol style="list-style-type: none"> a. Kawasan Pabean melalui jalur yang ditetapkan; atau b. Tempat lain setelah mendapat izin Kepala Kantor Pabean yang mengawasi tempat lain tersebut. 5. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP atau petugas loket: <ol style="list-style-type: none"> 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. b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai. 3. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian/pemeriksaan administrasi atas dokumen permohonan yang diajukan. 4. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dokumen permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon. 5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dokumen permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon. 6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada tim yang melakukan pengawasan pembongkaran.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> 1. Surat Persetujuan Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Laut ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya yang Dilakukan di Luar Pelabuhan; atau 2. Surat Penolakan

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
---	---	---

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

12. 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"> 1. Surat Permohonan dengan ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> a. Menyebutkan alasan Penimbunan Barang Impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS; dan b. Melampirkan denah lokasi Penimbunan dan tata letak (layout) tempat penimbunan di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS. 2. Penimbunan barang impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS diberikan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. Barang impor tersebut bersifat khusus; b. Adanya kendala teknis di TPS; c. Terdapat kongesti di pelabuhan; d. Tidak tersedianya TPS; dan/atau e. Barang impor tersebut diimpor oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan. 3. Dalam hal barang impor belum mendapatkan persetujuan pengeluaran dan menyampaikan pemberitahuan <i>truckloosing</i>, pemohon melengkapi permohonan dengan pemberitahuan <i>truckloosing</i> dan berita acara penyegehan. 4. Dalam hal permohonan penimbunan dilakukan secara periodik maka permohonan dilampiri dengan daftar rencana penimbunan barang dalam periode tertentu. 5. Untuk memperoleh persetujuan penimbunan secara periodik, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan diajukan oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan; atau b. Frekuensi impor tinggi serta barang impor bersifat khusus dan/atau tidak tersedianya

		<p>TPS.</p> <p>6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP atau petugas loket: <ol style="list-style-type: none"> 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. b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai. 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"> a. TPS dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di TPS; b. Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan; c. Lokasi dan tata letak (layout) tempat Penimbunan. 4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Lokasi dan batas-batasnya; b. Sarana prasarana pembongkaran; c. Keamanan; dan/atau d. Informasi lain yang diperlukan. <p>Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</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. 6. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>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.</p>

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang diperlakukan sama dengan TPS; atau 2. Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit

		<p>Kerja terkait;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

13. PERMOHONAN PELAYANAN PEMINDAHAN LOKASI PENIMBUNAN (PLP)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan PLP sebanyak 4 (empat) rangkap apabila dilakukan secara hardcopy beserta dokumen pendukung; 2. PLP dapat dilakukan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. Tingkat penggunaan lapangan penumpukan (yard occupancy ratio) atau tingkat penggunaan gudang (shed occupancy ratio) TPS sama dengan atau lebih tinggi dari batas standar utilisasi fasilitas yang ditetapkan oleh instansi teknis yang bertanggung jawab di Bidang Pelabuhan atau Bandar Udara. b. TPS di Pelabuhan atau Bandar Udara tempat pembongkaran: <ol style="list-style-type: none"> i. Tidak tersedia tempat khusus yang digunakan untuk menimbun barang-barang konsolidasi, barang berbahaya, barang yang memiliki sifat merusak atau mempengaruhi barang lain, dan/atau barang yang memerlukan instalasi atau penanganan khusus; atau ii. Tersedia tempat khusus yang digunakan untuk menimbun barang-barang sebagaimana huruf a, tetapi tingkat penggunaan kapasitas sama dengan atau lebih tinggi dari batas standar utilisasi fasilitas; c. Barang impor dalam 1 (satu) master airway bill yang ditujukan kepada perusahaan jasa pengurusan transportasi (freight forwarder) dan/atau jasa penyelenggara pos yang berkedudukan pada TPS lain;

		<ul style="list-style-type: none"> d. Barang impor yang karena karakteristiknya memerlukan pelayanan segera (rush handling) yang akan dikeluarkan melalui TPS lain yang khusus disediakan untuk pelayanan segera; e. Barang impor dimuat dalam kantor pos yang akan diselesaikan kewajiban pabeannya melalui TPS lain yang khusus digunakan untuk layanan pos; atau f. Berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean dimungkinkan terjadi stagnasi atau terjadi keadaan darurat setelah mendapatkan masukan dari Pengusaha TPS. <ol style="list-style-type: none"> 3. PLP diberikan dalam hal barang impor belum diajukan Pemberitahuan Pabean Impor, kecuali atas PLP: <ul style="list-style-type: none"> a. Barang impor dalam 1 (satu) master airway bill yang ditujukan kepada perusahaan jasa pengurusan transportasi (freight forwarder) dan/atau penyelenggara pos yang berkedudukan pada TPS lain; b. Barang impor dalam kantor pos yang akan diselesaikan kewajiban pabeannya melalui TPS lain yang khusus digunakan untuk layanan pos; atau c. Berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean terjadi keadaan darurat setelah mendapat masukan dari Pengusaha TPS. 4. Barang impor hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali PLP, kecuali dalam hal terjadi karena keadaan darurat. 5. Dalam hal SKP/TPS Online mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP/TPS Online atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP/TPS Online atau petugas loket: <ul style="list-style-type: none"> 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. b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai. 3. Dalam hal perlu dilakukan validasi oleh unit pengawasan Bea dan Cukai, maka atas permohonan akan dilakukan validasi terlebih dahulu oleh unit pengawasan Bea dan Cukai. 4. Pejabat Bea dan Cukai akan meneliti kesesuaian terkait: <ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian data yang tercantum dalam permohonan dengan yang tercantum dalam manifest; b. Pemenuhan persyaratan alasan permohonan; dan c. Penyelesaian kewajiban pabean bahwa atas

		<p>barang impor yang bersangkutan belum diajukan pemberitahuan pabean impor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, memberikan catatan pada pos manifest yang bersangkutan kemudian mendistribusikan keputusan persetujuan tersebut kepada pemohon, pejabat yang mengawasi TPS serta pengusaha TPS. 6. Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS asal: <ol style="list-style-type: none"> a. Menerima lembar persetujuan kemudian mencocokkan persetujuan yang diterima dari Pengusaha TPS asal/Pemohon dengan persetujuan yang diterima dari Pejabat Bea dan Cukai yang berada di Kantor Bea dan Cukai. b. Mengawasi pengeluaran barang dengan mencocokkan nomor, ukuran, dan jumlah peti kemas atau jenis dan jumlah kemasan dengan yang tercantum dalam keputusan persetujuan. 7. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan sesuai maka Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS Asal: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan penyegelan dan/atau pengawalan terhadap kemasan/peti kemas; b. Melayani pengeluaran barang impor; c. Memberikan catatan pengeluaran pada persetujuan; d. Menyerahkan persetujuan kepada pemohon dan/atau pengusaha TPS. 8. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan tidak sesuai maka pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS asal menolak pengeluaran barang impor kemudian memberikan catatan pada persetujuan dan menyerahkannya kepada Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Bea dan Cukai untuk penyelesaian lebih lanjut. 9. Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS Tujuan melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. Menerima lembar persetujuan kemudian mencocokkan persetujuan yang diterima dari Pengusaha TPS asal/Pemohon b. Mengawasi pemasukan barang dengan mencocokkan nomor, ukuran, dan jumlah peti kemas atau jenis dan jumlah kemasan dengan yang tercantum dalam persetujuan dan meneliti kondisi tanda pengaman. 10. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan sesuai dan tanda pengaman dalam kondisi utuh/baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Membuka tanda pengaman; b. Memberikan catatan pemasukan pada persetujuan; dan c. Menyerahkan persetujuan kepada pemohon, Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Bea dan Cukai serta kepada pengusaha TPS Tujuan 11. Dalam hal pencocokan yang dilakukan kedapatan tidak sesuai atau kedapatan sesuai tetapi tanda pengaman dalam kondisi rusak/tidak utuh/tidak baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan catatan pemasukan dan catatan
--	--	---

		mengenai ketidaksesuaian dan/atau kerusakan tanda pengaman pada persetujuan PLP; dan b. Menyerahkan persetujuan PLP kepada Unit Pengawasan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja berikutnya yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan persetujuan seluruhnya / persetujuan sebagian / penolakan PLP diberikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	3. Surat persetujuan pemindahan lokasi penimbunan; atau 4. Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor. 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; 6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait

		<p>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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemindahan Penimbunan; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeahan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

14. PEMBATALAN PERSETUJUAN PEMINDAHAN LOKASI PENIMBUNAN (PLP)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pembatalan persetujuan PLP sebanyak 3 rangkap; 2. Copy Surat Permohonan PLP sebelumnya yang telah mendapatkan persetujuan; 3. Memenuhi salah satu syarat berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Telah diajukan pemberitahuan pabean impor sebelum dilakukan pemindahan barang; b. Terdapat penegahan dari Unit Penindakan dan Penyidikan; 4. Terdapat kesalahan input data.
2	Sistem, Mekanisme Dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP/TPS Online atau secara hardcopy melalui

	Prosedur	<p>loket pelayanan.</p> <p>2. SKP/TPS Online atau petugas loket:</p> <p>c. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>d. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai.</p> <p>3. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai memberikan keputusan persetujuan atau penolakan sebagian/seluruhnya atas permohonan pembatalan PLP.</p> <p>4. Persetujuan permohonan didistribusikan kepada pemohon, pengusaha TPS Asal, Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPS Asal.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling Lama 1 (satu) jam sejak Surat Permohonan Pembatalan PLP diterima dengan lengkap sampai dengan pengadministrasian dan pendistribusian keputusan persetujuan atau penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Permohonan Pembatalan PLP yang telah mendapatkan keputusan persetujuan atau penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Angkut Terus atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor.</p>
2	Sarana, Prasarana,	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara</p>

	dan/atau Fasilitas	lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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 Pemindahan Penimbunan; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeahan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan 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 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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. KAWASAN PABEAN DAN TPS

15. PELAYANAN PERMOHONAN IZIN KAWASAN PABEAN DAN/ATAU TPS PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI DAN KANTOR WILAYAH/KANTOR WILAYAH KHUSUS (KPPBC-KANWIL/KANWILSUS)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. Surat permohonan penetapan sebagai Kawasan

		<p>Pabean yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas Penanggung Jawab; b. Pengelola Pelabuhan Laut, Bandar Udara dan Tempat Lain; c. Lokasi Kawasan; dan d. Batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk Kawasan yang dimintakan penetapan Kawasan Pabean. <p>3. Dalam hal pemohon (penetapan sebagai kawasan pabean) merupakan Badan Usaha:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fotokopi salinan Akte Pendirian Perusahaan sebagai Badan Hukum dan perubahannya jika ada (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris); b. Fotokopi Surat Izin Usaha dari instansi terkait (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris); c. Fotokopi Bukti Penetapan sebagai Pelabuhan Laut atau Bandar Udara dalam hal kawasan berada di Pelabuhan Laut atau Bandar Udara (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris); d. Fotokopi Bukti status kepemilikan dan/atau penguasaan kawasan (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris); e. Rekomendasi dari Penyelenggara Pelabuhan atau Bandar Udara, dalam hal kawasan berada di pelabuhan atau di bandar udara, kecuali terminal khusus; f. Keterangan tertulis dari Penyelenggara Pelabuhan Laut atau Penyelenggara Bandar Udara, dalam hal Kawasan Pabean merupakan Kawasan Penunjang Pelabuhan Laut atau Bandar Udara; g. Fotokopi bukti pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, kecuali kawasan berada di kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas; dan h. Gambar denah lokasi dengan batas-batas yang jelas dan tata ruang yang meliputi pintu masuk atau pintu keluar dan tempat pembongkaran dan pemuatan barang. <p>4. Dalam hal permohonan diajukan oleh Pengelola Tempat Lain yang merupakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat selain Pelabuhan Laut dan Bandar Udara, yang dipergunakan untuk bongkar muat barang impor dan/atau barang ekspor; b. Kawasan perbatasan yang di dalamnya terdapat pos lintas batas atau pos pemeriksaan lintas batas; atau c. Tempat yang dipergunakan untuk lalu lintas barang impor dan/atau barang ekspor di kantor tempat penyelesaian kewajiban pabean atas layanan pos sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai pos. <p>Persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf c dapat digantikan dengan Salinan penetapan sebagai tempat bongkar muat atau lalu</p>
--	--	---

		<p>lintas barang impor dan/atau barang ekspor atau dokumen penetapan lain yang sejenis.</p> <ol style="list-style-type: none">5. Dalam hal permohonan diajukan oleh Pengelola Tempat Lain yang merupakan Kawasan penunjang Pelabuhan Laut atau Bandar Udara yang ditunjuk oleh Penyelenggara Pelabuhan Laut atau Penyelenggara Bandar Udara untuk lalu lintas barang impor dan/atau barang ekspor, Persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf c dapat digantikan dengan keterangan tertulis dari penyelenggara Pelabuhan Laut dan Bandar Udara.6. Surat permohonan penetapan sebagai Tempat Penimbunan Sementara (TPS) yang memuat:<ol style="list-style-type: none">a. Identitas Penanggung Jawab;b. Badan Usaha TPS;c. Lokasi Tempat Penimbunan; dand. Ukuran luas dan/atau data tampung (volume) serta batas-batas tempat penimbunan yang dimintakan penetapan sebagai TPS.7. Persyaratan untuk memperoleh penetapan sebagai TPS:<ol style="list-style-type: none">a. Fotokopi salinan Akte Pendirian Perusahaan sebagai Badan Hukum dan perubahannya jika ada (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);b. Fotokopi Izin usaha penimbunan dan/atau pergudangan dari instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);c. Fotokopi bukti kepemilikan atas tempat penimbunan atau penguasaan atas tempat penimbunan paling singkat 2 (dua) tahun (apabila diperlukan dapat ditandatangani oleh notaris);d. Rekomendasi dari Penyelenggara Pelabuhan atau Bandar Udara, dalam hal tempat penimbunan berada di pelabuhan laut atau di bandar udara, kecuali terminal khusus;e. Fotokopi bukti pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, kecuali tempat penimbunan berada di kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas;f. Gambar denah lokasi dan tata ruang yang meliputi tempat penimbunan barang impor, barang ekspor, barang asal Daerah Pabean yang diangkut ke tempat lain dalam Daerah Pabean melalui luar daerah pabean, tempat pemeriksaan fisik barang, ruang kerja Pejabat Bea dan Cukai, dan/atau tempat lain yang menunjang kegiatan pengelolaan TPS (untuk TPS);g. Daftar peralatan dan fasilitas penunjang kegiatan usaha yang dimiliki dan surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai yang disesuaikan dengan volume kegiatan.h. Data mengenai profil perusahaan (company profile) (untuk TPS);
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> i. Surat pernyataan mengenai kesanggupan melunasi bea masuk dan/atau cukai, sanksi administrasi berupa denda, serta pajak dalam rangka impor, dalam hal terdapat kewajiban pelunasan oleh pengusaha TPS; j. Surat Keterangan dari pengelola Kawasan Pabean tentang penggunaan bangunan dan/atau lapangan atau tempat lain yang disamakan dengan itu, dalam hal pengusaha tempat penimbunan bukan pengelola Kawasan Pabean (untuk TPS); k. Hasil peneraan dari instansi yang berwenang atas tangki penimbunan dan daftar alat ukur yang dimiliki disertai hasil peneraan atas alat ukur dari instansi yang berwenang atau surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan alat ukur yang memadai (untuk TPS berupa tangki penimbunan); dan l. daftar alat ukur yang dimiliki disertai hasil peneraan atas alat ukur dari instansi yang berwenang atau surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan alat ukur yang memadai (untuk TPS tempat penimbunan yang akan digunakan untuk menimbun barang curah). <p>8. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan)</p> <p>9. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas: <ul style="list-style-type: none"> a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon. b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. <ul style="list-style-type: none"> a. dalam hal permohonan tidak lengkap atau tidak sesuai, mengembalikan permohonan kepada pemohon dengan catatan kekurangan berkas. b. dalam hal lengkap atau sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi KPPBC. 4. Tim Pemeriksa Lokasi KPPBC melakukan pemeriksaan lokasi, <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam hal pemeriksaan lokasi Kawasan Pabean: <ul style="list-style-type: none"> i. melakukan pemeriksaan kebenaran lokasi Kawasan; ii. melakukan pemeriksaan kesesuaian gambar denah lokasi dan tata letak

		<ul style="list-style-type: none"> (layout); iii. melakukan pemeriksaan kesesuaian batas-batas kawasan serta pintu masuk/keluar; iv. ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan; v. melakukan pemeriksaan kondisi kawasan secara umum; vi. membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon. <p>b. Dalam hal pemeriksaan lokasi TPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. memeriksa jenis tempat penimbunan; ii. memeriksa ukuran dan kapasitas tempat penimbunan; iii. memeriksa kesesuaian batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar; iv. memeriksa kondisi tempat penimbunan; v. memeriksa pemisahan penimbunan barang dan pembatasnya; vi. memeriksa ketersediaan tempat dan sarana untuk pemeriksaan fisik; vii. memeriksa ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan; viii. memeriksa kesesuaian gambar denah lokasi dan layout dengan kondisi fisik tempat penimbunan; ix. membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon. <p>5. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</p> <p>6. Kepala KPPBC menerbitkan Naskah Dinas Penerusan dan Rekomendasi Penetapan Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah.</p> <p>7. Kepala Kantor Wilayah menerima naskah dinas penerusan dan rekomendasi Kawasan Pabean dan/atau TPS dari Kepala KPPBC.</p> <p>8. Kepala Kantor Wilayah/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. dalam hal permohonan tidak lengkap, menyampaikan pemberitahuan kepada KPPBC. b. Dalam hal lengkap, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi. <p>9. Tim Pemeriksa Lokasi Kantor Wilayah melakukan pemeriksaan lokasi,</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam hal pemeriksaan lokasi Kawasan Pabean: <ul style="list-style-type: none"> i. melakukan pemeriksaan kebenaran lokasi Kawasan; ii. melakukan pemeriksaan kesesuaian gambar denah lokasi dan tata letak (layout); iii. melakukan pemeriksaan kesesuaian
--	--	---

		<p>batas-batas kawasan serta pintu masuk/keluar;</p> <ul style="list-style-type: none"> iv. ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan; v. melakukan pemeriksaan kondisi kawasan secara umum; vi. membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon. <p>b. Dalam hal pemeriksaan lokasi TPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. memeriksa jenis tempat penimbunan; ii. memeriksa ukuran dan kapasitas tempat penimbunan; iii. memeriksa kesesuaian batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar; iv. memeriksa kondisi tempat penimbunan; v. memeriksa pemisahan penimbunan barang dan pembatasnya; vi. memeriksa ketersediaan tempat dan sarana untuk pemeriksaan fisik; vii. memeriksa ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan tugas kepabeanan; viii. memeriksa kesesuaian gambar denah lokasi dan layout dengan kondisi fisik tempat penimbunan; ix. membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon. <p>10. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</p> <p>11. Dalam hal sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS.</p> <p>12. Dalam hal tidak sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>13. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara hardcopy.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Penerusan dan Rekomendasi Penetapan Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah atau Surat Pengembalian ditandatangani oleh Kepala Kantor. 2. Kantor Wilayah: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Naskah Dinas Penerusan dan Rekomendasi Penetapan Kawasan Pabean dan/atau TPS diterima secara lengkap dari KPPBC

		sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Atas Nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 14 (empat belas) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

16. PELAYANAN PERMOHONAN PERUBAHAN DATA KAWASAN PABEAN DAN/ATAU TPS PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI DAN KANTOR WILAYAH/KANTOR WILAYAH KHUSUS (KPPBC-KANWIL/KANWILSUS)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan perubahan data Kawasan Pabean dan/atau TPS yang memuat detail perubahan. 2. Dokumen pendukung perubahan data terkait. 3. Berkas permohonan dan/atau kelengkapannya disampaikan secara hardcopy atau melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP). 4. Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan 5. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan).
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan perubahan data melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen: <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan kepada pemohon. b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.

		<ol style="list-style-type: none">3. Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan.<ol style="list-style-type: none">a. dalam hal permohonan tidak lengkap atau tidak sesuai, mengembalikan permohonan kepada pemohon dengan catatan kekurangan berkas.b. dalam hal lengkap atau sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi KPPBC.4. Dalam hal Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan.<ol style="list-style-type: none">a. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.b. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.c. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai.5. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan perubahan data.6. Kepala KPPBC menerbitkan Naskah Dinas Penyampaian Usulan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah.7. Kepala Kantor Wilayah/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan:<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal Perubahan atas batas-batas dan pintu keluar atau pintu masuk pada kawasan pabean, dan ukuran luas dan/atau daya tampung, serta batas-batas tempat penimbunan dan/atau tata ruang pada TPS harus dilakukan pemeriksaan lapangan,<ol style="list-style-type: none">i. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi.ii. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon.iii. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai.b. Dalam hal berdasarkan penelitian dan/atau hasil pemeriksaan lokasi, dapat dilakukan perubahan data Kawasan Pabean dan/atau TPS, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS.
--	--	--

		<p>c. Dalam hal berdasarkan penelitian, tidak dapat dilakukan perubahan data Kawasan Pabean dan/atau TPS, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>8. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara hardcopy.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Penyampaian Usulan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS ditandatangani oleh Kepala KPPBC.</p> <p>2. Kantor Wilayah: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Penyampaian Usulan Perubahan Data Kawasan Pabean dan/atau TPS dari Kepala KPPBC sampai dengan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala Kantor.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Atas Nama Menteri Keuangan mengenai Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.</p>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 14 (empat belas) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

17. PELAYANAN PERMOHONAN PERPANJANGAN IZIN PENETAPAN SEBAGAI TPS PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI DAN KANTOR WILAYAH/KANTOR WILAYAH KHUSUS DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Perpanjangan Izin TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Surat permohonan perpanjangan sebagai TPS dari Pengusaha TPS; 3. Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Penetapan sebagai TPS; 4. Bukti kepemilikan atas tempat penimbunan atau penguasaan atas tempat penimbunan paling singkat 2 (dua) tahun; 5. Dokumen pendukung lainnya yang diperlukan; 6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan perpanjangan izin TPS melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan permohonan kepada pemohon. b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPPBC mengembalikan permohonan kepada pemohon disertai catatan kekurangan berkas. b. Dalam hal lengkap dan sesuai, Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian berkas, mencocokkan kesesuaian hardcopy dan softcopy dan dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan tim pemeriksa lokasi. 4. Dalam hal diperlukan, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi, <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala KPPBC atau Pejabat yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi. b. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon. c. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai. 5. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan. 6. Kepala KPPBC menerbitkan Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS kepada Kepala Kantor Wilayah. 7. Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS dari Kepala KPPBC. 8. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan, melakukan penelitian berkas,

		<p>mencocokkan kesesuaian hardcopy dan softcopy.</p> <p>9. Dalam hal diperlukan, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat yang ditunjuk menerbitkan Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi. Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, membuat berita acara pemeriksaan lokasi yang ditandatangani oleh tim dan pemohon. Menyampaikan hasil pemeriksaan lokasi kepada Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai. <p>10. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan.</p> <p>11. Dalam hal sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan sebagai TPS.</p> <p>12. Dalam hal tidak sesuai, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>13. Pemohon menerima Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan sebagai TPS atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui SKP atau secara hardcopy.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS kepada Kepala Kantor Wilayah ditandatangani oleh Kepala KPPBC. Kantor Wilayah: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Usulan Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS dari Kepala KPPBC sampai dengan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS atau Surat Penolakan ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Penetapan Sebagai TPS atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan

		langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	--

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabebean sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabebean dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 14 (empat belas) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat
---	----------------------------	--

18. PELAYANAN PENCABUTAN IZIN KAWASAN PABEAN DAN/ATAU TPS BERDASARKAN PERMOHONAN DARI PENGELOLA KAWASAN DAN/ATAU PENGUSAHA TPS PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI DAN KANTOR WILAYAH/KANTOR WILAYAH KHUSUS (KPPBC-KANWIL/KANWILSUS)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. Surat Permohonan Pencabutan Izin Kawasan Pabean dan/atau TPS disertai dengan alasan pencabutan. 3. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. 4. Kepala KPPBC menandatangani Naskah Dinas Penyampaian Usulan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS kepada Kepala Kantor Wilayah. 5. Kepala Kantor Wilayah atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. 6. Kepala Kantor Wilayah menandatangani Keputusan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS. 7. Pemohon menerima tembusan Keputusan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS melalui SKP atau secara hardcopy.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. KPPBC: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Naskah Dinas Penyampaian Usulan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS ditandatangani oleh Kepala Kantor. 2. Kanwil: Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Kepala Kantor Wilayah menerima Naskah Dinas Penyampaian Usulan Pencabutan

		Kawasan Pabean dan/atau TPS sampai dengan Keputusan Pencabutan Penetapan Sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS ditandatangani oleh Kepala Kantor.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan atas nama Menteri Keuangan mengenai Pencabutan sebagai Kawasan Pabean dan/atau TPS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang

	Internal	<p>mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 14 (empat belas) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

19. PELAYANAN PENETAPAN TPS PUSAT DISTRIBUSI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI (KPPBC)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Permohonan Ditunjuk Sebagai TPS Pusat Distribusi melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) untuk Kantor Pabean yang menerapkan SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. Surat permohonan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi yang memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas Penanggung Jawab; b. Lokasi TPS yang akan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi; dan c. Ukuran, luas dan/atau daya tampung (volume) serta batas-batas TPS yang akan ditunjuk sebagai TPS Pusat Distribusi. 3. Keputusan Menteri mengenai penetapan sebagai TPS; 4. Bukti penerapan aplikasi TPS Online, dalam hal Kantor Pabean telah menerapkan aplikasi TPS Online, dalam hal Kantor Pabean belum menerapkan TPS Online dilampiri dengan bukti penerapan sistem IT Inventory untuk pemasukan, pengeluaran dan penimbunan barang di TPS Pusat Distribusi yang dapat terhubung dengan Kantor Pabean; 5. Diagram alir (flowchart) yang memuat rencana sistem pergerakan barang di dalam TPS Pusat Distribusi; 6. Denah (layout) TPS Pusat Distribusi termasuk detail pembagian ruangan di dalam TPS Pusat Distribusi;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Surat Tugas Pemeriksaan Lokasi (apabila diperlukan). 8. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal tidak lengkap, mengembalikan permohonan kepada pemohon. b. dalam hal lengkap, memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala KPPBC/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala KPPBC mengembalikan permohonan kepada pemohon dengan catatan kekurangan berkas. b. Dalam hal lengkap dan sesuai, dilakukan penelitian dokumen dan dapat dilakukan pemeriksaan lokasi yang dilakukan Tim Pemeriksa Lokasi. 4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lokasi, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lokasi, yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. jenis tempat penimbunan; b. ukuran dan kapasitas tempat penimbunan; c. batas-batas tempat penimbunan serta pintu masuk/keluar; d. kondisi tempat penimbunan; e. ketersediaan CCTV di pintu masuk, pintu keluar, dan di tempat penimbunan khususnya pada lokasi pengerjaan sederhana; dan f. kesesuaian gambar denah lokasi dan layout dengan kondisi fisik tempat penimbunan. 5. Tim Pemeriksa Lokasi menyiapkan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi, kemudian Tim Pemeriksa Lokasi dan Pengusaha TPS menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi. 6. Kepala KPPBC atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian hasil pemeriksaan lokasi dan/atau berkas permohonan. 7. Dalam hal layak sebagai TPS Pusat Distribusi, Kepala KPPBC menerbitkan Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi. 8. Dalam hal tidak layak sebagai TPS Pusat Distribusi, Kepala KPPBC menerbitkan surat pemberitahuan disertai dengan alasan penolakan. 9. Pemohon menerima Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan melalui SKP atau secara hardcopy.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. dalam hal tidak dilakukan pemeriksaan lapangan Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak

		<p>dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan.</p> <p>2. dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan:</p> <p>a. Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Tugas Pemeriksaan Lapangan.</p> <p>b. Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak setelah selesai dilakukan pemeriksaan lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau Surat Pemberitahuan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penunjukan sebagai TPS Pusat Distribusi atau 2. Surat Pemberitahuan (dengan alasan penolakan).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabebean sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-10/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet

		umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Kawasan Pabean dan TPS 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

D. PEMBERITAHUAN PABEAN

20. PELAYANAN PEMBERIAN IZIN PENGGUNAAN RETURNABLE PACKAGE

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Izin Returnable Package, yang memuat informasi mengenai Jenis, Negara Asal, Lokasi Penggunaan, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran Returnable Package dalam 1 (satu) tahun; 2. Salinan Dokumen legalitas Perusahaan; 3. Bukti pembelian, produksi, atau bukti penyelesaian impor untuk dipakai atas Returnable Package dengan status dalam negeri; 4. Foto berwarna atas pengemas yang diajukan menjadi Returnable Package; 5. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kebenaran status kepemilikan pengemas dan kebenaran informasi Jenis, Negara Asal, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah

		<p>pemasukan dan/atau pengeluaran Returnable Packages dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>6. Dokumen pendukung lainnya.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk mengembalikan permohonan kepada pemohon. 4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian profil perusahaan berdasarkan manajemen risiko dan status blokir pada SKP. 5. Dalam hal pemohon merupakan perusahaan yang sedang diblokir, Kepala Kantor menerbitkan surat penolakan. 6. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lapangan yang dilakukan tim pemeriksa lapangan. 7. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor. 8. Dalam hal tidak diperlukan penelitian lapangan, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian/ pemeriksaan kesesuaian dan kelengkapan permohonan. 9. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi/penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan 10. Dalam hal berdasarkan penelitian/ pemeriksaan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan pemberian izin.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Bidang untuk Unit Kerja setingkat Eselon II dan Kepala Kantor untuk Unit Kerja Setingkat Eselon III menandatangani Keputusan Pemberian Izin Returnable Package atau Surat Penolakan</p>
4	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Pemberian Izin Returnable Package; atau 2. Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via

	Saran dan Masukan	<p>Whatsapp ke +62 8516 2965 844</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	-------------------	--

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178 Tahun 2017 jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106 Tahun 2019 tentang Impor Sementara. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 02 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 21 Tahun 2007 jo. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok. 5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 07 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor khususnya returnable package 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal

		pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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 PERPANJANGAN IZIN PENGGUNAAN RETURNABLE PACKAGE

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Perpanjangan Izin Returnable Package, yang memuat informasi mengenai perpanjangan izin penggunaan returnable package; 2. Salinan Surat Keputusan Izin Returnable Package; 3. Salinan Dokumen legalitas Perusahaan; 4. Bukti pembelian, produksi, atau bukti penyelesaian impor untuk dipakai atas Returnable Package dengan status dalam negeri; 5. Bukti sewa, kontrak, atau dokumen semacam itu untuk Returnable Package dengan status luar negeri Foto berwarna atas pengemas yang diajukan menjadi Returnable Package; 6. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kebenaran status kepemilikan pengemas dan kebenaran informasi Jenis, Negara Asal, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran Returnable Package dalam 1 (satu) tahun; dan 7. Dokumen pendukung lainnya.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara hardcopy melalui loket pelayanan. 2. SKP meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk mengembalikan permohonan kepada pemohon.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian profil perusahaan berdasarkan manajemen risiko dan status blokir pada SKP. 5. Dalam hal permohonan lengkap dan sesuai, dapat dilakukan pemeriksaan lapangan yang dilakukan tim pemeriksa lapangan. 6. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor. 7. Dalam hal tidak diperlukan penelitian lapangan, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian/ pemeriksaan kesesuaian dan kelengkapan permohonan. 8. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi/penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan. 9. Dalam hal berdasarkan penelitian/ pemeriksaan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan pemberian izin.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Bidang untuk Unit Kerja setingkat Eselon II dan Kepala Kantor untuk Unit Kerja Setingkat Eselon III menandatangani Keputusan Persetujuan Perpanjangan Izin Returnable Package atau Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Persetujuan Perpanjangan Izin Returnable Package; atau 2. Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178 Tahun 2017 jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106 Tahun 2019 tentang Impor Sementara.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 02 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 21 Tahun 2007 jo. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok. 5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 07 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor khususnya returnable package 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

22. PELAYANAN PERMOHONAN PERUBAHAN DATA IZIN RETURNABLE PACKAGE

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Perubahan Data Izin Returnable Package, yang memuat informasi mengenai perubahan data yang perlu dilakukan ;2. Salinan Surat Keputusan Izin Returnable Package;3. Salinan Dokumen Legalitas Perusahaan;4. Salinan bukti pembelian barang atau bukti kepemilikan Returnable Package;5. Foto berwarna atas pengemas yang diajukan menjadi Returnable Package;6. Dokumen yang menyatakan perubahan penggunaan Returnable Package berupa:<ol style="list-style-type: none">a. Bukti pembelian, produksi, atau bukti penyelesaian impor untuk dipakai untuk atas Returnable Package dengan status dalam negeri;b. Bukti sewa, kontrak, atau dokumen semacam itu untuk Returnable Package dengan status luar negeri;c. Bukti penghapusan atau pelepasan untuk pengurangan kemasan status dalam negeri;d. Bukti reekspor untuk pengurangan kemasan status luar negeri;e. Bukti kontrak atau dokumen semacam itu untuk penambahan lokasi;f. Dokumen pendukung lain sesuai dengan perubahan data.<ol style="list-style-type: none">i. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kebenaran status kepemilikan pengemas dan kebenaran informasi Jenis, Negara Asal, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran Returnable Packages dalam 1 (satu) tahun; danii. Dokumen pendukung lainnya.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan permohonan perubahan data atas izin returnable package melalui loket penerimaan dokumen, atau melalui SKP atau melalui email, pesan elektronik dan sejenisnya, Penerima Dokumen meneliti kelengkapan2. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen:<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, Penerima Dokumen mengembalikan berkas permohonan kepada Pemohon dengan catatan kekurangan dokumen persyaratanb. Dalam hal permohonan lengkap, Penerima Dokumen menerima berkas permohonan, menerbitkan tanda terima3. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dan kesesuaian:<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal permohonan memenuhi persyaratan dan menunjukkan kesesuaian, diterbitkan

		<p>keputusan Perubahan Izin Returnable Package</p> <p>b. Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan dan/atau menunjukkan ketidaksesuaian, diterbitkan surat penolakan.</p> <p>4. Pemohon menerima keputusan Perubahan Izin Returnable Package/surat penolakan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Perubahan Data Izin Returnable Package; atau 2. Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178 Tahun 2017 jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106 Tahun 2019 tentang Impor Sementara. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 02 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 21 Tahun 2007 jo. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok. 5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 07 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor khususnya returnable package 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC dan Kanwil
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"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

E. PEMBERITAHUAN PABEAN IMPOR

23. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG IMPOR UNTUK DIPAKAI (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"> 1. Importir atau PPJK mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas PIB telah dilengkapi dengan Dokumen perijinan yang dipersyaratkan. 3. Importir harus : <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan b. menyerahkan dokumen pelengkap pabean c. menyerahkan Pemberitahuan Kesiapan Barang untuk dasar pemeriksaan fisik dan menyediakan TKBM yang memadai d. menyerahkan Uraian tambahan (NPD dan DNP

		<p>dan/atau konsultasi) yang diminta petugas pelayanan dalam rangka penelitian pabean</p> <p>4. Dalam hal diterbitkan SPTNP yang mengakibatkan kekurangan pembayaran, Importir melakukan pembayaran kekurangan Bea Masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor, atau penyesuaian jaminan sesuai dengan SPPJ yang diterbitkan.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. SKP melakukan penelitian PIB meliputi <ol style="list-style-type: none"> a. pemblokiran importir b. Validasi data BC 1.1/1.2, B/L, NDPBM, Pos Tarif, akses kepabeanan c. Kelengkapan pengisian data PIB 3. SKP melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal barang impor telah memenuhi ketentuan larangan/pembatasan atau barang tidak wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan, SKP memberikan tanggal pengajuan dan menerbitkan kode billing pembayaran bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor dan/atau permintaan penyerahan jaminan. b. Importir melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan 4. SKP memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PIB dan menerbitkan SPJM. <ol style="list-style-type: none"> a. Importir menerima respons SPJM dan menyampaikan dokumen pelengkap serta pemberitahuan kesiapan barang kepada Pejabat b. Pengusaha TPS menerima pemberitahuan SPJM dan menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan fisik 5. SKP menunjuk Pejabat pemeriksa fisik dan menerbitkan Instruksi Pemeriksaan. 6. Pejabat pemeriksa fisik melakukan pemeriksaan fisik barang dan mengambil contoh barang jika diminta Pejabat peneliti dokumen. <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pemeriksa Fisik membuat Laporan Hasil Pemeriksaan dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik dan Berita Acara Pengambilan Barang Contoh yang ditandatangani oleh Importir/PPJK dan Pemeriksa fisik. b. Merekam LHP ke dalam SKP, dan menyerahkan LHP dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik ke Pejabat Peneliti Dokumen. 7. Pejabat pemeriksa dokumen melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. penelitian PIB, dokumen pelengkap pabean, LHP dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik b. Melakukan penelitian tarif, nilai pabean dan pemenuhan ketentuan Larangan dan Pembatasan

		<ul style="list-style-type: none"> c. Pejabat pemeriksa dokumen dapat mengirim respons melalui SKP berupa permintaan tambahan Uraian (NPD dan DNP) dalam rangka penelitian tarif dan nilai pabean d. Dalam hal diperlukan uji laboratorium, pejabat pemeriksa dokumen mengajukan uji laboratorium e. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan/atau laboratorium didapatkan tidak sesuai, pejabat pemeriksa dokumen dapat menyampaikan kepada unit pengawasan <p>8. Pejabat pemeriksa dokumen selanjutnya melakukan penetapan tarif dan/ atau nilai pabean</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam hal hasil penetapan barang impor merupakan barang lartas, dan importir tidak dapat memenuhi ketentuan lartas pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan SPBL melalui SKP b. Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan kurang bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) melalui SKP c. Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan lebih bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) dan SPPB melalui SKP d. Dalam hal hasil penetapan barang impor tidak terkena ketentuan lartas, dan tidak mengakibatkan kurang bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan SPPB melalui SKP. <p>9. Dalam hal diterbitkan SPBL, Importir memenuhi ketentuan perijinan larangan/pembatasan yang ditentukan</p> <p>10. Dalam hal diterbitkan SPTNP, Importir melakukan pembayaran kekurangan Bea Masuk atau cukai dan pajak dalam rangka impor, atau penambahan kekurangan jaminan</p> <p>11. Importir mengeluarkan barang impor dari kawasan pabean.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 Hari sejak tanggal pendaftaran PIB s.d. tanggal penetapan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Jalur Merah (SPJM) 2. Surat Penetapan Barang Larangan Pembatasan (SPBL) 3. Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) 4. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di

	<p>http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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"> 1. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-12/BC/2016 Tentang Pemeriksaan Fisik Barang Impor 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-30/BC/2016 Tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-37/BC/2016 Tentang perubahan kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2017 Tentang perubahan ketiga atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-26/BC/2017 Tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-12/BC/2016 Tentang Pemeriksaan Fisik Barang Impor 7. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2019 Tentang perubahan keempat atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor untuk dipakai.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 8 (delapan) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

24. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG IMPOR UNTUK DIPAKAI (JALUR KUNING)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau PPJK mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas PIB telah dilengkapi dengan Dokumen perijinan yang dipersyaratkan. 3. Importir harus : <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan b. menyerahkan dokumen pelengkap pabean c. menyerahkan Uraian tambahan (NPD dan DNP dan/atau konsultasi) yang diminta petugas pelayanan dalam rangka penelitian pabean 4. Dalam hal diterbitkan SPTNP, Importir melakukan pembayaran kekurangan Bea Masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor, atau penyesuaian jaminan.

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. SKP melakukan penelitian PIB meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. pemblokiran importir b. Validasi data BC 1.1/1.2, B/L, NDPBM, Pos Tarif, akses kepabeanan c. Kelengkapan pengisian data PIB 3. SKP melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal barang impor telah memenuhi ketentuan larangan/pembatasan atau barang tidak wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan, SKP memberikan tanggal pengajuan dan menerbitkan kode billing pembayaran bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor dan/atau permintaan penyerahan jaminan. b. Importir melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan. 4. SKP memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PIB dan menerbitkan SPJK. 5. Importir menerima respons SPJK dan menyampaikan dokumen pelengkap serta pemberitahuan kesiapan barang kepada Pejabat. 6. Pejabat pemeriksa dokumen melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. Penelitian tarif dan nilai pabean b. Pejabat pemeriksa dokumen dapat mengirim respons melalui SKP berupa permintaan tambahan Uraian (NPD dan DNP) dalam rangka penelitian tarif dan nilai pabean c. Dalam hal diperlukan uji laboratorium, pejabat pemeriksa dokumen mengajukan uji laboratorium 7. Pejabat pemeriksa dokumen selanjutnya melakukan penetapan tarif dan/ atau nilai pabean <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal hasil penetapan barang impor merupakan barang lartas, dan belum memenuhi ketentuan lartas pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan SPBL melalui SKP. b. Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan kurang bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) atau SPPJ melalui SKP c. Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan lebih bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) melalui SKP. d. Dalam hal hasil penetapan barang impor tidak terkena ketentuan lartas, dan tidak mengakibatkan kurang bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan SPPB melalui SKP. 8. Importir melakukan : <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal diterbitkan SPBL, Importir memenuhi ketentuan perijinan larangan/pembatasan yang ditentukan.
---	--------------------------------	---

		<p>b. Dalam hal diterbitkan SPTNP yang mengakibatkan kekurangan pembayaran, Importir melakukan pembayaran kekurangan Bea Masuk atau cukai dan pajak dalam rangka impor, atau penyesuaian nilai jaminan</p> <p>9. Importir mengeluarkan barang impor dari kawasan pabean.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 Hari sejak tanggal pendaftaran PIB s.d. tanggal penetapan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Jalur Kuning (SPJK) 2. Surat Penetapan Barang Larangan Pembatasan (SPBL) 3. Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) 4. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-30/BC/2016 Tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-37/BC/2016 Tentang perubahan kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2017 Tentang perubahan ketiga atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2019 Tentang perubahan keempat atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor untuk dipakai. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

25. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG IMPOR UNTUK DIPAKAI (JALUR HIJAU)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau PPJK mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas PIB

		<p>telah dilengkapi dengan Dokumen perijinan yang dipersyaratkan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Importir harus : <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan b. menyerahkan Uraian tambahan (NPD dan DNP dan/atau konsultasi) yang diminta petugas pelayanan dalam rangka penelitian pabean 4. Dalam hal diterbitkan SPTNP, Importir melakukan pembayaran kekurangan Bea Masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor, atau menyesuaikan jaminan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. SKP melakukan penelitian PIB meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. pemblokiran importir b. Validasi data BC 1.1/1.2, B/L, NDPBM, Pos Tarif, akses kepabeanan c. Kelengkapan pengisian data PIB 3. SKP melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal barang impor telah memenuhi ketentuan larangan/pembatasan atau barang tidak wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan, SKP memberikan tanggal pengajuan dan menerbitkan kode billing pembayaran bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor dan/atau permintaan penyerahan jaminan. b. Importir melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan. 4. Unit pengawas dapat melakukan pemeriksaan fisik dalam hal hasil penelitian menemukan indikasi adanya perbedaan jumlah, jenis dan/atau pelanggaran. 5. SKP memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PIB dan menerbitkan SPPB. 6. Importir melakukan : <ol style="list-style-type: none"> a. mengeluarkan barang impor dari kawasan pabean. b. menyampaikan dokumen pelengkap jika diminta Pejabat pemeriksa dokumen 7. Pejabat pemeriksa dokumen melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. penelitian tarif dan nilai pabean b. Pejabat pemeriksa dokumen dapat mengirim respons melalui SKP berupa permintaan tambahan Uraian (NPD dan DNP) dalam rangka penelitian tarif dan nilai pabean 8. Pejabat pemeriksa dokumen selanjutnya melakukan penetapan tarif dan/ atau nilai pabean <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal hasil penetapan barang impor merupakan barang lartas, dan importir tidak dapat memenuhi ketentuan lartas pejabat pemeriksa dokumen meneruskan data PIB kepada unit pengawasan untuk diproses lebih

		<p>lanjut.</p> <p>b. Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan kurang bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) atau Surat Pemberitahuan Penyesuaian Jaminan (SPPJ) melalui SKP.</p> <p>c. Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan lebih bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) dan Surat Pemberitahuan Penyesuaian Jaminan (SPPJ) melalui SKP</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 15 menit sejak mendapat nomor pendaftaran sampai diterbitkan SPPB.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) 2. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-30/BC/2016 Tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-37/BC/2016 Tentang perubahan kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2017 Tentang perubahan ketiga atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2019 Tentang perubahan keempat atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk

		Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor untuk dipakai. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

26. PELAYANAN PENGELUARAN BARANG IMPOR UNTUK DIPAKAI DENGAN PELAYANAN SEGERA (RUSH HANDLING)

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

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

1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan diajukan melalui SKP, dalam hal SKP mengalami gangguan pengajuan permohonan diajukan secara manual. 2. Barang impor memiliki karakteristik tertentu, seperti peka kondisi dan peka waktu. 3. Importir mengajukan Permohonan dan dokumen pelengkap Rush Handling melalui SKP paling lambat 3 hari kerja sejak kedatangan sarana pengangkut 4. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas, importir wajib memenuhi ketentuan perizinan impor dari instansi teknis terkait pada saat menyampaikan Dokumen Pelengkap Pabean. 5. Importir menyerahkan jaminan sesuai dengan Bea Masuk, cukai dan PDRI yang terhutang. 6. Pelayanan segera (rush handling) dapat diberikan untuk barang sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. jenazah dan abu jenazah; b. organ tubuh manusia; c. barang yang dapat merusak lingkungan antara lain bahan yang mengandung radiasi; d. binatang hidup; e. tumbuhan hidup; f. surat kabar dan majalah yang peka waktu; g. dokumen (surat); h. uang kertas asing (banknotes); atau i. vaksin atau obat-obatan untuk manusia yang bersifat peka waktu dan/ atau membutuhkan penanganan khusus
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan permohonan kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yg ditunjuk 2. SKP melakukan mandatory dan content check atas permohonan Importir. 3. Pejabat bea dan cukai yang menangani perbendaharaan menerbitkan surat permintaan jaminan kepada importir 4. Importir menyerahkan jaminan sebesar BM/cukai/PDRI dalam permohonan (dikecualikan untuk Importir yang mendapatkan pembebasan BM, cukai dan PDRI yang menyebabkan tidak terdapat pembayaran atas BM cukai dan PDRI atau barang impor berupa jenazah, abu jenazah dan/atau organ tubuh, dengan pertimbangan kepala kantor pabean atau pejabat bea dan cukai yang ditunjuk) 5. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Bukti Penerimaan Jaminan 6. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan. 7. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dengan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran administrasi permohonan 8. Pejabat Bea dan Cukai melakukan Penelitian Dokumen dan Pemeriksaan Fisik Barang (AEO/MITA dilakukan pemeriksaan fisik secara selektif). 9. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai

		yang ditunjuk memeriksa kesesuaian antara Laporan Hasil Pemeriksaan barang dengan bukti tanda terima jaminan, dan memberikan persetujuan pengeluaran barang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) jam sejak permohonan diterima dengan persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> 1. barang telah tiba di Kawasan Pabean atau Tempat Lain yang dipersamakan dengan TPS 2. Importir telah menyerahkan jaminan 3. terdapat kesesuaian hasil penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ) 2. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2021 tentang Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling).
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Untuk Dipakai, Rush Handling, ketentuan larangan dan pembatasan, dan/atau Pemeriksaan Fisik Barang. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeaan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

27. PELAYANAN PENGELUARAN BARANG IMPOR UNTUK DIPAKAI DENGAN PELAYANAN SEGERA (RUSH HANDLING) DENGAN IZIN 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"> 1. Permohonan diajukan melalui SKP, dalam hal SKP mengalami gangguan pengajuan permohonan diajukan secara manual. 2. Barang impor memiliki karakteristik tertentu, seperti peka kondisi dan peka waktu. 3. Importir mengajukan Permohonan dan dokumen pelengkap Rush Handling melalui SKP paling lambat 3 hari kerja sejak kedatangan sarana pengangkut 4. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas, importir wajib memenuhi ketentuan perizinan impor dari instansi teknis terkait pada saat menyampaikan Dokumen Pelengkap Pabean. 5. Importir menyerahkan jaminan sesuai dengan Bea Masuk, cukai dan PDRI yang terhutang. 6. Pelayanan segera (rush handling) dapat diberikan untuk barang sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. jenazah dan abu jenazah; b. organ tubuh manusia; c. barang yang dapat merusak lingkungan antara lain bahan yang mengandung radiasi; d. binatang hidup; e. tumbuhan hidup;

		<ul style="list-style-type: none"> f. surat kabar dan majalah yang peka waktu; g. dokumen (surat); h. uang kertas asing (banknotes); atau i. vaksin atau obat-obatan untuk manusia yang bersifat peka waktu dan/ atau membutuhkan penanganan khusus
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan permohonan kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yg ditunjuk 2. SKP melakukan mandatory dan content check atas permohonan Importir. 3. Dalam hal jenis barang impor selain: <ul style="list-style-type: none"> a. jenazah dan abu jenazah; b. organ tubuh manusia; c. barang yang dapat merusak lingkungan antara lain bahan yang mengandung radiasi; d. binatang hidup; e. tumbuhan hidup; f. surat kabar dan majalah yang peka waktu; g. dokumen (surat); h. uang kertas asing (banknotes); atau i. vaksin atau obat-obatan untuk manusia yang bersifat peka waktu dan/ atau membutuhkan penanganan khusus permohonan diteruskan kepada Kepala Kantor atau Pejabat bea dan cukai yang ditunjuk untuk mendapatkan izin layanan Rush Handling. 4. Kepala Kantor atau Pejabat bea dan cukai yang ditunjuk menerbitkan 5. Pejabat bea dan cukai yang menangani perbendaharaan menerbitkan surat permintaan jaminan kepada importir 6. importir menyerahkan jaminan sebesar BM/PDRI dalam permohonan (dikecualikan untuk Importir yang mendapatkan pembebasan BM, cukai dan PDRI yang menyebabkan tidak terdapat pembayaran atas BM cukai dan PDRI atau barang impor berupa jenazah, abu jenazah dan/atau organ tubuh, dengan pertimbangan kepala kantor pabean atau pejabat bea dan cukai yang ditunjuk) 7. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Bukti Penerimaan Jaminan 8. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan. 9. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dengan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran administrasi permohonan. 10. Pejabat Bea dan Cukai melakukan Penelitian Dokumen dan Pemeriksaan Fisik Barang (AEO/MITA dilakukan pemeriksaan fisik secara selektif). 11. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yg ditunjuk memeriksa kesesuaian antara Laporan Hasil Pemeriksaan barang dengan bukti tanda terima jaminan, dan memberikan persetujuan pengeluaran barang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) jam sejak permohonan diterima dengan persyaratan:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. barang telah tiba di Kawasan Pabean atau Tempat Lain yang dipersamakan dengan TPS 2. Importir telah menyerahkan jaminan 3. terdapat kesesuaian hasil penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nota Pemberitahuan persetujuan atau penolakan izin pelayanan segera 2. Bukti Penerimaan Jaminan 3. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2021 tentang Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling).
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Untuk Dipakai, Rush Handling, ketentuan larangan dan pembatasan, dan/atau Pemeriksaan Fisik Barang. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeaan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal

		pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

28. PELAYANAN PERIZINAN PENUNDAAN PEMBAYARAN BEA MASUK (VOORUITSLAG)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau Kuasanya menyampaikan permohonan Penundaan kepada Kepala Kantor Pabean melalui loket pelayanan. 2. Permohonan paling sedikit memuat antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. alasan untuk mendapatkan penundaan; b. jumlah bea masuk atau bea masuk dan cukai yang dimintakan penundaan pembayaran; c. jumlah Pajak Dalam rangka Impor (PDRI), dalam hal Permohonan Penundaan meliputi PDRI; dan d. jumlah dan jenis barang. 3. Permohonan Penundaan dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. bukti atas penerimaan permohonan untuk memperoleh Pembebasan yang diberikan oleh unit penerbit fasilitas pembebasan; dan b. fotokopi invoice dan/atau packing list atau dokumen semacam itu.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau Kuasanya menyampaikan permohonan Penundaan kepada Kepala Kantor Pabean melalui Loket Pelayanan. 2. Petugas Loket memeriksa kelengkapan: <ol style="list-style-type: none"> a. mengembalikan dokumen permohonan kepada Importir atau kuasanya untuk dilengkapi, dalam hal permohonan Penundaan yang diajukan tidak lengkap; atau b. memberikan tanda terima kepada Importir

		<p>atau kuasanya, dalam hal permohonan Penundaan yang diajukan telah lengkap dan sesuai.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas Loker meneruskan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan fungsi Fasilitas dan Perizinan Kepabeanan dan Cukai. 4. Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan fungsi Fasilitas dan Perizinan KC melakukan konfirmasi atas: <ol style="list-style-type: none"> a. bukti atas penerimaan permohonan untuk memperoleh Pembebasan yang diberikan oleh unit penerbit fasilitas Pembebasan; dan b. proses permohonan Pembebasan kepada unit penerbit fasilitas Pembebasan (dapat melalui SKP dalam hal sudah ditetapkan, melalui lisan/tertulis dalam hal tidak terdapat SKP). 5. Unit Penerbit Fasilitas memberikan jawaban konfirmasi 6. Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan fungsi Fasilitas dan Perizinan KC menerima jawaban konfirmasi, dan melakukan penelitian paling sedikit meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. alasan untuk mendapatkan penundaan; dan b. jawaban atas konfirmasi dari unit penerbit fasilitas Pembebasan. 7. Kepala Kantor Pabean menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian Penundaan Pembayaran Bea Masuk atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan. 8. Importir atau Kuasanya menerima Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian Penundaan Pembayaran Bea Masuk atau surat penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan penundaan diterima lengkap dan benar sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan fungsi Fasilitas dan Perizinan KC melakukan konfirmasi kepada Unit Penerbit Fasilitas. 2. Paling lama 3 (tiga) hari kerja yang dimulai sejak Jawaban atas konfirmasi dari Unit Pemberi Fasilitas Pembebasan sampai dengan Kepala Kantor Pabean menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian Penundaan Pembayaran Bea Masuk atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian Penundaan Bea Masuk atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di

		<p>http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.04/2015 Tentang Penundaan Pembayaran Bea Masuk Dalam Rangka Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai Dengan Jaminan. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-25/BC/2016 tentang Tata Cara Pemberian Penundaan, Pemberian Perpanjangan Penundaan dan Penyelesaian Penundaan Pembayaran Bea Masuk, Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor, atau Bea Masuk, Cukai dan Pajak Dalam Rangka Impor Karena Menunggu Keputusan Pembebasan atau Keringanan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Menggunakan Jaminan (Vooruitslag). 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan 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

29. PELAYANAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PENUNDAAN PEMBAYARAN BEA MASUK (VOORUITSLAG)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau Kuasanya menyampaikan permohonan Perpanjangan Penundaan Pembayaran Bea Masuk kepada Kepala Kantor Pabean melalui loket pelayanan. 2. Permohonan Perpanjangan Penundaan dilakukan sebelum Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian penundaan berakhir. 3. Permohonan Penundaan dilampiri dengan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian Penundaan Bea Masuk.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau Kuasanya menyampaikan permohonan Penundaan kepada Kepala Kantor Pabean melalui Loket Pelayanan. 2. Petugas Loket memeriksa kelengkapan: <ol style="list-style-type: none"> a. mengembalikan dokumen permohonan kepada Importir atau kuasanya untuk dilengkapi, dalam hal permohonan Penundaan yang diajukan tidak lengkap; atau b. memberikan tanda terima kepada Importir atau kuasanya, dalam hal permohonan Penundaan yang diajukan telah lengkap dan sesuai. 3. Petugas Loket meneruskan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan fungsi Fasilitas dan Perizinan Kepabeanan dan Cukai. 4. Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan fungsi Fasilitas dan Perizinan KC melakukan konfirmasi kepada Unit Penerbit Fasilitas Pembebasan (dapat melalui SKP dalam hal sudah ditetapkan, melalui lisan/tertulis dalam hal tidak terdapat SKP). 5. Unit Penerbit Fasilitas memberikan jawaban konfirmasi 6. Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan

		<p>fungsi Fasilitas dan Perizinan KC menerima jawaban konfirmasi, dan melakukan penelitian paling sedikit meliputi jawaban atas konfirmasi dari unit penerbit fasilitas Pembebasan.</p> <p>7. Kepala Kantor Pabean menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian Perpanjangan Penundaan Pembayaran Bea Masuk atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>8. Importir atau Kuasanya menerima Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian Perpanjangan Penundaan Pembayaran Bea Masuk atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan penundaan diterima lengkap dan benar sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai yang menyelenggarakan fungsi Fasilitas dan Perizinan KC melakukan konfirmasi kepada Unit Penerbit Fasilitas.</p> <p>2. Paling lama 3 (tiga) hari kerja yang dimulai sejak Jawaban atas konfirmasi dari Unit Pemberi Fasilitas Pembebasan sampai dengan Kepala Kantor Pabean menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian Perpanjangan Penundaan Pembayaran Bea Masuk atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian Perpanjangan Penundaan Pembayaran Bea Masuk atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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 167/PMK.04/2015 Tentang Penundaan Pembayaran Bea Masuk Dalam Rangka Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai Dengan Jaminan.</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-25/BC/2016 tentang Tata Cara Pemberian Penundaan, Pemberian Perpanjangan Penundaan dan Penyelesaian Penundaan Pembayaran Bea</p>

		Masuk, Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor, atau Bea Masuk, Cukai dan Pajak Dalam Rangka Impor Karena Menunggu Keputusan Pembebasan atau Keringanan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Menggunakan Jaminan (Vooruitslag). 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan 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

30. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG PINDAHAN DENGAN MENGGUNAKAN PIBK

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Importir/PJT atau Kuasanya mengajukan Surat Permohonan Pelayanan PIBK melalui Loker Pelayanan2. Pemenuhan ketentuan lartas, dalam hal barang merupakan barang lartas3. Importir atau kuasanya melakukan pembayaran terhadap penetapan besarnya pungutan Bea Masuk dan PDRI4. Impor barang pindahan diberikan pembebasan bea masuk, pembebasan bea masuk tidak berlaku untuk barang pindahan yang dikategorikan sebagai barang dagangan atau kendaraan bermotor.5. Pembebasan Bea Masuk diberikan kepada:<ol style="list-style-type: none">a. Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI atau Polri dengan kriteria:<ol style="list-style-type: none">i. menjalankan tugas ke luar negeri paling singkat 1 (satu) tahun, dengan atau tanpa keluarga, yang dibuktikan dengan surat keputusan penempatan ke luar negeri dan surat keputusan penarikan kembali ke Indonesia dari instansi yang bersangkutan;ii. menjalankan tugas belajar di luar negeri paling singkat 1 (satu) tahun, dengan atau tanpa keluarga, yang dibuktikan dengan surat Uraian belajar di luar negeri dari instansi yang bersangkutan.b. Pelajar, mahasiswa, atau orang yang belajar paling singkat 1 (satu) tahun yang dibuktikan dengan surat Uraian telah selesai belajar.c. Tenaga Kerja Indonesia yang ditempatkan pada perwakilan Indonesia di luar negeri paling singkat 1 (satu) tahun secara terus menerus, berdasarkan perjanjian kerja dengan Kementerian Luar Negeri yang dibuktikan dengan surat Uraian dari Perwakilan Republik Indonesia tempat bekerja dan surat perjanjian kerja dengan Kementerian Luar Negeri.d. Warga negara Indonesia yang karena pekerjaannya pindah dan berdiam di luar negeri paling singkat 1 (satu) tahun secara terus menerus, yang dibuktikan dengan surat Uraian pindah dan rincian barang yang telah ditandasahkan oleh perwakilan Republik Indonesia di negara yang bersangkutan.e. Warga negara asing yang karena pekerjaannya pindah ke dalam daerah pabean Indonesia bersama keluarganya setelah mendapatkan:<ol style="list-style-type: none">i. izin menetap sementara dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang dibuktikan dengan Kartu Izin Menetap Sementara paling singkat 1 (satu) tahun; dan

		<ul style="list-style-type: none"> ii. izin kerja sementara dari departemen yang membidangi tenaga kerja yang dibuktikan dengan Kartu Izin Kerja Tenaga Asing Sementara paling singkat 1 (satu) tahun. <ol style="list-style-type: none"> 6. Barang pindahan yang mendapatkan pembebasan bea masuk, harus tiba bersama-sama pemilik yang bersangkutan atau paling lama 3 (tiga) bulan sesudah atau sebelum pemilik barang yang bersangkutan tiba di Indonesia 7. Surat/KEP Kepala Kantor tentang Pembebasan bea masuk atas impor barang pindahan
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau Kuasanya mengajukan Surat Permohonan Pelayanan PIBK melalui Loker Pelayanan, dengan dilampiri dokumen pelengkap termasuk Surat/KEP Kepala Kantor tentang Pembebasan bea masuk atas impor barang pindahan 2. Petugas Loker Pelayanan menerima dan meneliti permohonan, <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal tidak lengkap/tidak memenuhi persyaratan mengembalikan kepada Importir atau Kuasanya; b. dalam hal lengkap dan memenuhi persyaratan, melakukan input pada SKP atau Buku Catatan Pabean (dalam hal belum terdapat SKP) dan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PIBK; 3. Petugas Bea dan Cukai yang menangani manifes melakukan penutupan pos BC 1.1, 4. Pejabat Pemeriksa Fisik melakukan pemeriksaan Fisik dan menuangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) 5. Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima LHP, meneliti dan melakukan pengecekan lartas, <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal barang merupakan barang pembatasan, Pejabat Pemeriksa Dokumen memintakan dokumen pemenuhan lartas kepada importir/kuasanya; b. dalam hal barang merupakan barang larangan, Pejabat Pemeriksa Dokumen meneruskan penyelesaian ke Unit Pengawasan; 6. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan penelitian persyaratan pembebasan atau tidak, <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal tidak memenuhi persyaratan dan diwajibkan membayar Bea Masuk dan PDRI, <ol style="list-style-type: none"> i. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan penetapan besarnya pungutan Bea Masuk dan PDRI yang harus dibayar sesuai dengan kebijakan tarif (official assessment); ii. Pejabat Pemeriksa Dokumen membuat dan mencetak billing dan menandatangani penetapan pembayaran; iii. Importir atau Kuasanya melakukan pembayaran BM dan PDRI, kemudian menyampaikan Bukti Penerimaan

		<ul style="list-style-type: none"> iv. Negara (BPN) kepada Petugas Locket; iv. Petugas Locket menerima dan mencocokkan jumlah pungutan, BPN, Billing dan Validasi Pihak Bank; v. dalam hal terdapat kekurangan atau tidak sesuai, mengembalikan kepada Importir atau Kuasanya untuk dilakukan pembayaran; vi. dalam hal sesuai, Pejabat Pemeriksa Dokumen menerbitkan SPPB <p>b. dalam hal memenuhi persyaratan dan dinyatakan bebas BM dan PDRI, Pejabat Pemeriksa Dokumen menerbitkan SPPB.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak PIBK mendapatkan nomor dan tanggal Pendaftaran sampai dengan penerbitan SPPB (jangka waktu dikecualikan dari waktu pemenuhan ketentuan lartas (di luar kendali pemberi layanan)).
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 28/PMK.04/2008 tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pindahan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemeriksaan Fisik Barang, Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi Barang.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

31. PELAYANAN PENGELUARAN PETI KEMAS KOSONG (EMPTY CONTAINER)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operasional Kontainer mengajukan Surat Permohonan melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP), Surat Elektronik atau melalui loket pelayanan. 2. Surat permohonan pengeluaran peti kemas kosong (empty container); 3. Peti kemas kosong yang diajukan permohonan pengeluarannya telah diberitahukan dalam inward manifest (BC 1.1) kelompok pos peti kemas kosong yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean Setempat; 4. Surat Pernyataan dari operasional kontainer yang menyatakan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> a. Petikemas kosong tersebut akan dipergunakan untuk kepentingan pemuatan barang tujuan ekspor; b. Bersedia untuk dilakukan pemeriksaan peti kemas tersebut, mendampingi petugas Bea

		<p>dan Cukai pada saat pemeriksaan dan memberikan Uraian jika diperlukan;</p> <p>c. Bersedia membuka petikemas pada saat proses pengeluaran di pintu pengawasan bea dan cukai;</p> <p>d. Bertanggung jawab atas isi pernyataan dan Uraian yang diberikan.</p> <p>e. Surat Kuasa pengurusan dokumen apabila dikuasakan oleh pemohon;</p> <p>5. Bill of Lading (Asli atau Endorse Pelayaran);</p> <p>6. Uraian specimen tanda tangan dan stempel (Pengangkut atau Depo);</p> <p>7. Dalam hal terjadi gangguan layanan pada SKP lebih dari 6 (enam) jam yang mengakibatkan petugas Bea dan Cukai tidak dapat mengakses data inward manifest BC 1.1, maka pemohon wajib melaporkan:</p> <p>a. Inward Manifest BC 1.1;</p> <p>b. Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa Inward Manifest BC 1.1 yang dilampirkan adalah benar dan bertanggung jawab atas isi pernyataan dan Uraian yang diberikan.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Operasional Kontainer menyampaikan permohonan kepada Kantor Pabean. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian dan kebenaran permohonan. dalam hal diperlukan dapat dilakukan pemeriksaan peti kemas kosong. dalam hal berdasarkan pemeriksaan: <ol style="list-style-type: none"> Sesuai, memberikan persetujuan. terdapat kesalahan administratif, memberitahukan pemohon untuk mengajukan perbaikan data inward manifest. terdapat indikasi pelanggaran, memberitahukan kepada Unit Pengawasan. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Peti Kemas Kosong (SP3K) atau Surat Penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 3 (tiga) Hari Kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Persetujuan Pengeluaran Peti Kemas Kosong (SP3K) atau Surat Penolakan.</p> <p>Jangka waktu dikecualikan dalam hal terdapat kesalahan administratif atau indikasi pelanggaran.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Peti Kemas Kosong (SP3K) atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html

		<p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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"> 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 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020. 2. 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, sebagaimana telah diubah dalam PER-17/BC/2019 dan PER-11/BC/2020
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Pengangkutan dan Pemeriksaan Fisik Barang. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU

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"> 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

32. PELAYANAN IZIN/PERSETUJUAN IMPOR KEMBALI (REIMPOR)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir/Eksporir mengajukan permohonan reimpor kepada Kepala Kantor Pabean tempat pemasukan melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) atau loket pelayanan (dalam hal belum terdapat SKP atau SKP tidak berfungsi). 2. Impor kembali barang yang telah diekspor adalah pemasukan kembali ke dalam daerah pabean atas barang yang sebelumnya diekspor: <ol style="list-style-type: none"> a. dalam kualitas yang sama; b. untuk keperluan perbaikan; c. untuk keperluan pengerjaan; atau d. untuk keperluan pengujian. 3. Permohonan re-impor kepada Kepala Kantor disertai dengan rincian jumlah dan jenis barang serta nilai pabean yang dimintakan pembebasan bea masuk dan/atau cukai dikecualikan terhadap parts/bagian pengganti yang ditambahkan dan/atau biaya perbaikan/pengerjaan. 4. Importir/kuasanya mengajukan permohonan disertai dokumen pendukung, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Persetujuan Ekspor, dan/atau Laporan Hasil Pemeriksaan atau Laporan Surveyor atau Bukti Ekspor bagi yang tidak wajib PEB; b. Invoice yang mencantumkan harga bagian (parts) pengganti yang ditambahkan dan dan/atau biaya perbaikan/pengerjaan. c. Bill Of Lading atau Sea Way Bill atau Air Way Bill pada saat ekspor dan impor. 5. Surat Uraian dari pihak terkait di luar negeri yang menjelaskan mengenai alasan pengembalian barang ekspor dalam kualitas yang sama atau surat Uraian hasil pengujian untuk barang keperluan pengujian.
2	Sistem,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir/Eksporir atau Kuasanya menyampaikan

	Mekanisme Dan Prosedur	<p>permohonan beserta kelengkapannya kepada Kepala Kantor Pabean tempat pemasukan melalui SKP atau melalui Loker Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat loket atau petugas yang bertugas menerima dokumen meneliti kelengkapan <ol style="list-style-type: none"> a. mengembalikan dokumen permohonan kepada Importir/Eksportir atau kuasanya untuk dilengkapi, dalam hal permohonan yang diajukan tidak lengkap; atau b. memberikan tanda terima kepada Importir/Eksportir atau kuasanya, dalam hal permohonan yang diajukan telah lengkap dan sesuai. 3. Pejabat loket atau Petugas yang bertugas menerima dokumen meneruskan kepada Pejabat Bea dan Cukai 4. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan penelitian: <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal tidak lengkap atau tidak benar, menolak permohonan dengan menerbitkan respon reject/penolakan atau menyiapkan konsep Surat Penolakan dengan disertai alasan penolakan yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai dengan Jabatan Administrator; atau b. dalam hal lengkap dan benar, menerima permohonan dengan menyiapkan konsep Keputusan Persetujuan Reimpor yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai dengan Jabatan Administrator. 5. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai dengan Jabatan Administrator menandatangani Keputusan Persetujuan Reimpor atau Surat Penolakan dengan disertai alasan penolakan. 6. Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan hardcopy Keputusan Persetujuan Reimpor, mengirimkan melalui email atau melalui SKP kepada Importir/Eksportir atau Kuasanya. 7. Importir atau Kuasanya menerima Keputusan Persetujuan Reimpor atau Surat Penolakan dengan disertai alasan penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Keputusan Persetujuan Reimpor atau Surat Penolakan dengan disertai alasan penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Persetujuan Reimpor atau Surat Penolakan dengan disertai alasan penolakan/respon reject/penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di

		<p>http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</p>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2007 Tentang Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Kembali Barang yang Telah Diekspor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait pengetahuan reimpor; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

F. IMPOR SEMENTARA

33. PELAYANAN PERMOHONAN 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"> 1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Izin Impor Sementara melalui portal DJBC atau Portal INSW. 2. Permohonan paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Rincian jenis, jumlah, spesifikasi, identitas dan perkiraan nilai barang impor sementara; b. Pelabuhan tempat pemasukan; c. Lokasi penggunaan barang; d. Lokasi tempat khusus, dalam hal barang impor sementara dipergunakan untuk tujuan pameran, seminar, konferensi atau kegiatan semacam itu; e. Tujuan penggunaan barang impor sementara; dan f. Jangka waktu impor sementara. 3. Dokumen yang harus dilengkapi sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen yang menjelaskan tentang perkiraan nilai barang, seperti invoice, purchase order, surat Uraian pemilik barang, atau dokumen sejenis lainnya b. Dokumen yang menjelaskan tentang spesifikasi dan/atau identitas barang, seperti katalog, brosur, foto barang, Material Safety Data Sheet (MSDS), Ship Particular, atau dokumen sejenis lainnya c. Dokumen yang menjelaskan tentang tujuan penggunaan barang, dan jangka waktu impor sementara seperti kontrak kerja atau perjanjian sewa (leasing agreement) atau dokumen sejenis lainnya. d. Dokumen yang menunjukkan bahwa barang yang diimpor benar-benar akan diekspor kembali dalam jangka waktu tertentu, antara lain berupa kontrak kerja atau perjanjian sewa (leasing agreement), surat pernyataan atau dokumen sejenis lainnya, e. Dokumen yang menjelaskan tentang identitas pemohon Izin Impor Sementara, seperti NPWP, Surat Izin Usaha, API, Paspor atau dokumen sejenis lainnya f. Surat kuasa dalam hal tidak diajukan oleh pimpinan dari instansi atau perusahaan pemohon, dan g. Surat Uraian yang menyatakan bahwa atas transaksi tersebut merupakan pemanfaatan jasa kena pajak di luar daerah pabean yang

		<p>diterbitkan oleh DJP dalam hal impor sementara merupakan pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean apabila ada</p> <p>4. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP (Portal DJBC atau Portal INSW). 2. SKP meneruskan kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk. 3. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian permohonan. 4. dalam hal sesuai, Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk: <ol style="list-style-type: none"> a. menetapkan jangka waktu impor sementara, b. melakukan pengelompokan pemberian pembebasan atau keringanan bea masuk atas barang impor sementara berdasarkan tujuan penggunaan c. melakukan penetapan klasifikasi dan perhitungan BM dan PDRI d. memberikan persetujuan dengan menerbitkan Keputusan a.n Menteri Keuangan mengenai Izin Impor Sementara. 5. dalam hal tidak sesuai, Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan. 6. Pemohon menerima Keputusan an Menteri Keuangan mengenai Izin Impor Sementara atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui Portal Pengguna Jasa Importir.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak dokumen diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Keputusan an Menteri Keuangan mengenai Izin Impor Sementara atau surat penolakan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan a.n Menteri Keuangan mengenai Izin Impor Sementara atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2016 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2018 tentang Impor Sementara Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2019. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Sementara; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan 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

34. PELAYANAN PERMOHONAN PERPANJANGAN 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">1. Importir mengajukan Surat Permohonan Perpanjangan Izin Impor Sementara melalui portal DJBC atau Portal INSW sebelum jangka waktu izin Impor Sementara Berakhir.2. Jangka waktu perpanjangan termasuk dalam jangka waktu Impor Sementara secara keseluruhan yang tidak melebihi dari jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung mulai tanggal pendaftaran Pemberitahuan Pabean impor.3. Permohonan disertai dengan alasan perpanjangan dan dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none">a. dokumen perpanjangan kontrak kerja atau perjanjian sewa (leasing agreement); ataub. dokumen sejenis lainnya,c. dalam hal diberikan keringanan bea masuk, dapat dilampiri dengan surat Uraian dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang menyatakan bahwa atas transaksi yang diajukan perpanjangan merupakan Jasa Kena Pajak (JKP) dari luar daerah pabean.4. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan permohonan perpanjangan izin melalui SKP (Portal DJBC atau Portal INSW).2. SKP meneruskan kepada Kantor Pabean penerbit izin.3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian Perpanjangan izin impor sementara.4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan atas barang impor sementara untuk memastikan keberadaan barang dan tujuan penggunaan barang impor sementara.<ol style="list-style-type: none">a. dalam hal lokasi barang tidak diwilayah pengawasannya,<ol style="list-style-type: none">i. Pejabat Bea dan Cukai mengajukan bantuan pemeriksaan kepada Kantor Pabean Pengawasanii. Pejabat Bea Cukai pada Kantor Pabean Pengawasan melakukan pemeriksaan dan menyampaikan hasil pemeriksaan kepada Kantor Pabean Penerbit Izin melalui SKP.b. dalam hal lokasi barang di wilayah pengawasannya, melakukan pemeriksaan fisik kemudian menuangkan dalam berita acara pemeriksaan.c. Hasil pemeriksaan dari Kantor Pabean Pengawasan dan berita acara pemeriksaan memuat paling sedikit:<ol style="list-style-type: none">i. Kondisi barang (termasuk jumlah dan jenis barang);

		<ul style="list-style-type: none"> ii. Tujuan penggunaan barang; iii. Lokasi penggunaan barang; dan iv. Kesimpulan. <p>5. Berdasarkan Penelitian dan Pemeriksaan Barang,</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam hal permohonan perpanjangan disetujui, Kepala Kantor atau Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan jangka waktu izin Impor Sementara. b. Dalam hal permohonan perpanjangan tidak sesuai, Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk menerbitkan surat penolakan disertai dengan alasan penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak selesai dilakukan pemeriksaan/hasil pemeriksaan dari Kantor Pabean yang mengawasi diterima sampai dengan penerbitan Keputusan an Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Jangka Waktu Izin Impor Sementara atau Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan a.n Menteri Keuangan mengenai Perpanjangan Jangka Waktu Izin Impor Sementara atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2018 tentang Impor Sementara Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2019. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa

		layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A; 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Sementara; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai; 4. Menguasai aplikasi CEISA dan aplikasi mandiri lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
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"> 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

35. PELAYANAN IZIN TIDAK MENGEKSPOR KEMBALI BARANG IMPOR SEMENTARA DENGAN TUJUAN TERTENTU

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan Permohonan tidak mengekspor kembali dengan tujuan tertentu melalui Portal DJBC atau Portal INSW. 2. kategori tidak diekspor kembali tujuan tertentu antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. pengerjaan proyek pemerintah; b. mengalami kerusakan berat dalam penggunaan; c. hilang tanpa ada unsur kesengajaan, dan/atau d. untuk tujuan lainnya dengan pertimbangan Direktur Jenderal atau Pejabat yang ditunjuk.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Permohonan diajukan dengan menyebutkan alasan dan melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Pendukung tidak diekspor kembali barang impor sementara dengan tujuan tertentu berupa: <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Uraian dari Instansi Pemerintah pemilik proyek, dalam hal diperlukan untuk pengerjaan proyek pemerintah; 2) Surat Uraian dari surveyor yang menyebutkan barang rusak berat dan faktor penyebabnya serta surat persetujuan dari pemilik barang dalam hal mengalami kerusakan berat dalam penggunaan; 3) Surat Uraian kehilangan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Surat Persetujuan dari pemilik barang, dalam hal barang hilang tanpa ada unsur kesengajaan; dan/atau 4) bukti pendukung penggunaan tujuan lainnya, dalam hal digunakan untuk tujuan lainnya. b. Perizinan impor wajib dipenuhi, dalam hal barang Impor Sementara pada saat Importasi merupakan barang yang dibatasi untuk diimpor. 4. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan permohonan tidak mengekspor kembali dengan tujuan tertentu melalui Portal DJBC atau Portal INSW. 2. SKP meneruskan permohonan dari Portal DJBC atau Portal INSW ke SKP Impor Sementara pada Kantor Pabean penerbit Izin Impor Sementara. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian Permohonan dengan memperhatikan: <ol style="list-style-type: none"> a. alasan tidak dieskpor Kembali b. dokumen yang dilampirkan, dan c. bukti-bukti lain yang mendukung alasan tidak diekspor kembali. 4. Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan pemeriksaan fisik atas barang impor sementara, dan menuangkan hasil pemeriksaan dalam berita acara pemeriksaan. 5. dalam hal lokasi tidak berada di wilayah pengawasan kantor pabean penerbit izin, <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Bea dan Cukai dapat mengajukan permohonan bantuan pemeriksaan kepada kantor pabean yang mengawasi lokasi tempat penggunaan barang impor sementara; b. Pejabat Bea dan Cukai kantor pabean yang mengawasi lokasi tempat penggunaan barang impor sementara melakukan pemeriksaan

		<p>barang impor sementara kemudian menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Kantor Pabean Penerbit Izin Impor Sementara.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Dalam hal barang impor sementara hilang tanpa ada unsur kesengajaan, Kepala Kantor atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk membuat laporan kejadian dan berita acara pemeriksaan. 7. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Pabean. 8. Kepala Kantor Pabean menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Tidak Diekspor Kembali atas Barang Impor Sementara dengan Tujuan Tertentu atau Surat Penolakan disertai alasan penolakan. 9. Dalam hal barang impor sementara tidak diekspor Kembali untuk tujuan lainnya dengan pertimbangan atas nama Direktur Jenderal, Kepala Kantor Pabean atau Pejabat bea dan cukai menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah (KPPBC) atau Kepala Kantor Pelayanan Utama (KPU BC). <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Wilayah (KPPBC) atau Kepala Kantor Pelayanan Utama (KPU BC). b. Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Kantor Pelayanan Utama menerima dan memberikan pertimbangan. c. berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Kantor Pelayanan Utama, Kepala Kantor Pabean atau Kepala Bidang yang membidangi Fasilitas menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Tidak Diekspor Kembali atas Barang Impor Sementara dengan Tujuan Tertentu atau Surat Penolakan disertai alasan penolakan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lama 1 hari kerja sejak permohonan diterima sampai dengan Penerbitan Surat Tugas Pemeriksaan Fisik atau Naskah Dinas Perbantuan Pemeriksaan Fisik kepada Kepala Kantor Pabean Pengawasan 2. Jangka Waktu Pemeriksaan Fisik menyesuaikan dengan Surat Tugas Pemeriksaan Fisik. 3. Paling lama 1 hari kerja setelah tanggal berita acara pemeriksaan fisik/Naskah Dinas Penyampaian BA Pemeriksaan Fisik dari Kantor Pabean Pengawasan sampai dengan penerbitan Keputusan Menteri tidak diekspor kembali tujuan tertentu kategori 1,2,dan 3

		4. Paling lama 1 hari kerja setelah tanggal Kepala Kantor Pabean/Kepala Bidang Fasilitas menerima Persetujuan/Penolakan Kepala Kantor Wilayah/Kepala KPU sampai dengan penerbitan Keputusan Menteri tidak diekspor kembali tujuan tertentu kategori tujuan lainnya berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Wilayah/Kepala KPU BC.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Tidak Diekspor Kembali atas Barang Impor Sementara dengan Tujuan Tertentu atau Surat Penolakan disertai alasan penolakan.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2018 tentang Impor Sementara Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2019. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER02/BC/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.

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

36. PELAYANAN IZIN TIDAK MENGEKSPOR KEMBALI BARANG IMPOR SEMENTARA DENGAN TUJUAN HIBAH KEPADA PEMERINTAH PUSAT

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan Permohonan tidak mengekspor kembali dengan tujuan Hibah yang diberikan kepada Pemerintah Pusat melalui Portal DJBC atau Portal INSW. 2. Permohonan diajukan dengan menyebutkan alasan dan melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Keputusan Menteri Keuangan mengenai

		<p>pembebasan bea masuk hibah kepada Pemerintah Pusat;</p> <p>b. Surat Uraian dari pemberi hibah/pemberi bantuan di luar negeri (gift certificate atau memorandum of understanding) yang menyatakan bahwa barang untuk kepentingan umum tersebut adalah hibah yang diberikan langsung kepada Pemerintah Pusat, dan</p> <p>c. Izin dari instansi teknis terkait dalam hal barang impor merupakan barang yang dibatasi</p> <p>3. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik.</p>
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan Permohonan tidak mengekspor kembali dengan tujuan Hibah yang diberikan kepada Pemerintah Pusat melalui Portal DJBC atau Portal INSW. 2. SKP meneruskan permohonan dari Portal DJBC atau Portal INSW ke SKP Impor Sementara pada Kantor Pabean penerbit Izin Impor Sementara. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian persyaratan dan kesesuaian permohonan tidak mengekspor kembali dengan tujuan Hibah yang diberikan kepada Pemerintah Pusat. 4. Dalam hal penelitian kedapatan sesuai, Kepala Kantor Pabean/Kepala Bidang yang menangani Fasilitas pada KPU menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai tidak diekspor kembali atas barang ImporSementara dengan Tujuan Hibah kepada Pemerintah Pusat. 5. Dalam hal penelitian kedapatan tidak sesuai, Kepala Kantor Pabean/Kepala Bidang yang menangani Fasilitas pada KPU menerbitkan Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan. 6. Importir menerima Keputusan Menteri Keuangan mengenai tidak diekspor kembali atas barang Impor Sementara dengan Tujuan Hibah kepada Pemerintah Pusat atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui Portal Pengguna Jasa Importir
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor Pabean/Kabid yang menangani fasilitas pada KPU menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai tidak diekspor kembali barang Impor Sementara dengan tujuan hibah kepada Pemerintah Pusat atau Surat Penolakan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Pelayanan	Keputusan Menteri Keuangan Mengenai Tidak Diekspor Kembali Barang Impor Sementara dengan Tujuan Hibah Kepada Pemerintah Pusat atau Surat Penolakan
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2018 tentang Impor Sementara Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2019. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Sementara 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA Impor Sementara 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;

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

37. PELAYANAN IZIN TIDAK MENGEKSPOR KEMBALI BARANG IMPOR SEMENTARA KARENA KEADAAN MEMAKSA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan Permohonan tidak mengekspor kembali karena keadaan memaksa (force majeure) melalui Portal DJBC atau Portal INSW. 2. Permohonan diajukan dengan menyebutkan alasan dan melampirkan pernyataan dari instansi yang berwenang berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) untuk bencana alam; b. Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk keadaan huru-hara, kebakaran dan kecelakaan darat; c. Komite Nasional Keselamatan Transportasi, untuk kecelakaan laut atau Kecelakaan Udara; atau d. Kementerian Pertahanan atau Tentara Nasional Indonesia, untuk keadaan perang. 3. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan di atas formulir, MPDE atau melalui Surat Elektronik.

2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan Permohonan tidak mengekspor kembali karena keadaan memaksa (force majeure) melalui Portal DJBC atau Portal INSW. 2. SKP meneruskan permohonan dari Portal DJBC atau Portal INSW ke SKP Impor Sementara pada Kantor Pabean penerbit Izin Impor Sementara. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian persyaratan dan dapat memberikan penilaian lebih lanjut atas dokumen yang dilampirkan. 4. Dalam hal Hasil Penelitian memenuhi persyaratan dan Sesuai, Kepala Kantor Pabean/Kepala Bidang yang menangani fasilitas menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai tidak diekspor kembali atas barang impor sementara dalam keadaan mendesak (force majeure). 5. Dalam hal hasil penelitian tidak memenuhi persyaratan dan/atau tidak sesuai, Kepala Kantor Pabean/Kepala Bidang yang menangani fasilitas menerbitkan Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan. 6. Importir menerima Keputusan Menteri Keuangan mengenai tidak diekspor kembali atas barang impor sementara dalam keadaan mendesak (force majeure) atau Surat Penolakan disertai dengan alasan penolakan melalui Portal Pengguna Jasa Importir
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor Pabean/Kepala Bidang yang menangani fasilitas pada KPU menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai tidak diekspor kembali barang Impor Sementara karena keadaan memaksa (force majeure) atau Surat Penolakan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Keputusan Menteri Keuangan mengenai Tidak Diekspor Kembali Barang Impor Sementara Karena Keadaan Memaksa (Force Majeur) atau Surat Penolakan.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.04/2018 tentang Impor Sementara Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.04/2019. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER02/BC/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Sementara 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA Impor Sementara 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

		<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

G. BARANG KIRIMAN DAN BARANG PRIBADI PENUMPANG & AWAK SARANA PENGANGKUT

38. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG PRIBADI PENUMPANG YANG TIBA BERSAMA PENUMPANG DENGAN MENGGUNAKAN CUSTOMS DECLARATION (CD)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) menyerahkan respon Customs Declaration atau Customs Declaration (CD) kepada Pejabat Bea dan Cukai 2. Persyaratan yang dipersiapkan adalah: <ul style="list-style-type: none"> a. CD Online atau Customs Declaration; b. Invoice dan/atau Packing List (apabila ada); c. Pemberitahuan Pembawaan Barang untuk dibawa kembali (apabila ada); d. Identitas Penumpang/ASP atau Paspor; e. Surat Pemenuhan Ketentuan Larangan atau pembatasan (apabila barang terkena ketentuan lartas).
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) menyerahkan respon Customs Declaration atau Customs Declaration kepada Pejabat Bea dan Cukai yang bertugas di terminal kedatangan. 2. Pejabat Bea dan Cukai yang bertugas di terminal kedatangan melakukan pemindaian barang penumpang/ASP. 3. Pejabat Bea dan Cukai yang bertugas di terminal kedatangan mengarahkan Penumpang/ASP untuk, <ul style="list-style-type: none"> a. melalui jalur hijau, dalam hal penumpang tidak membawa barang impor yang ditetapkan untuk dilakukan pemeriksaan fisik atau berdasarkan hasil pemindaian, analisis dan/atau mitigasi risiko, barang impor tidak perlu dilakukan pemeriksaan fisik, kemudian memberikan respon persetujuan pengeluaran barang. b. melalui jalur merah dalam hal penumpang membawa barang impor yang ditetapkan

		<p>untuk dilakukan pemeriksaan fisik atau, berdasarkan hasil pemindaian, analisis dan/atau mitigasi risiko, barang impor perlu dilakukan pemeriksaan fisik.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Pejabat Pemeriksa Fisik melakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan penumpang/ASP, dalam hal:<ol style="list-style-type: none">a. dalam hal terdapat barang yang dibeli/diperoleh dari luar daerah pabean dengan nilai pabean melebihi batas yang dapat diberikan pembebasan bea masuk menyampaikan hasil pemeriksaan kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen;b. dalam hal terdapat Barang Kena Cukai (BKC), melakukan pemusnahan apabila terdapat kelebihan BKC dengan disaksikan oleh Penumpang/ASP kemudian membuat berita acara pemusnahan;c. Dalam terdapat barang berupa hewan, ikan, tumbuhan, dan/atau termasuk produk yang berasal dari hewan, ikan dan/atau tumbuhan, meneruskan kepada Instansi Terkait dan membuat Berita Acara Serah Terima;d. Dalam hal terdapat barang yang terkena ketentuan larangan atau pembatasan impor, dan Penumpang/ASP tidak dapat memenuhi ketentuan tersebut, meneruskan kepada Unit Pengawasan;e. Dalam hal terdapat uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain dengan nilai paling sedikit Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau dengan nilai mata uang asing yang nilainya setara dengan itu, melakukan penyelesaian sesuai prosedur pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain ke dalam atau ke luar daerah Pabean;f. dalam hal tidak terdapat barang dengan kategori sebagaimana tersebut diatas, memberikan persetujuan pengeluaran barang;g. membuat Berita Acara Pemeriksaan (apabila diperlukan);h. menuangkan hasil pemeriksaan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).5. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan penelitian dokumen dan hasil pemeriksaan fisik, kemudian<ol style="list-style-type: none">a. melakukan penetapan nilai pabean;b. melakukan penetapan BM dan PDRI untuk kelebihan nilai pabean yang mendapatkan pembebasan untuk barang pribadi;
--	--	---

		<p>c. melakukan penetapan BM dan PDRI untuk keseluruhan barang yang dikategorikan selain barang pribadi dengan penyelesaian menggunakan PIBK;</p> <p>d. menerbitkan billing pembayaran dan menyerahkan kepada Penumpang/ASP.</p> <p>6. Penumpang/ASP melakukan pembayaran atas billing pembayaran kemudian menyampaikan bukti pembayaran kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen</p> <p>7. Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima bukti pembayaran, meneliti dan memberikan persetujuan pengeluaran.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Jalur Hijau Paling lama 5 (lima) menit yang dimulai sejak selesai dilakukan pemindaian barang penumpang/ASP sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang.</p> <p>2. Jalur Merah Paling lama 4 (empat) jam sejak barang penumpang/ASP selesai dilakukan pemindaian sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang, penerusan kepada Unit Pengawasan, penerusan kepada instansi terkait, atau pemusnahan BKC.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Persetujuan Pengeluaran Barang;</p> <p>2. Billing Pembayaran;</p> <p>3. Berita Acara Pemusnahan untuk kelebihan BKC;</p> <p>4. Berita Acara Serah Terima kepada Instansi Terkait dalam hal penerusan kepada Instansi Terkait;</p> <p>5. Berita Acara Serah Terima kepada Unit Pengawasan dalam hal barang lartas yang belum dipenuhi persyaratan yang ditetapkan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal</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"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Penguasaan Bahasa Asing, Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang dan Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan. 2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.

		3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

39. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG PRIBADI PENUMPANG YANG TIBA BERSAMA PENUMPANG DENGAN MENGGUNAKAN PIBK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) mengisi dan menyampaikan Pemberitahuan Impor Barang Khusus (PIBK) melalui loket pelayanan 2. Persyaratan yang dipersiapkan adalah: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen PIBK; b. CD Online atau Customs Declaration;\ c. Invoice dan/atau Packing List (apabila ada); d. Identitas Penumpang/ASP atau Paspor; e. Surat Pemenuhan Ketentuan Larangan atau Pembatasan.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) mengisi dan menyampaikan Pemberitahuan Impor Barang Khusus (PIBK) melalui loket pelayanan. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima, merekam dan/atau mengadministrasikan PIBK ke dalam Buku Catatan Pabean. 3. Pejabat Pemeriksa Fisik melakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan oleh Penumpang/ASP, menuangkan hasil pemeriksaan kedalam Laporan Hasil Pemeriksaan kemudian menyampaikan kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen. 4. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan penelitian dokumen dan hasil pemeriksaan fisik, kemudian melakukan penetapan tarif dan nilai pabean. 5. Pejabat Pemeriksa Dokumen menerbitkan billing pembayaran kemudian menyampaikan kepada Penumpang/ASP. 6. Penumpang/ASP melakukan pembayaran Bea Masuk (BM) dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) berdasarkan billing pembayaran kemudian menyampaikan bukti pembayaran kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen. 7. Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima bukti pembayaran, meneliti dan menerbitkan SPPB.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 4 (empat) jam yang dimulai sejak penumpang/ASP menyerahkan PIBK sampai dengan Pejabat Peneliti Dokumen menerbitkan SPPB.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Barang
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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"> 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Penguasaan Bahasa Asing, Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang dan Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA.

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

40. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG PRIBADI PENUMPANG YANG TIBA SEBELUM ATAU SESUDAH KEDATANGAN PENUMPANG YANG DISELESAIKAN DENGAN CUSTOMS DECLARATION (CD)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) menyerahkan Customs Declaration atau Paspor/Boarding Pass. 2. Persyaratan yang dipersiapkan adalah: <ol style="list-style-type: none"> a. Duplikasi Customs Declaration dan dokumen pelengkapanya; b. Paspor; c. Boarding pass; d. CD Online atau Customs Declaration; e. Invoice dan/atau Packing List (apabila ada); f. Identitas Penumpang/ASP atau Paspor; g. Pemberitahuan pembawaan barang untuk dibawa kembali (bila ada); h. Surat Pemenuhan Ketentuan Larangan atau

		<p>Pembatasan;</p> <p>i. Bagage claim tag.</p>
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) mendatangi Pejabat Bea dan Cukai, dengan tujuan untuk menyelesaikan barang pribadi penumpang/ASP yang tiba sebelum atau sesudah kedatangan penumpang, dengan menyerahkan Customs Declaration. <ul style="list-style-type: none"> • Dalam hal barang lost and found, Pejabat Bea dan Cukai mengarahkan penumpang untuk mengambil untuk barang lost and found pada maskapai. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemindaian barang Penumpang/ASP. 3. Pejabat Bea dan Cukai yang bertugas di terminal kedatangan mengarahkan jalur Penumpang/ASP, untuk, melalui jalur merah untuk dilakukan pemeriksaan fisik. 4. Pejabat Pemeriksa Fisik melakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan penumpang/ASP, dalam hal <ol style="list-style-type: none"> a. terdapat barang yang dibeli/diperoleh dari luar daerah pabean dengan nilai pabean melebihi batas yang dapat diberikan pembebasan bea masuk menyampaikan hasil pemeriksaan kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen; b. terdapat BKC, melakukan pemusnahan apabila terdapat kelebihan BKC dengan disaksikan oleh Penumpang/ASP kemudian membuat berita acara pemusnahan; c. terdapat barang berupa hewan, ikan, tumbuhan, dan/atau termasuk produk yang berasal dari hewan, ikan dan/atau tumbuhan, meneruskan kepada Instansi Terkait dan membuat Berita Acara Serah Terima; d. terdapat barang yang terkena ketentuan larangan atau pembatasan impor, dan Penumpang/ASP tidak dapat memenuhi ketentuan tersebut, meneruskan kepada Unit Pengawasan; e. terdapat uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain dengan nilai paling sedikit Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau dengan nilai mata uang asing yang nilainya setara dengan itu, melakukan penyelesaian sesuai prosedur pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain ke dalam atau ke luar daerah Pabean;

		<p>f. kemudian membuat Berita Acara Pemeriksaan (apabila diperlukan) dan menuangkan hasil pemeriksaan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).</p> <p>5. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan penelitian dokumen dan hasil pemeriksaan fisik, kemudian</p> <ol style="list-style-type: none"> melakukan penetapan nilai pabean; melakukan penetapan BM dan PDRI untuk kelebihan nilai pabean yang mendapatkan pembebasan untuk barang pribadi; melakukan penetapan BM dan PDRI untuk keseluruhan barang yang dikategorikan selain barang pribadi dengan penyelesaian menggunakan PIBK; menerbitkan billing pembayaran dan menyerahkan kepada Penumpang/ASP; <p>6. Penumpang/ASP melakukan pembayaran atas billing pembayaran kemudian menyampaikan bukti pembayaran kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen.</p> <p>7. Dalam hal Pejabat Pemeriksa Dokumen tidak terdapat pemberitahuan sebagaimana Angka 6 di atas atau telah menerima bukti pembayaran sebagaimana Angka 8 di atas, maka meneliti dan memberikan persetujuan pengeluaran.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Jalur Hijau Paling lama 5 (lima) menit yang dimulai sejak selesai dilakukan pemindaian barang penumpang/ASP sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang. Jalur Merah Paling lama 4 (empat) jam sejak barang penumpang/ASP selesai dilakukan pemindaian sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang, penerusan kepada Unit Pengawasan, penerusan kepada instansi terkait, atau pemusnahan BKC.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Persetujuan Pengeluaran Barang; Billing Pembayaran; Berita Acara Pemusnahan untuk kelebihan BKC; Berita Acara Serah Terima kepada Instansi Terkait dalam hal penerusan kepada Instansi Terkait; Berita Acara Serah Terima kepada Unit Pengawasan dalam hal barang lartas yang belum dipenuhi persyaratan yang ditetapkan.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Penguasaan Bahasa Asing, Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang dan Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan. 2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait. 3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

41. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG PRIBADI PENUMPANG YANG TIBA SEBELUM ATAU SESUDAH KEDATANGAN PENUMPANG YANG DISELESAIKAN DENGAN PIBK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) menyerahkan Pemberitahuan Impor Barang Khusus (PIBK) atas Barang terdaftar dalam barang manifes sarana pengangkut kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui loket pelayanan. 2. Persyaratan yang dipersiapkan adalah: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen PIBK; b. Paspor; c. Boarding Pass; d. Invoice dan/atau Packing List (apabila ada); e. Identitas Penumpang/ASP atau Paspor; f. Pemberitahuan Pembawaan Barang Untuk dibawa Kembali (apabila ada); g. Surat Pemenuhan Ketentuan Larangan atau Pembatasan.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut (ASP) menyerahkan Pemberitahuan Impor Barang Khusus (PIBK) atas Barang terdaftar dalam barang manifes sarana pengangkut kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui loket pelayanan. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penutupan pos manifest BC.1.1

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Instruksi Pemeriksaan dan menyampaikan bahwa barang akan dilakukan pemeriksaan fisik kepada Penumpang/ASP. 4. Penumpang/ASP menyiapkan barang dan menyampaikan siap untuk diperiksa. 5. Pejabat Pemeriksa Fisik melakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan oleh Penumpang/ASP. 6. Pejabat Pemeriksa Fisik, <ol style="list-style-type: none"> a. membuat Berita Acara Pemeriksaan (apabila diperlukan); b. menuangkan hasil pemeriksaan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP); c. menyampaikan hasil pemeriksaan kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen. 7. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan penelitian dokumen dan hasil pemeriksaan fisik, <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal terdapat barang yang terkena ketentuan larangan atau pembatasan impor, dan Penumpang/ASP tidak dapat memenuhi ketentuan tersebut, menerbitkan SPBL dan meneruskan kepada Unit Pengawasan; b. melakukan penetapan tarif dan nilai pabean; c. melakukan penetapan BM dan PDRI untuk keseluruhan nilai pabean barang (untuk barang yang tidak mendapatkan pembebasan). 8. Penumpang/ASP melakukan pembayaran atas billing pembayaran kemudian menyampaikan bukti pembayaran kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen. 9. Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima bukti pembayaran, meneliti dan menerbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lama 4 (empat) jam yang dimulai sejak penumpang/ASP menyerahkan PIBK sampai dengan Pejabat Peneliti Dokumen menerbitkan SPPB/Billing Pembayaran. 2. Jangka waktu penyelesaian SPBL dikecualikan dari Standar Pelayanan ini.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang; 2. Surat Pemberitahuan Barang Larangan dan Pembatasan (SPBL); 3. Billing Pembayaran.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Penguasaan Bahasa Asing, Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang dan Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 (sepuluh) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan. 2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait. 3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

H. PEMBERITAHUAN PABEAN EKSPOR

42. PENYELESAIAN DOKUMEN PEB YANG TIDAK DILAKUKAN PEMERIKSAAN FISIK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyelesaian dokumen PEB yang tidak dilakukan pemeriksaan fisik merupakan pelayanan PEB sampai dengan diterbitkan Nota Pelayanan Ekspor (NPE)</p> <p>Persyaratan Penyelesaian dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir mengisi PEB secara lengkap dengan menggunakan program aplikasi PEB 2. Dalam hal Barang Ekspor melalui PJT dan PJT bertindak sebagai Eksportir, PEB dilengkapi lembar lanjutan khusus PJT dengan mencantumkan identitas pengirim dan penerima pada kolom uraian barang. 3. Memenuhi persyaratan perizinan dari instansi teknis terkait dalam hal barang yang diekspor masuk dalam kategori barang yang terkena aturan larangan dan/atau pembatasan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan terkait dengan larangan dan/atau pembatasan ekspor 4. Eksportir melakukan pembayaran Bea Keluar dalam hal barang ekspor dikenakan Bea Keluar.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir menyiapkan PEB dengan menggunakan modul PEB, Dalam hal Barang Ekspor dikenakan Bea Keluar, eksportir melakukan perhitungan bea

		<p>keluar secara self assesment dan melakukan pembayaran bea keluar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sistem INSW melakukan penelitian tentang pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan. 3. Sistem INSW mengembalikan data PEB kepada Eksportir dalam hal hasil penelitian menunjukkan barang yang akan diekspor terkena ketentuan larangan dan/atau pembatasan dan persyaratannya belum dipenuhi. 4. Sistem INSW meneruskan data PEB ke Pejabat Bea dan Cukai dalam hal perlu penelitian lebih lanjut terkait dengan ketentuan larangan dan/atau pembatasan, dan Pejabat Bea dan Cukai akan mengirimkan respon berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Menerbitkan respon NPPD dan apabila 7 hari sejak NPPD diterbitkan eksportir tidak memenuhi persyaratan maka Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon NPP. b. Meneruskan ke dalam Sistem Komputer Pelayanan untuk diproses lebih lanjut dalam hal tidak termasuk dalam pos tarif barang yang dilarang/dibatas atau eksportir dapat memenuhi persyaratan NPPD. 5. Sistem Komputer Pelayanan melakukan penelitian ada/ tidaknya blokir eksportir/PPJK, kelengkapan pengisian data PEB dan pembayaran bea keluar. 6. Dalam hal hasil penelitian ternyata eksportir/PPJK diblokir, pengisian data PEB tidak lengkap, dan/atau pembayaran bea keluar tidak sesuai Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP). 7. Dalam hal hasil penelitian eksportir/PPJK tidak diblokir dan pengisian data PEB lengkap, namun pembayaran bea keluar tidak ditemukan sistem Komputer Pelayanan menerbitkan respon NPPD. Dalam hal eksportir tidak melaksanakan pembayaran bea keluar dalam jangka waktu 7 hari, sistem Komputer Pelayanan akan menerbitkan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP). 8. Dalam hal hasil penelitian eksportir/PPJK tidak diblokir, pengisian data PEB lengkap, dan pembayaran bea keluar sesuai Sistem Komputer Pelayanan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PEB dan menerbitkan NPE
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 menit sejak penerimaan data PEB dan sampai dengan Eksportir menerima respon PPB/NPPD/NPP, jangka waktu tersebut tidak termasuk dalam hal :

		<ul style="list-style-type: none"> a. Kahar b. Gangguan jaringan c. Pemenuhan lartas d. Pembayaran Bea Keluar e. Penelitian lartas oleh Analyzing Point
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) 2. Nota Pemberitahuan Persyaratan Dokumen (NPPD) 3. Nota Pelayanan Ekspor (NPE).
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2008 tentang Pengenaan Bea Keluar Terhadap Barang Ekspor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4886) 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 145/PMK.04/2007 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana diubah terakhir melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 21/PMK.04/2019. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 214/PMK.04/2008 tentang Pemungutan Bea Keluar sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/PMK.04/2014; 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2019;
2.	Sarana, Prasarana,	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,

	dan/atau Fasilitas	<p>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 penyelesaian dokumen PEB.</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeaan 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) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<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>

43. PENYELESAIAN DOKUMEN PEB DENGAN PEMERIKSAAN FISIK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyelesaian dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik merupakan pelayanan dokumen PEB, pemeriksaan fisik, sampai dengan diterbitkan Nota Pelayanan Ekspor (NPE)</p> <p>Persyaratan Penyelesaian dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir mengisi PEB secara lengkap dengan menggunakan program aplikasi PEB 2. Dalam hal Barang Ekspor melalui PJT dan PJT bertindak sebagai Eksportir, PEB dilengkapi lembar lanjutan khusus PJT dengan mencantumkan identitas pengirim dan penerima pada kolom uraian barang. 3. Memenuhi persyaratan perizinan dari instansi teknis terkait dalam hal barang yang diekspor masuk dalam kategori barang yang terkena aturan larangan dan/atau pembatasan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan terkait dengan larangan dan/atau pembatasan ekspor 4. Eksportir melakukan pembayaran Bea Keluar dalam hal barang ekspor dikenakan Bea Keluar. 5. Dokumen PPB, PEB yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran dan dibubuhi cap perusahaan, PP PEB yang telah dibubuhi cap perusahaan (jika dilakukan pembetulan PEB), PKB, dan fotokopi invoice dan fotokopi packing list serta Surat Persetujuan Ekspor dengan tujuan diimpor kembali untuk barang ekspor reimport ataupun Surat Persetujuan Ekspor Kembali Barang Impor Sementara untuk barang ekspor Reekspor. 6. Surat Kuasa dan/atau Surat Tugas serta Foto Copy ID Card.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir menyiapkan PEB dengan menggunakan modul PEB, Dalam hal Barang Ekspor dikenakan Bea Keluar, eksportir melakukan perhitungan bea keluar secara self assesment dan melakukan pembayaran bea keluar. 2. Sistem INSW melakukan penelitian tentang pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan. 3. Sistem INSW mengembalikan data PEB kepada Eksportir dalam hal hasil penelitian menunjukkan barang yang akan diekspor terkena ketentuan larangan dan/atau pembatasan dan persyaratannya belum dipenuhi. 4. Sistem INSW meneruskan data PEB ke Pejabat Bea dan Cukai dalam hal perlu penelitian lebih lanjut terkait dengan ketentuan larangan dan/atau pembatasan, dan Pejabat Bea dan Cukai akan mengirimkan respon berupa:

		<ol style="list-style-type: none">a. Menerbitkan respon NPPD dan apabila 7 hari sejak NPPD diterbitkan eksportir tidak memenuhi persyaratan maka Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon NPP.b. Meneruskan ke dalam Sistem Komputer Pelayanan untuk diproses lebih lanjut dalam hal tidak termasuk dalam pos tarif barang yang dilarang/dibatas atau eksportir dapat memenuhi persyaratan NPPD. <ol style="list-style-type: none">5. Sistem Komputer Pelayanan melakukan penelitian ada/ tidaknya blokir eksportir/PPJK, kelengkapan pengisian data PEB dan pembayaran bea keluar.6. Dalam hal hasil penelitian ternyata eksportir/PPJK diblokir, pengisian data PEB tidak lengkap, dan/atau pembayaran bea keluar tidak sesuai Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan respon Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP).7. Dalam hal hasil penelitian eksportir/PPJK tidak diblokir dan pengisian data PEB lengkap, namun pembayaran bea keluar tidak ditemukan sistem Komputer Pelayanan menerbitkan respon NPPD. Dalam hal eksportir tidak melaksanakan pembayaran bea keluar dalam jangka waktu 7 hari, sistem Komputer Pelayanan akan menerbitkan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP).8. Dalam hal hasil penelitian eksportir/PPJK tidak diblokir, pengisian data PEB lengkap, dan pembayaran bea keluar sesuai Sistem Komputer Pelayanan memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PEB dan menerbitkan PPB9. Eksportir menyiapkan dokumen PPB, PEB yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran dan dibubuhi cap perusahaan, PP PEB yang telah dibubuhi cap perusahaan (jika dilakukan pembetulan PEB), PKB, dan fotokopi invoice dan fotokopi packing list kepada Pejabat Bea dan Cukai10. Pejabat Bea dan Cukai mencantumkan nama Pejabat Bea dan Cukai yang akan melakukan pemeriksaan fisik dan memberikan catatan dalam hal diperlukan pada PPB11. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik terhadap barang ekspor.12. Dalam hal diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan keakuratan identifikasi Barang Ekspor, Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan uji laboratorium13. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan uji laboratorium sesuai:
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan pengawasan stuffing dan penyegelan oleh Pejabat Bea dan Cukai b. Eksportir menerima NPE. <p>14. Terhadap barang yang dikenakan bea keluar Pejabat Bea dan Cukai dapat menerbitkan NPE tanpa menunggu hasil pengujian laboratorium.</p> <p>15. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik atau uji laboratorium tidak sesuai:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan pengawasan stuffing dan penyegelan oleh Pejabat Bea dan Cukai b. Dalam hal Barang Ekspor termasuk jenis ekspor yang akan diimpor kembali Pejabat Bea dan Cukai melakukan pembetulan data PEB dengan menerbitkan nota pembetulan dan NPE. c. Dalam hal Barang Ekspor termasuk jenis ekspor yang pada saat impornya ditujukan untuk diekspor kembali : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan nota pembetulan dan menyampaikan dokumen kepada unit yang menangani administrasi impor sementara, 2) Dalam hal hasil penelitian oleh unit yang menangani administrasi impor sementara dinyatakan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan NPE 3) Dalam hal hasil penelitian dokumen oleh unit yang menangani administrasi impor sementara dinyatakan tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai yang menangani administrasi impor sementara menyelesaikan sesuai ketentuan tentang impor sementara. d. Dalam hal Barang Ekspor termasuk kategori ekspor yang mendapat fasilitas Pembebasan atau fasilitas Pengembalian: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pejabat Bea dan Cukai memberikan catatan “tidak sesuai” pada hasil Sistem Komputer Pelayanan dan melakukan pembetulan data PEB, serta menyampaikan dokumen kepada unit pengawasan 2) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Unit Pengawasan melakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan perundang undang-undangan. 3) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan tidak terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan NPE, sepanjang telah dipenuhi kewajiban pabean. e. Dalam hal Barang Ekspor dikenakan Bea Keluar, terkena ketentuan larangan dan/atau
--	--	---

		<p>pembatasan, atau yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan dokumen pemeriksaan kepada unit pengawasan. 2) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Unit Pengawasan melakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan perundang undang-undangan. 3) Dalam hal hasil penelitian oleh unit pengawas menunjukkan tidak terdapat bukti adanya indikasi tindak pidana, Pejabat Bea dan Cukai memberikan catatan “tidak sesuai” pada Sistem Komputer Pelayanan dan menerbitkan NPE, sepanjang telah dipenuhi kewajiban pabean.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lama 10 menit sejak penerimaan data PEB dan sampai dengan Eksportir menerima respon PPB/NPPD/NPP, jangka waktu tersebut tidak termasuk dalam hal : <ol style="list-style-type: none"> a. Kahar b. Gangguan jaringan c. Pemenuhan lartas d. Pembayaran Bea Keluar e. Penelitian lartas oleh Analyzing Point 2. Jangka waktu pemeriksaan fisik: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan barang bergantung pada jumlah dan jenis barang yang diperiksa. b. 120 menit untuk pembuatan Laporan Hasil Pemeriksaan yang dilaksanakan di dalam kawasan pabean. 3. Penerbitan NPE paling lama 30 menit sejak selesai terbit Laporan Hasil Pemeriksaan (tidak termasuk penelitian dokumen dalam hal pemeriksaan fisik menunjukkan hasil tidak sesuai).
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) 2. Nota Pemberitahuan Persyaratan Dokumen (NPPD) 3. Pemberitahuan Pemeriksaan Barang (PPB) 4. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) 5. Nota Pelayanan Ekspor (NPE).
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	--

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"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2008 tentang Pengenaan Bea Keluar Terhadap Barang Ekspor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4886) 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 145/PMK.04/2007 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana diubah terakhir melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 21/PMK.04/2019. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 214/PMK.04/2008 tentang Pemungutan Bea Keluar sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/PMK.04/2014; 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2019;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.

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

44. PELAYANAN PEMBETULAN PEMBERITAHUAN EKSPOR BARANG (PEB)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan pembetulan PEB merupakan pelayanan pembetulan elemen data tertentu pada PEB</p> <p>Persyaratan pelayanan pembetulan PEB antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data Pembetulan PEB atau Pemberitahuan Pembetulan PEB (PP-PEB). 2. Pembetulan data PEB mengenai jenis barang, jumlah barang, dan/atau nomor peti kemas, dapat dilayani sebelum barang dimasukkan ke Kawasan Pabean tempat pemuatan, kecuali untuk: <ol style="list-style-type: none"> a. Barang Ekspor yang tidak keseluruhan terangkut (short shipment), pembetulan data PEB dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut; b. Penjualan barang dan/atau makanan di atas pesawat udara yang berangkat keluar daerah pabean, pembetulan data PEB dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak

		<p>tanggal keberangkatan pesawat udara; atau</p> <p>c. Ekspor barang curah termasuk Migas dan BBM, pembetulan data PEB dilakukan paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Dalam hal Barang Ekspor lebih dari 1 (satu) peti kemas atau kemasan, pembetulan data PEB sebagaimana tersebut diatas dapat dilayani sebelum seluruh Barang Ekspor dimasukkan ke Kawasan Pabean tempat pemuatan. 4. Dalam hal terjadi short shipment terhadap keseluruhan barang ekspor, pembetulan data PEB mengenai penggantian nama sarana pengangkut, nomor voyage/flight/nomor polisi, atau tanggal perkiraan ekspor, dapat dilayani paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut semula. 5. Pembetulan data PEB yang berupa data mengenai jumlah barang atas Barang Ekspor yang diangkut dengan pesawat udara selain Barang Ekspor sebagaimana dimaksud pada huruf b, dapat dilayani dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut, sepanjang pembetulan data tersebut disebabkan karena adanya perbedaan data dalam PEB dengan hasil penimbangan yang dilakukan oleh pengangkut. 6. Pembetulan data PEB yang berupa data mengenai nilai Free on Board (FOB) dan jenis valuta dapat dilakukan paling lama: a. 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak tanggal PEB didaftarkan atas ekspor Migas dan BBM; b. 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal PEB didaftarkan atas ekspor selain Migas dan BBM. 7. Pembetulan data PEB selain pembetulan sebagaimana dimaksud diatas dapat dilayani paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak PEB mendapat nomor pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir mengajukan pemberitahuan pembetulan PEB (PP-PEB) menggunakan Modul PEB. 2. Sistem Komputer Pelayanan (SKP) menerima permohonan dan melakukan penelitian jangka waktu pengajuan PP-PEB serta penelitian ada/tidaknya penerbitan NHI atau penegahan barang ekspor (ditambahkan). 3. Dalam hal hasil menunjukkan pengajuan PP-PEB melebihi batas waktu yang ditetapkan, SKP menerbitkan respon NPP. 4. Pejabat Bea dan Cukai / Sistem Komputer Pelayanan (SKP) melakukan penelitian pengisian data PP-PBE, Dalam PP PEB terkait dengan perpindahan HS dari Non Lartas menjadi Lartas, Pejabat Bea dan Cukai melakukan permintaan dokumen tambahan tentang pemenuhan lartas tersebut.

		<p>5. Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengawasan menyampaikan adanya penerbitan NHI atau penegahan barang ekspor kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pembetulan data PP-PBE.</p> <p>6. Dalam hal hasil menunjukkan adanya penerbitan NHI atau penegahan barang ekspor, Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengawasan akan melakukan penelitian dan pemeriksaan fisik.</p> <p>7. Dalam hal hasil penelitian pengisian data PP-PBE tidak lengkap atau terdapat pelanggaran ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekpor, Pejabat Bea dan Cukai melalui SKP menerbitkan respon penolakan PP-PEB.</p> <p>8. Dalam hal hasil penelitian pengisian data PP-PBE dinyatakan lengkap dan tidak terdapat pelanggaran ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekpor, Pejabat Bea dan Cukai melalui SKP menerbitkan respon persetujuan PPPEB.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	120 menit sejak mulai penelitian oleh Pejabat Bea dan Cukai sampai dengan penerbitan keputusan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Pemberitahuan Pembetulan PEB 2. Penolakan Pemberitahuan Pembetulan PEB 3. Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP)
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 145/PMK.04/2007 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana diubah terakhir melalu Peraturan Menteri Keuangan Nomor 21/PMK.04/2019. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah

		<p>diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2019.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER21/BC/2018 tentang Pemberitahuan Barang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2020.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait dokumen PEB dengan pemeriksaan fisik. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan. 2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.

		3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

45. PELAYANAN PEMBATALAN PEMBERITAHUAN EKSPOR BARANG (PEB)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pembatalan PEB, dengan melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Hasil cetak PEB yang telah ditandatangani serta dibubuhi cap perusahaan dan hasil cetak NPE (dalam hal PEB disampaikan melalui system PDE) b. Copy PEB dan NPE (dalam hal PEB disampaikan dengan media penyimpanan data elektronik atau tulisan di atas formulir). c. Surat pernyataan di atas materai dari pengusaha TPS yang menyatakan bahwa barang yang akan diekspor masih ditimbun di TPS (dalam hal barang yang akan diekspor ditimbun di TPS). d. BL/AWB dalam hal sarana pengangkut jadi berangkat 2. Eksportir wajib melaporkan pembatalan ekspor secara tertulis kepada Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean pemuatan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal keberangkatan sarana pengangkut di outward manifest (pengangkut berangkat) atau sejak tanggal perkiraan ekspor dalam hal sarana pengangkut batal berangkat (tidak berangkat).
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir mengajukan permohonan pembatalan PEB kepada Pejabat Bea dan Cukai dengan melampirkan dokumen persyaratan. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian pemberitahuan pembatalan dan konfirmasi PEB yang dibatalkan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengawasan dan manifes. 3. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti hasil penelitian Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pengawasan dan manifes. 4. Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan permohonan pembatalan PEB kepada eksportir disertai catatan penolakan, dalam hal hasil konfirmasi dan penelitian menunjukan:

		<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya penerbitan NHI dan hasil pemeriksaan fisik menunjukkan jumlah dan/atau jenis barang tidak sesuai b. Adanya penegahan barang ekspor dan terbukti telah terjadi pelanggaran ketentuan di bidang ekspor c. Hasil pemeriksaan manifes menunjukkan barang benar-benar telah dikirim ke luar daerah pabean <ol style="list-style-type: none"> 5. Dalam hal hasil konfirmasi dan penelitian menunjukkan memenuhi persyaratan pembatalan PEB, Pejabat Bea dan Cukai melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan cap "DIBATALKAN" di sudut kanan atas pada hasil cetak PEB atau Copy PEB dan hasil cetak NPE, serta menyerahkan kepada eksportir dan Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPB (dalam hal barang ekspor dari TPB). b. Melakukan perekaman pembatalan PEB atau membuat catatan pembatalan PEB 6. Eksportir menerima surat persetujuan/penolakan pembatalan PEB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 hari kerja terhitung dari sejak diterimanya dokumen secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat penolakan pembatalan PEB 2. Surat persetujuan pembatalan PEB
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 145/PMK.04/2007 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana diubah terakhir melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 21/PMK.04/2019.

		<p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2019.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>3. 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>4. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>5. 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 pembatalan dokumen PEB.</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 pada KPPBC/KPU
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat
----	----------------------------	--

46. 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"> 1. 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"> a. tidak sesuai dengan yang dipesan; b. salah kirim; c. rusak; dan/atau d. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak dapat diimpor. 2. 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. 3. Persyaratan dan Kelengkapan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Ekspor Kembali setidaknya memuat setidaknya memuat detail barang yang akan diekspor kembali, negara tujuan ekspor, dan alasan ekspor kembali; b. Dokumen pendukung alasan ekspor kembali; c. Surat kuasa asli dan surat tugas (dalam hal pengurusan diserahkan kepada pihak lain/PPJK) dilengkapi dengan fotocopy KTP pemberi dan penerima kuasa; d. Dokumen Legal Perusahaan (Nomor Induk Berusaha); e. Bill of Lading dan/atau Airway Bill (asli); f. Invoice dan Packing List (asli); g. Packing List; h. Dokumen pelengkap lain (berdasarkan alasan permohonan reekspor).
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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; 2. Kepala Kantor mendisposisikan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani bagian ekspor; 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengecekan lokasi dan barang yang akan diekspor guna memastikan bahwa barang yang akan diekspor kembali masih terdapat pada Kawasan Pabean; 5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan konfirmasi kepada unit pengawasan terkait tindak lanjut pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan serta terhadap pelanggaran ketentuan kepabeanan dan cukai atas importasi barang yang akan diekspor kembali; 6. Atas hasil konfirmasi terhadap unit pengawasan, dalam hal permohonan beserta dokumen kelengkapan telah dinyatakan lengkap dan benar, maka Kepala Kantor menerbitkan: <ul style="list-style-type: none"> o Surat Persetujuan Ekspor Kembali, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan dapat dilakukan o Surat Penolakan Ekspor Kembali dengan mencantumkan alasan penolakan, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan tidak dapat dilakukan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> 1. Surat Persetujuan dalam hal permohonan disetujui 2. Surat Penolakan dalam hal permohonan ditolak
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.04/2019 Tentang Ekspor Kembali Barang Impor. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER7/BC/2019.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait pembatalan dokumen PEB. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan

	keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

47. 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"> 1. 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"> a. tidak sesuai dengan yang dipesan; b. salah kirim; c. rusak; dan/atau d. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak dapat diimpor. 2. 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. 3. Persyaratan dan Kelengkapan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Ekspor Kembali setidaknya memuat setidaknya memuat detail barang yang akan diekspor kembali, negara tujuan ekspor, dan alasan ekspor kembali; b. Dokumen pendukung alasan ekspor kembali; c. Surat kuasa asli dan surat tugas (dalam hal pengurusan diserahkan kepada pihak lain/PPJK) dilengkapi dengan fotocopy KTP pemberi dan penerima kuasa; d. Dokumen Legal Perusahaan (Nomor Induk Berusaha); e. Bill of Lading dan/atau Airway Bill (asli); f. Invoice dan Packing List (asli); g. Packing List; h. Dokumen pelengkap lain (berdasarkan alasan permohonan reekspor).
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. Kepala Kantor mendisposisikan kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani bagian ekspor

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung; 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap surat permohonan beserta kelengkapan dokumen pendukung serta melakukan pengecekan dan pencocokan terhadap inward manifest 5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengecekan lokasi dan barang yang akan diekspor guna memastikan bahwa barang yang akan diekspor kembali masih terdapat pada Kawasan Pabean 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 7. Atas hasil konfirmasi terhadap unit pengawasan, dalam hal permohonan beserta dokumen kelengkapan telah dinyatakan lengkap dan benar, maka Kepala Kantor menerbitkan: <ul style="list-style-type: none"> o Surat Persetujuan Ekspor Kembali, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan dapat dilakukan o Surat Penolakan Ekspor Kembali dengan mencantumkan alasan penolakan, dalam hal permohonan ekspor kembali dinyatakan tidak dapat dilakukan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> 1. Surat Persetujuan dalam hal permohonan disetujui 2. Surat Penolakan dalam hal permohonan ditolak
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.04/2019 Tentang Ekspor Kembali Barang Impor. 3. 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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020. 4. 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 sebagaimana telah diubah yang terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2020.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait pembatalan dokumen PEB. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.

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

48. PEMBERITAHUAN PEMBAAAN BARANG YANG AKAN DIBAWA KEMBALI KE DAERAH PABEAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Barang ekspor yang akan dibawa kembali ke dalam Daerah Pabean oleh Penumpang diberitahukan kepada Pejabat Bea dan Cukai dengan menggunakan pemberitahuan pembawaan barang untuk dibawa kembali yang dapat disampaikan dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> a. data elektronik; atau b. tulisan di atas formulir.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang mendatangi pos DJBC di terminal keberangkatan untuk : <ol style="list-style-type: none"> a. menyampaikan data pembawaan barang untuk dibawa kembali b. menyampaikan dan data diri berupa paspor atau KTP serta dokumen pelengkap sesuai persyaratan 2. Atas penyampaian penumpang, maka <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke dalam sistem aplikasi b. Dalam hal secara sistem aplikasi belum tersedia atau terdapat gangguan maka Pejabat Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke Formulir BC 3.4 secara manual

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pejabat Bea dan Cukai kemudian melakukan : <ol style="list-style-type: none"> a. Penelitian data meliputi kesesuaian data yang disampaikan; b. pemeriksaan fisik; dan c. dokumentasi berupa foto dan sejenisnya 4. Dalam hal telah dilakukan penelitian data dan pemeriksaan fisik, Pejabat Bea dan Cukai: <ol style="list-style-type: none"> a. membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Fisik barang dan meminta Penumpang untuk menandatangani Berita Acara tersebut; b. menuangkan hasil pemeriksaan fisik pada Laporan Hasil Pemeriksaan; dan c. Dalam hal terjadi ketidaksesuaian, Pejabat Bea dan Cukai atas persetujuan penumpang dapat melakukan penyesuaian data pada Formulir BC 3.4 dan LHP kemudian dituangkan dalam BAP. 5. Penumpang menerima persetujuan pembawaan barang yang sudah ditandatangani Penumpang dan pejabat Bea dan Cukai. 6. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang yang akan dibawa kembali tersebut.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) jam sejak barang penumpang siap diperiksa sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan proses pemasukan barang yang akan dibawa kembali.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Pembawaan Barang berupa Cetak Form BC 3.4 yang sudah ditandatangani
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut; 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER- 21/BC/2018 tentang Pemberitahuan Pabean Ekspor sebagaimana terakhir telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/ BC/2020.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait pembatalan dokumen PEB. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

49. PEMBERITAHUAN PEMBAWAAN UANG TUNAI ATAU INSTRUMEN PEMBAYARAN LAINNYA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barang ekspor yang dibawa oleh Penumpang berupa uang tunai atau instrumen pembayaran lain yang nilainya paling sedikit Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau dengan mata uang asing dengan nilai setara wajib diberitahukan dengan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberitahuan Pabean berupa BC 3.2; dan b. Formulir Pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain. 2. Barang ekspor yang dibawa oleh Penumpang berupa uang tunai dalam mata uang rupiah yang nilainya paling sedikit Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) wajib dilengkapi dengan surat izin dari Bank Indonesia (BI). 3. Barang ekspor yang dibawa oleh Penumpang (Korporasi dan/atau Orang yang melakukan pembawaan atas nama Korporasi) berupa uang tunai berupa mata uang kertas asing (UKA) paling sedikit setara Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) wajib dilengkapi dengan persetujuan pembawaan UKA dari BI 4. Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai Atau Instrumen Pembayaran Lainnya dapat disampaikan dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> a. data elektronik; atau b. tulisan di atas formulir.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang mendatangi pos DJBC di terminal keberangkatan untuk : <ol style="list-style-type: none"> a. melaporkan pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain b. menyampaikan data diri berupa paspor atau KTP serta dokumen pelengkap sesuai persyaratan. 2. Atas pelaporan penumpang, maka <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke dalam sistem aplikasi b. Dalam hal secara sistem aplikasi belum tersedia atau terdapat gangguan maka Pejabat

		<p>Bea dan Cukai melakukan penginputan data ke Formulir BC 3.2 secara manual.</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai kemudian melakukan pemeriksaan dan penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> kelengkapan dan kesesuaian data dan persyaratan yang disampaikan; dan nilai dan jumlah Mata Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain yang dibawa oleh Penumpang. <p>4. Dalam hal telah dilakukan pemeriksaan dan penelitian,</p> <ol style="list-style-type: none"> Apabila ditemukan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan /atau Instrumen Pembayaran lain Apabila ditemukan ketidaksesuaian, yaitu jumlah uang tunai dan/atau pembayaran lain yang dibawa lebih besar dari jumlah yang diberitahukan, Pejabat Bea dan Cukai mengenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan peraturan perundangundangan yang mengatur mengenai tata cara pemberitahuan dan pengawasan pembawaan uang tunai dan/atau instrumen pembayaran lain. <p>5. Dalam hal dikenakan sanksi, Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan /atau Instrumen Pembayaran lain setelah sanksi administrasi telah diselesaikan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) jam sejak barang siap diperiksa sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai memberikan persetujuan atas Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lainnya
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Pejabat Bea dan Cukai atas Pemberitahuan Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lainnya berupa Cetak Form BC 3.2 yang sudah ditandatangani
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015

		4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	--

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 157/PMK.04/2017 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pengawasan, Indikator yang Mencurigakan, Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain, Serta Pengenaan Sanksi Administratif dan Penyetoran Ke Kas Negara. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.04/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 157/PMK.04/2017 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pengawasan, Indikator yang Mencurigakan, Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain, Serta Pengenaan Sanksi Administratif dan Penyetoran Ke Kas Negara. 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER- 21/ BC/2018 tentang Pemberitahuan Pabean Ekspor sebagaimana terakhir telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER7/ BC/2020
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.

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

I. PEMUATAN, PEMASUKAN, DAN PENGELUARAN BARANG BARANG EKSPOR

50. PEMUATAN EKSPOR BARANG CURAH DAN/ATAU PEMERIKSAAN FISIK PENDAHULUAN UNTUK BARANG EKSPOR BERUPA CPO DAN TURUNANNYA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan pemuatan ekspor barang curah dan/atau pemeriksaan fisik barang ekspor sebelum pengajuan PEB untuk barang ekspor CPO dan turunannya</p> <p>Eksportir mengajukan permohonan pemuatan barang (untuk barang curah) dan pemeriksaan fisik dengan melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. shipping Instruction/shipping order (khusus barang curah) b. packing list dan invoice c. Surat kuasa dan/atau surat tugas serta fotokopi

		ID card
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum pengajuan PEB 2. Kepala kantor atau pejabat yang ditunjuk memberikan persetujuan/penolakan pemuatan ekspor barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum pengajuan PEB 3. Eksportir menyerahkan pernyataan kesiapan barang serta dokumen pendukung lainnya, 4. Dalam hal barang ekspor merupakan barang curah, eksportir membawa barang yang akan dimasukkan ke kawasan pabean atau untuk dimuat ke sarana pengangkut di tempat lain di luar kawasan pabean 5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik 6. Dalam hal diperlukan Pejabat Bea dan Cukai melakukan pengambilan contoh dan pemeriksaan Laboratoris 7. Pejabat Bea dan Cukai menyusun LHP 8. Eksportir menerima hasil pemeriksaan untuk pengisian PEB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. 2 hari kerja dari permohonan diterima secara lengkap sampai dengan terbit perijinan oleh Kepala Kantor/Pejabat yang ditunjuk b. Pemeriksaan barang bergantung pada jumlah dan jenis barang yang c. diperiksa. d. 120 menit untuk pembuatan Laporan Hasil Pemeriksaan Fisik yang dilaksanakan di dalam kawasan pabean
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan pemuatan barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum aju PEB untuk barang ekspor berupa CPO dan turunannya 2. Penolakan pemuatan barang curah dan/atau pemeriksaan fisik sebelum aju PEB untuk barang ekspor berupa CPO dan turunannya 3. Laporan Hasil Pemeriksaan pada SKP
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	--

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"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 22/PMK.04/2019 tentang Ketentuan Ekspor Kelapa Sawit, Crude Palm Oil (CPO), dan Produk Turunannya. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-08/BC/2020 tentang Tata Laksana Ekspor Kelapa Sawit, Crude Palm Oil (CPO), dan Produk Turunannya.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan teknis terkait pembawaan uang tunai atau instrumen pembayaran lainnya. 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU

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

51. PEMUATAN BARANG EKSPOR CURAH SELAIN CPO DAN TURUNANNYA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Standar layanan ini merupakan pelayanan pemuatan barang ekspor sebelum pengajuan PEB untuk barang ekspor selain CPO dan turunannya</p> <p>Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dilampiri dengan shipping instruction/shipping order dan dokumen pendukung lain bila diperlukan</p>
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dilampiri dengan shipping instruction/shipping order dan dokumen pendukung lain bila diperlukan 2. Kepala Kantor/pejabat yang ditunjuk memberikan persetujuan/penolakan pemuatan barang curah 3. Dalam hal dimuat didalam kawasan pabean: <ol style="list-style-type: none"> a. Eksportir melakukan pemasukan dan pemuatan barang ke kawasan pabean b. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang dan pemuatan barang 4. Dalam hal dimuat diluar kawasan pabean: <ol style="list-style-type: none"> a. Eksportir membawa barang yang akan dimuat ke sarana pengangkut dan menyerahkan persetujuan pemuatan barang eskpor kepada Pejabat Bea dan Cukai b. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang dan pemuatan barang

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. 2 hari kerja dari permohonan diterima secara lengkap sampai dengan terbit perijinan oleh Kepala Kantor/Pejabat yang ditunjuk b. Jangka waktu pemasukan dan pemuatan tergantung dengan jumlah dan jenis barang
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan pemuatan barang curah selain CPO dan turunannya 2. Pengembalian permohonan kepada Eksportir disertai alasan penolakannya 3. Pemuatan barang curah ke sarana pengangkut sebelum pemberitahuan ekspor barang
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 145/PMK.04/2007 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana diubah terakhir melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 21/PMK.04/2019. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-07/BC/2019
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.

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

52. PELAYANAN PEMBERITAHUAN OUTWARD MANIFEST

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut wajib menyerahkan outward manifest paling lambat sebelum keberangkatan sarana pengangkut. 2. Outward manifest dibuat secara rinci dalam pos-pos serta dikelompokkan secara terpisah dengan pengelompokkan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Barang ekspor yang didaftarkan dan dimuat di Kantor Pabean setempat;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Barang ekspor yang diangkut lanjut; c. Barang ekspor yang diangkut terus; d. Barang impor yang diangkut lanjut; e. Barang impor yang diangkut terus; f. Barang asal Daerah Pabean yang diangkut dari satu Kawasan Pabean ke Kawasan Pabean lainnya melalui luar Daerah Pabean; dan/atau g. Peti kemas kosong (empty container) yang kewajiban pabeannya diselesaikan di Kantor Pabean setempat; h. Peti kemas kosong (empty container) yang diangkut lanjut; atau i. Peti kemas kosong (empty container) yang diangkut terus. <ol style="list-style-type: none"> 3. Pos-pos sebagaimana dimaksud pada butir 2 dibuat atas dasar Airway Bill dan/atau Bill of Lading, dengan uraian barang yang dapat menunjukkan klasifikasi sekurang-kurangnya 4 (empat) digit pos Harmonized System. 4. 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. 5. Pengangkut yang sarana pengangkutnya menuju luar Daerah Pabean, apabila sarana pengangkutnya tidak mengangkut barang sebagaimana dimaksud pada butir 2, wajib menyerahkan pemberitahuan nihil. 6. Pengangkut wajib menyerahkan data outward manifest secara lengkap dan benar. 7. Kewajiban penyerahan outward manifest dikecualikan bagi sarana pengangkut yang tidak melakukan pembongkaran dan pemuatan barang dan: a. berlabuh atau lego jangkar dalam jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak kedatangan, untuk Sarana Pengangkut melalui laut; atau b. mendarat dalam jangka waktu paling lama 8 (delapan) jam sejak kedatangan, untuk Sarana Pengangkut melalui udara;
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut menyiapkan data outward manifest dan menginput data manifest pada modul pengangkut/aplikasi manifes. Selanjutnya mengirim data manifes ke sistem komputer pelayanan. 2. Sistem komputer pelayanan melakukan validasi data manifes yang disampaikan pengangkut. <ul style="list-style-type: none"> a. Telah dilakukan rekonsiliasi bagi outward manifest yang diberitahukan oleh Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos. b. Pengangkut menerima respon berupa nomor dan tanggal dokumen BC 1.1
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Operator Sarana Pengangkut:

		<p>Dalam hal data outward manifest telah diterima secara lengkap dan benar, kegiatan pelayanan penerimaan dan transfer data sampai dengan diberikan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1 dilaksanakan dalam waktu paling lama 15 (lima belas) menit* untuk satu outward manifest</p> <p>b. Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos: Dalam hal data outward manifest telah diterima secara lengkap dan benar serta manifest telah terekonsiliasi baik secara otomatis maupun manual, kegiatan pelayanan penerimaan dan transfer data sampai dengan diberikan nomor dan tanggal pendaftaran BC 1.1 dilaksanakan dalam waktu paling lama 15 (lima belas) menit untuk satu outward manifest</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Nomor dan Tanggal BC 1.1
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut Dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020. 2. 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 sebagaimana telah diubah yang

		terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2020.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	Layanan diberikan secara terkomputerisasi
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	Layanan diberikan secara terkomputerisasi
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

53. PELAYANAN PERBAIKAN DATA OUTWARD MANIFEST

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Perbaikan data manifes dengan persetujuan

	Pelayanan	<p>Kepala Kantor Pabean dilakukan atas perbaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perubahan consignee yang menyangkut transfer of title; b. Penambahan/penghapusan pos; atau c. Tambah/kurang jumlah kemasan <p>2. Pengangkut menyerahkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan perbaikan Outward Manifest b. Lembar Outward Manifest yang diperbaiki c. Dokumen Pendukung dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> 1) Bill of Lading/Airway Bill 2) Lembaran Outward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan penyerahan data secara manual 3) Softcopy Outward Manifest perbaikan, untuk Kantor Pabean yang menerapkan sistem PDE atau sistem pertukaran data dengan Media Penyimpan Data Elektronik 4) Dokumen pendukung lainnya
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut menyampaikan permohonan perbaikan Outward Manifest kepada Kepala Kantor Pabean. 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dan menganalisis permohonan beserta kelengkapan pendukung, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan prosedur penelitian mendalam. 3. Dalam hal permohonan diterima: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk menandatangani dan menerbitkan Surat Persetujuan Perbaikan b. Pejabat Bea dan Cukai melakukan Perbaikan Outward Manifest c. Pengangkut menerima Surat Persetujuan Perbaikan 4. Dalam hal permohonan ditolak: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat yang ditunjuk menandatangani dan menerbitkan Surat Penolakan Perbaikan. b. Pengangkut menerima Surat Penolakan Perbaikan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan perbaikan Outward Manifest secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Persetujuan Perbaikan/Surat Penolakan Perbaikan, dalam hal tanpa melakukan penelitian mendalam dan/atau permintaan rekomendasi dari unit lain; atau 2) Surat Pemanggilan Pengangkut dan/atau Permintaan Rekomendasi, dalam hal diperlukan penelitian mendalam, dan/atau rekomendasi dari unit lain <p>Dalam hal dilakukan penelitian mendalam, dan/atau terdapat rekomendasi dari unit lain, maka:</p>

		Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah selesai proses penelitian mendalam atau wawancara dan/atau diterimanya rekomendasi dari unit lain sampai dengan penerbitan Surat Persetujuan Perbaikan/Surat Penolakan Perbaikan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan Perbaikan Outward Manifest; atau 2. Surat Penolakan Perbaikan Outward Manifest
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut Dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020. 2. 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 sebagaimana telah diubah yang terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2020.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.

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

54. PELAYANAN PEMBATALAN OUTWARD MANIFEST

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

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

1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemberitahuan Outward Manifest yang telah mendapatkan nomor pendaftaran dari Kantor Pabean dapat dibatalkan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Operator Sarana Pengangkut atau Kuasanya dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. Sarana Pengangkut tidak jadi berangkat b. Terjadi keadaan kahar(force majeure); dan/atau c. Sebab lainnya berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean 2. Pengangkut Kontraktual dan/atau Penyelenggara Pos dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. Kesalahan data yang menyebabkan kesalahan penggabungan Outward Manifest; dan/atau b. Sebab lainnya berdasarkan pertimbangan Kepala Kantor Pabean
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkut menyampaikan permohonan Pembatalan Outward Manifest kepada Kepala Kantor Pabean. 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dan menganalisis permohonan beserta kelengkapan pendukung, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan prosedur penelitian mendalam. 3. Pengangkut menerima persetujuan pembatalan BC 1.1 dalam hal permohonan diterima; atau 4. Pengangkut menerima penolakan pembatalan BC 1.1 dalam hal permohonan ditolak.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan pembatalan Outward Manifest secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Persetujuan Pembatalan Outward Manifest; atau Penolakan Pembatalan Outward Manifest
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan Pembatalan Outward Manifest; atau 2. Surat Penolakan Pembatalan Outward Manifest
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut Dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020. 2. 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 sebagaimana telah diubah yang terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2020.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Peneliti Dokumen Memiliki kompetensi Penelitian Dokumen 2. Pelaksana Minimal Golongan II.a 3. Memiliki pengetahuan terkait Perbaikan Data Outward Manifest 4. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 5. Menguasai aplikasi CEISA 6. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

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

55. PENGELUARAN BARANG EKSPOR DARI KAWASAN PABEAN KARENA KERUSAKAN PADA SEBAGIAN ATAU SELURUH PETI KEMAS ATAU KEMASAN BARANG

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Eksportir atau pihak konsolidasi mengajukan surat permohonan pengeluaran barang Ekspor dengan dilampiri:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberitahuan Pembetulan PEB (PP-PEB) dan Hasil Cetak PEB, dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembetulan PEB; b. PEB yang telah diberi cap dibatalkan dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembatalan PEB; c. Pemberitahuan Pembetulan Pemberitahuan Konsolidasi Barang Ekspor (PP-PKBE) dan hasil cetak PKBE, dalam hal dilakukan pembetulan PKBE; atau d. Pemberitahuan Konsolidasi Barang Ekspor (PKBE) yang telah diberi cap dibatalkan dan Copy dokumen pelengkap pabean dalam hal dilakukan pembatalan PKBE. <p>Dalam hal permohonan diajukan eksportir merangkap pengusaha TPB, permohonan diajukan setelah mendapat bukti pengesahan dari Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi TPB</p>
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Eksportir atau pihak konsolidasi) mengajukan Surat Permohonan pengeluaran barang Ekspor dilampiri dengan dokumen pelengkap secara lengkap dan benar.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian permohonan dan dokumen pelengkap yang dilampirkan 3. Dalam hal hasil penelitian menunjukkan permohonan tidak lengkap, berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon 4. Dalam hal hasil penelitian menunjukkan permohonan lengkap, maka: <ol style="list-style-type: none"> a. untuk pengeluaran barang ekspor dikarenakan pembetulan PEB/PKBE, Pejabat Bea dan Cukai: <ol style="list-style-type: none"> i. melakukan pemeriksaan fisik ii. mencantumkan hasil pemeriksaan pada PP-PEB/ PP-PKBE iii. melakukan penyegehan peti kemas atau kemasan barang b. Pejabat Bea dan Cukai kemudian melakukan penelitian hasil pemeriksaan fisik. Jika tidak sesuai maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut. Jika sesuai maka menerbitkan SPPBE dan menyerahkan kepada pemohon c. untuk pengeluaran barang ekspor dikarenakan pembatalan PEB/PKBE, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan SPPBE dan menyerahkan kepada pemohon d. Pejabat bea dan cukai melakukan input data SPPBE ke dalam sistem informasi (TPS online) e. Dalam hal tidak tersedia sistem informasi, maka untuk pengeluaran barang dari TPS, pemohon menyerahkan SPPBE kepada pengusaha TPS untuk mendapat persetujuan pengeluaran barang dari pengusaha TPS 5. Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi pengeluaran barang melakukan pengecekan dan pencocokan data SPPBE: <ol style="list-style-type: none"> a. nomor dan ukuran peti kemas atau kemasan b. keutuhan segel, nomor dan jenis segel c. persetujuan pengeluaran barang dari pengusaha TPS 6. Dalam hal hasil pencocokkan oleh pejabat bea dan cukai menunjukkan : <ol style="list-style-type: none"> a. tidak sesuai, dilakukan penelitian lebih lanjut; atau b. sesuai, barang ekspor diizinkan untuk dikeluarkan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Pengeluaran Barang Ekspor (SPPBE)

6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
----	---	---

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan Di Bidang Ekspor. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-32/BC/2014 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2019
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Minimal Golongan II.a 2. Memiliki pengetahuan teknis pengeluaran barang ekspor 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

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

J. PERIZINAN PENGUSAHA BARANG KENA CUKAI

56. 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"> 1. Permohonan pemeriksaan lokasi oleh Pengusaha BKC paling sedikit dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. gambar denah situasi sekitar lokasi bangunan atau tempat usaha; dan b. gambar denah dalam lokasi bangunan atau tempat usaha beserta keterangan luas. 2. Ketentuan lokasi bangunan atau tempat usaha berlaku pada: <ol style="list-style-type: none"> a. Pabrik Etil Alkohol; b. Pabrik MMEA; c. Pabrik HT; d. Pabrik HPTL; e. Pabrik BKC lainnya; f. Tempat Penyimpanan Etil Alkohol; g. Importir EA; h. Importir MMEA; i. Importir HT; j. Importir HPTL; k. Penyalur MMEA; l. Tempat Penjualan Eceran Etil Alkohol; dan/atau

m. Tempat Penjualan Eceran MMEA.

Persyaratan Permohonan:

1. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai pabrik harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari pabrik yang dimintakan izin;
 - b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;
 - c. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha, minimal:
 - 5000 m² untuk pabrik etil alkohol;
 - 300 m² untuk pabrik MMEA;
 - 200 m² untuk pabrik HT kecuali untuk pabrik HT yang berada di Kawasan Industri Hasil Tembakau;
 - sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik selain EA, MMEA, dan HT;
 - sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik etil alkohol dalam hal:
 - i. lokasi digunakan sebagai pabrik EA yang menggunakan bahan baku hayati dan bio massa lainnya yang diproses secara bioteknologi;
 - ii. hasil produksinya digunakan untuk keperluan bahan bakar nabati; dan/atau
 - iii. memiliki izin dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang energi dan sumber daya mineral.
 - sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perindustrian dan penanaman modal bagi pabrik HPTL.
 - d. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan/atau tangki atau wadah lainnya untuk menyimpan bahan baku atau bahan penolong;
 - e. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan peralatan atau mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas barang kena cukai;
 - f. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang selesai dibuat; dan
 - g. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang sudah dilunasi cukainya.

		<p>2. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan etil alkohol harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari tempat penyimpanan yang dimintakan izin;b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;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):<ul style="list-style-type: none">- dalam rangka ekspor;- dimasukkan ke pabrik;- dimasukkan ke tempat penyimpanan lainnya; atau- dimasukkan ke pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau penolong untuk memproduksi BHA non BKC berupa bahan bakar nabati luas lokasi sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perdagangan dan penanaman modal.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;e. dikecualikan dalam hal lokasi yang akan digunakan sebagai tempat penyimpanan EA untuk tujuan penyimpanan sementara (transit):<ul style="list-style-type: none">- dalam rangka ekspor;- dimasukkan ke pabrik;- dimasukkan ke tempat penyimpanan lainnya; atau- dimasukkan ke pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau penolong untuk memproduksi BHA non BKC berupa bahan bakar nabati kapasitas sesuai dengan luas izin usaha dari instansi pemerintah di bidang perdagangan dan penanaman modal.f. memiliki gudang permanen untuk menyimpan etil alkohol;g. memiliki pagar dan/atau dinding keliling dan tembok dengan ketinggian paling rendah 2 meter yang merupakan batas pemisah yang jelas; danh. memiliki ruang laboratorium dan
--	--	--

		<p>peralatannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat menimbun BKC oleh importir/penyalur harus memenuhi ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari tempat usaha importir atau tempat usaha penyalur yang dimintakan izin; b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri atau kawasan perdagangan; dan c. 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"> - fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, pusat perbelanjaan atau tempat hiburan; dan/atau - lokasi bangunan atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapat izin dari instansi pemerintah di bidang perdagangan, penanaman modal, atau pariwisata. 4. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat penjualan eceran harus memenuhi ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. 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; b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri, kawasan perdagangan, hotel atau tempat hiburan; dan c. 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: <ul style="list-style-type: none"> - fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, pusat perbelanjaan atau tempat hiburan; dan/atau - lokasi bangunan atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapat izin dari instansi pemerintah di bidang perdagangan, penanaman modal, atau pariwisata. <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketentuan Lokasi bangunan atau tempat usaha yang berada di tempat penimbunan berikat maka
--	--	--

		ketentuan terkait lokasi mengikuti aturan tempat penimbunan berikut.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pemeriksaan lokasi beserta lampiran kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi tempat usaha yang diajukan. 2. Pejabat Bea dan Cukai memberikan tanda terima kepada Pemohon. 3. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan pemeriksaan lokasi dan lampiran permohonan. 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi sesuai dengan permohonan. 5. Pejabat Bea dan Cukai membuat Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan memberikan berita acara kepada pemohon untuk ditandatangani bersama. 6. Pemohon menerima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan tanda terima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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.

		<ol style="list-style-type: none"> 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 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Minimal Golongan 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	<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	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor 2. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

57. 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"> 1. Berkedudukan di Indonesia. 2. Secara sah mewakili orang/pribadi atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia 3. Ketentuan lokasi bangunan atau tempat usaha berlaku pada: <ol style="list-style-type: none"> a. Pabrik Etil Alkohol; b. Pabrik MMEA; c. Pabrik HT; d. Pabrik HPTL; e. Pabrik BKC lainnya; f. Tempat Penyimpanan Etil Alkohol; g. Importir EA; h. Importir MMEA; i. Importir HT; j. Importir HPTL; k. Penyalur MMEA; l. Tempat Penjualan Eceran Etil Alkohol; dan/atau m. Tempat Penjualan Eceran MMEA. <p>Persyaratan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 2. Permohonan dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> 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); 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

		<p>Penjualan Eceran;</p> <ul style="list-style-type: none"> c. daftar mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas BKC dalam hal pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik d. daftar Penyalur yang langsung membeli BKC dari Pengusaha Pabrik, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau; e. Data registrasi Pengusaha Barang Kena Cukai f. surat pernyataan bermeterai cukup yang ditandatangani oleh pemilik atau pimpinan tinggi perusahaan yang memuat informasi: <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ■ bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan di lokasi usaha g. Nomor Induk Berusaha (NIB) yang masih berlaku; 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; i. Nomor Pokok Wajib Pajak j. Akta Pendirian jika berstatus badan hukum k. KTP pemilik atau penanggung jawab l. Status kepemilikan tanah dan bangunan yang diajukan <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam hal pemohon merupakan Pengusaha Tempat Penimbunan Berikat, izin Tempat Penimbunan Berikat diberlakukan juga sebagai NPPBKC.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha BKC menyampaikan permohonan beserta lampiran persyaratan 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya: <ol style="list-style-type: none"> a. memberikan tanda terima kepada pemohon b. meneliti permohonan NPPBKC beserta lampiran persyaratan yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> ■ pemenuhan persyaratan umum dan persyaratan permohonan ■ pemenuhan persyaratan lokasi ■ nama pabrik/tempat penyimpanan/tempat usaha Importir/

		<p>tempat usaha Penyalur/tempat penjualan eceran yang bersangkutan tidak memiliki kesamaan tulisan/pengucapan nama dengan nama tempat usaha lain yang telah mendapatkan NPPBKC</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ status NPWP melalui KSWP <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 KPU BC 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. Pemohon menerima Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemaparan dilakukan paling cepat pada hari kerja berikutnya atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal penerbitan berita acara pemeriksaan lokasi. 2. Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud diberikan paling lambat 1 (satu) jam setelah pemaparan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau 2. Surat Penolakan.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 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 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Minimal Golongan 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	<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	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor

		2. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

58. PERMOHONAN PERIZINAN KAWASAN INDUSTRI HASIL TEMBAKAU

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum: Pengusaha yang akan menjadi Pengusaha Kawasan harus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. memiliki Nomor Pokok Wajib pajak 2. telah dikukuhkan Sebagai pengusaha kena pajak dan telah menyampaikan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan tahun pajak terakhir sesuai dengan kewajibannya 3. memiliki nomor induk berusaha; 4. memiliki izin yang berkaitan dengan pengelolaan kawasan; dan 5. memiliki bukti kepemilikan atau penguasaan suatu bangunan, tempat, atau kawasan, yang mempunyai batas-batas yang jelas berikut peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/ denah yang akan dijadikan Kawasan Industri Hasil Tembakau. <p>Persyaratan Lokasi: Bangunan, tempat, dan/ atau kawasan yang akan dijadikan sebagai Kawasan Industri Hasil Tembakau sebagaimana harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tidak berhubungan 1 langsung dan memiliki pembatas permanen dengan ketinggian paling rendah 2 (dua) meter yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat lain, yang bukan bagian Kawasan Industri Hasil Tembakau yang dimintakan izin; 2. mempunyai luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha sesuai dengan luas sebagaimana izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perindustrian atau penanaman modal; 3. mempunyai satu pintu utama untuk pemasukan dan pengeluaran barang yang dapat dilalui kendaraan; dan ditetapkan sebagai kawasan yang diperuntukkan pengembangan atau pemusatan industri oleh instansi yang berwenang.

		<p>Persyaratan Administratif Pengusaha yang akan menjadi pengusaha Kawasan harus mengajukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. permohonan untuk mendapatkan izin; dan 2. surat pernyataan bermeterai yang menyatakan kesanggupan untuk memenuhi semua kewajiban sebagai pengusaha Kawasan kepada kepala Kantor Wilayah atau kepala Kantor Pelayanan Utama.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan melalui sistem aplikasi di bidang cukai kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Kantor Pelayanan Utama. Apabila tidak dapat dilakukan secara elektronik maka disampaikan secara tertulis kepada Kepala Kantor Wilayah melalui Kepala Kantor Pelayanan atau Kepala Kantor Pelayanan Utama 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya: <ol style="list-style-type: none"> a. memberikan tanda terima kepada pemohon b. meneliti permohonan dan melakukan pemeriksaan lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi. c. Dalam hal persyaratan terpenuhi digunakan, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Izin Pengusaha Kawasan Industri Hasil Tembakau atau dalam hal persyaratan tidak terpenuhi maka Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan 3. Pemohon menerima Izin Pengusaha Kawasan Industri Hasil Tembakau atau Surat Penolakan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dokumen, pemeriksaan lokasi, dan penerbitan berita acara pemeriksaan lokasi dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung setelah pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi sebagaimana disampaikan dalam permohonan. 2. Pemaparan dilakukan paling cepat pada hari kerja berikutnya atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal penerbitan berita acara pemeriksaan lokasi. 3. Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud diberikan paling lambat 1 (satu) jam setelah pemaparan .
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Pengusaha Kawasan Industri Hasil Tembakau 2. Surat Penolakan

6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
----	---	---

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 20/PMK.04/2020 tentang Kawasan Industri Hasil Tembakau.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Minimal Golongan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan

		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 1. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor 2. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

K. LAYANAN INFORMASI

59. 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	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. 2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi resmi Kantor Bea Cukai. 2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait. 4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan informasi melalui telepon: 1. Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan

		<p>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.</p> <p>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.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau 2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan 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;

		<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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (call center).</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 fotocopy dll.</p> <p>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pelaksana Minimal Golongan II.a</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui call center</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT 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	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <p>1. 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</p> <p>2. 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat
----	----------------------------	--

60. 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"> 1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi webchat dan media sosial resmi kantor bea cukai. 2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi web-chat dan media sosial (melalui fitur pesan/direct message) resmi kantor bea cukai. 2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait. 4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Layanan Informasi melalui Web-Chat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 web-chat. 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 web-chat.

		Layanan Media Sosial: Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi/tiket atas 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau 2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan 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 Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (call center). 2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 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"> 1. Pelaksana Minimal Golongan II.a 2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui call center 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

61. 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"> 1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi e-mail resmi kantor bea cukai. 2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi e-mail resmi kantor bea cukai. 2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait. 4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> 1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau 2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabebean 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 Kepabebean dan Cukai Melalui Media Massa.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (call center). 2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 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"> 1. Pelaksana Minimal Golongan II.a 2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui email 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabebean dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan

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

62. PEMBERIAN PELAYANAN INFORMASI (DESK INFORMATION) PADA KANTOR BEA CUKAI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan mengisi Formulir Layanan Informasi (FLI). 2. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui loket layanan informasi; 3. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pengguna Layanan mendapatkan nomor urutan antrian loket layanan informasi dan FLI. 2. Pengguna Layanan mengisi FLI dengan menguraikan memberikan data identitas dan permintaan informasi. 3. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. 4. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait. 5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan 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 Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.
2.	Sarana, Prasarana,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara

	dan/atau Fasilitas	lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT 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. Pelaksana Minimal Golongan II.a 2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui loket informasi (desk information) 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT 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: 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

63. LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK PPID PADA KANTOR BEA CUKAI (PPID TINGKAT II DAN PPID TINGKAT III)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Yang dapat menggunakan layanan permintaan informasi publik kepada PPID, yaitu:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. orang perseorangan (warga negara Indonesia); 2. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan 3. badan hukum Indonesia. <p>Dengan uraian persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permintaan kepada PPID. 2. Formulir Permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran; 3. Salinan KTP, untuk Pemohon perorangan atau kelompok orang; 4. Salinan Surat Pengesahan sebagai Badan Hukum Indonesia dari Kementerian Hukum dan HAM, untuk Pemohon Badan Hukum Indonesia; 5. Surat Kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia; 6. Naskah dinas;
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik dari Pemohon. 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan Permintaan Informasi Publik serta pengadministrasian permintaan informasi publik, kemudian: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal persyaratan permohonan permintaan Informasi Publik belum lengkap Pejabat Bea dan Cukai, menyampaikan Surat Ketidaklengkapan dari PPID II atau PPID III kepada pemohon, yang meminta agar pemohon melengkapi persyaratan permintaan informasi. b. Apabila pemohon melengkapi persyaratan dalam kurun waktu 3 hari kerja sejak Surat Ketidaklengkapan disampaikan kepada pemohon, maka permintaan informasi dilanjutkan pada proses selanjutnya; c. Apabila pemohon dalam waktu 3 hari kerja tidak melengkapi persyaratan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Pemberitahuan Permintaan Informasi Tidak Ditindaklanjuti dari PPID II atau PPID III kepada pemohon dan memberikan catatan pada Buku Register bahwa permintaan informasi tersebut tidak ditindaklanjuti d. Dalam hal persyaratan permintaan Informasi Publik sudah lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mencatat pada buku register dan menyampaikan Formulir Permintaan Informasi Publik sebagai tanda terima permintaan Informasi Publik kepada Pemohon. Apabila pemohon melakukan permintaan untuk pertama kali maka akan dibuatkan akun dalam SIPPID dan menerima Register Permintaan Informasi Publik;

		<p>3. Pejabat Bea dan Cukai mengidentifikasi dan menentukan tindak lanjut Permintaan Informasi Publik berdasarkan kriteria Informasi Publik sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan. Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID II atau PPID III. Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/ didokumentasikan PPID II atau PPID III. <p>4. Dalam hal Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan Keputusan PPID mengenai klasifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan).</p> <p>5. Dalam hal Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh PPID, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Informasi Publik yang diminta dan/atau Pemberitahuan Tertulis.</p> <p>6. Dalam hal Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/didokumentasikan oleh PPID, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Keputusan PPID mengenai klasifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan). Pejabat Bea dan Cukai dapat memperpanjang waktu untuk paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Register Permintaan Informasi Publik; Pemberitahuan Tertulis; Keputusan PPID mengenai klasifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan); dan/atau

		4. Informasi dan/atau salinan dokumen yang diminta Pemohon.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan 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;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, Sistem Informasi PPID (SIPPID, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Minimal Golongan II.a

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara layanan Permintaan Informasi Publik PPID 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi PPID (SIPPID, SPLIT dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

L. PENYULUHAN

64. 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"> 1. Surat permohonan penyuluhan dari pihak pengguna jasa kepada Kepala Kantor/Direktur. 2. Surat permohonan penyuluhan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sebelum permintaan waktu penyelenggaraan penyuluhan.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa mengajukan permohonan penyuluhan kepabeanan dan cukai kepada Kepala Kantor/Direktur.

		<p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima berkas dan melakukan konfirmasi kepada pemohon terkait permohonan penyuluhan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dalam hal permohonan disetujui Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Persetujuan dan melaksanakan penyuluhan sesuai permohonan Pengguna Jasa. Dalam hal permohonan ditolak Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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. Surat undangan dalam rangka penyelenggaraan penyuluhan disampaikan paling lambat sebelum penyelenggaraan penyuluhan/sosialisasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Penolakan atau Surat Persetujuan dan Surat Undangan serta terlaksananya kegiatan penyuluhan.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan 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	<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	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> c. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor d. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.

7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

M. PENGADUAN

65. 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"> 1. Laporan pengaduan harus disertai kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor (meliputi nama dan kontak yang bisa dihubungi) serta kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan. 2. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA. 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"> a) Apa materi pengaduan (what); b) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who); c) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when); d) Di mana materi aduan tersebut terjadi (where); dan e) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how). 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
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya. 2. Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA. 3. Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan. 5. Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan. 6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman. 3. Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi terhadap aduan yang disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah aduan disampaikan sesuai dengan persyaratan. 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. 5. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiket Pengaduan 2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA dan sistem pendukung lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 4 s.d. 10 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 10 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

N. PENGELOLAAN BTD DAN BDN

66. PEMUSNAHAN BARANG YANG DIKUASAI NEGARA (BDN) BERDASARKAN PERMOHONAN DARI PEMILIK BARANG

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemusnahan dapat dilakukan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Pemusnahan BDN yang dilengkapi dengan: <ol style="list-style-type: none"> i. Apabila diajukan oleh Pemilik Barang <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pernyataan siap menanggung biaya; 2. Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain. ii. Apabila diajukan oleh Pengangkut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pernyataan siap menanggung biaya; 2. Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain. 3. Surat pernyataan dari pemilik barang terkait dengan pelepasan atau menyerahkan kuasa barang kepada pihak pengangkut. b. Dokumen dari Instansi Terkait. c. BDN tidak dalam status atensi Blokir, NHI dan/atau Segel.

		<ul style="list-style-type: none"> d. BDN masuk dalam kriteria yang dapat dimusnahkan. 2. BCP terkait BDN. 3. Keputusan penetapan Barang yang dikuasai Negara.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan Surat Permohonan Pemusnahan BDN dengan biaya pemusnahan ditanggung oleh pengguna layanan kepada Pejabat Bea dan Cukai. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan dokumen. <ul style="list-style-type: none"> a. Apabila tidak lengkap dokumen permohonan dikembalikan kepada pengguna layanan. b. Apabila lengkap pengguna layanan menerima Undangan Pemanggilan Wawancara. 3. Pemohon melakukan wawancara dengan Pejabat Bea dan Cukai. 4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan: <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam hal status BDN blokir, atensi, atau NHI, pengguna layanan menerima Surat Penolakan Pemusnahan BDN. b. Dalam hal status BDN tidak dalam status blokir, atensi, atau NHI, Pejabat Bea dan Cukai melanjutkan ke prosedur 5. 5. Pejabat Bea dan Cukai meneliti persyaratan teknis yang ditetapkan dari Instansi Teknis: <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam hal diperlukan dokumen teknis dari Instansi Teknis: <ul style="list-style-type: none"> i. Dalam hal belum terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, Pemohon menerima Surat Pemeriksaan Bersama (joint inspection) dan dilakukan pemeriksaan bersama antara DJBC dan Instansi Teknis: <ul style="list-style-type: none"> 1. Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedatangan barang dalam kondisi bagus atau tidak rusak, Pemohon menerima Surat Penolakan Pemusnahan BDN. 2. Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedatangan barang dalam kondisi busuk dan/atau rusak, melanjutkan ke prosedur 6. ii. Dalam hal telah terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6. b. Dalam hal tidak diperlukan dokumen dari Pihak Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6.

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi pemusnahan dan metode pemusnahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan tidak layak, Pemohon menerima Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan. b. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan layak, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Penetapan Pemusnahan BDN. 7. Pejabat Bea dan Cukai: <ol style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan pemusnahan BDN (dalam hal diperlukan dapat menghadirkan saksi-saksi); dan b. Menerbitkan Berita Acara (BA) Pemusnahan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undangan Pemanggilan Wawancara terbit paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Undangan Pemanggilan Wawancara kepada Pemohon. 2. Jangka waktu wawancara menyesuaikan pada undangan pemanggilan untuk dilakukan wawancara. 3. Surat Pemeriksaan Bersama terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai wawancara sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Pemeriksaan Bersama. 4. Surat Penolakan terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai pemeriksaan bersama sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Penolakan. 5. Jangka waktu pemeriksaan bersama sesuai dengan ketersediaan waktu dari Instansi Teknis. 6. Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan atau Surat keputusan Penetapan Pemusnahan BDN terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi dan metode pemusnahan. 7. Pelaksanaan Pemusnahan BDN, menyesuaikan dengan jangka waktu pada Surat Tugas Pemusnahan BDN. 8. Berita Acara (BA) Pemusnahan paling lama 5 (lima hari) hari kerja yang dimulai sejak pemusnahan selesai dilaksanakan sampai diserahkan Berita Acara (BA) Pemusnahan kepada pengguna layanan.

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keputusan Penetapan Pemusnahan BDN 2. Berita Acara (BA) Pemusnahan 3. Surat Penolakan Pemusnahan Barang yang Dikuasai Negara (BDN)
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan. 2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 178/PMK.04/2019 tentang Penyelesaian Terhadap Barang yang Dinyatakan Tidak Dikuasai, Barang yang Dikuasai Negara dan Barang yang Menjadi Milik Negara. .
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy, dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a. 2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan pemusnahan barang yang dikuasai negara (BDN) berdasarkan permohonan dari pemilik barang. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA.

		5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 (tujuh) orang pejabat/pegawai pada Direktorat Penindakan dan Penyidikan/ Kantor Wilayah / KPU BC / Kantor Pabean
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

67. PEMUSNAHAN BARANG YANG DINYATAKAN TIDAK DIKUASAI (BTD) BERDASARKAN PERMOHONAN DARI PEMILIK BARANG

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemusnahan dapat dilakukan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Pemusnahan BTD yang dilengkapi dengan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Apabila diajukan oleh Pemilik Barang <ol style="list-style-type: none"> a) Surat Pernyataan siap menanggung biaya; b) Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain. 2) Apabila diajukan oleh Pengangkut: <ol style="list-style-type: none"> a) Surat Pernyataan siap menanggung biaya; b) Surat Pernyataan siap menanggung akibat hukum/klaim dari pihak lain. c) Surat pernyataan dari pemilik barang terkait dengan pelepasan atau menyerahkan kuasa barang kepada pihak pengangkut. b. Dokumen dari Instansi Terkait. c. BDN tidak dalam status atensi Blokir, NHI dan/atau Segel. d. BDN masuk dalam kriteria yang dapat

		<p>dimusnahkan.</p> <p>2. BCP terkait BTM.</p>
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan Surat Permohonan Pemusnahan BTM dengan biaya pemusnahan ditanggung oleh pengguna layanan kepada Pejabat Bea dan Cukai. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan dokumen. <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila tidak lengkap dokumen permohonan dikembalikan kepada pengguna layanan. b. Apabila lengkap pengguna layanan menerima Undangan Pemanggilan Wawancara. 3. Pemohon melakukan wawancara dengan Pejabat Bea dan Cukai. 4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal status BTM blokir, atensi, atau NHI, pengguna layanan menerima Surat Penolakan Pemusnahan BTM. b. Dalam hal status BTM tidak dalam status blokir, atensi, atau NHI, Pejabat Bea dan Cukai melanjutkan ke prosedur 5. 5. Pejabat Bea dan Cukai meneliti persyaratan teknis yang ditetapkan dari Instansi Teknis: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal diperlukan dokumen teknis dari Instansi Teknis: <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam hal belum terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, Pemohon menerima Surat Pemeriksaan Bersama (joint inspection) dan dilakukan pemeriksaan bersama antara DJBC dan Instansi Teknis: <ol style="list-style-type: none"> a) Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedatangan barang dalam kondisi bagus atau tidak rusak, Pemohon menerima Surat Penolakan Pemusnahan BTM. b) Dalam hal hasil pemeriksaan bersama kedatangan barang dalam kondisi busuk dan/atau rusak, melanjutkan ke prosedur 6. 2) Dalam hal telah terdapat dokumen teknis dari Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6. b. Dalam hal tidak diperlukan dokumen dari Pihak Instansi Teknis, melanjutkan ke prosedur 6. 6. Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi pemusnahan dan metode pemusnahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan tidak layak, Pemohon menerima

		<p>Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan.</p> <p>b. Dalam hal lokasi dan metode pemusnahan dinyatakan layak, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Penetapan Pemusnahan BTM.</p> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai:</p> <p>a. Melaksanakan pemusnahan BTM (dalam hal diperlukan dapat menghadirkan saksi); dan</p> <p>b. Menerbitkan Berita Acara (BA) Pemusnahan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undangan Pemanggilan Wawancara terbit paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan secara lengkap sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Undangan Pemanggilan Wawancara kepada Pemohon. 2. Jangka waktu wawancara menyesuaikan pada undangan pemanggilan untuk dilakukan wawancara. 3. Surat Pemeriksaan Bersama yang ditujukan ke instansi teknis terkait terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai wawancara sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Pemeriksaan Bersama (dalam hal diperlukan). 4. Surat Penolakan terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak selesai pemeriksaan bersama sampai dengan Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Surat Penolakan 5. Jangka waktu pemeriksaan bersama sesuai dengan ketersediaan waktu dari Instansi Teknis. 6. Surat Permohonan Penggantian Lokasi dan Metode Pemusnahan atau Surat keputusan Penetapan Pemusnahan BTM terbit paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Bea dan Cukai melakukan survei kelayakan lokasi dan metode pemusnahan. 7. Pelaksanaan Pemusnahan BTM, menyesuaikan dengan jangka waktu pada Surat Tugas Pemusnahan BTM. 8. Berita Acara (BA) Pemusnahan paling lama 5 (lima hari) hari kerja yang dimulai sejak pemusnahan selesai dilaksanakan sampai diserahkan Berita Acara (BA) Pemusnahan kepada pengguna layanan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keputusan Penetapan Pemusnahan BTM 2. Berita Acara (BA) Pemusnahan

		3. Surat Penolakan Pemusnahan Barang yang Dikuasai Negara (BTD)
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan. 2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 178/PMK.04/2019 tentang Penyelesaian Terhadap Barang yang Dinyatakan Tidak Dikuasai, Barang yang Dikuasai Negara dan Barang yang Menjadi Milik Negara. .
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy, dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a. 2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan pemusnahan barang yang dinyatakan tidak dikuasai (BTD) berdasarkan permohonan dari pemilik barang. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.

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

O. PERIZINAN PENGUSAHA BARANG KENA CUKAI

68. 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"> 1. Pengusaha BKC menyampaikan permohonan pemberlakuan kembali NPPBKC dengan melengkapi persyaratan permohonan 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti rekomendasi pemberlakuan. Apabila persyaratan telah dipenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC 3. Pemohon menerima Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
----	---	---

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 3. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena 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	<ol style="list-style-type: none"> 4. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;

		<p>5. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>6. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
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>

69. 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	<p>1. Pengusaha BKC mengajukan permohonan pencabutan NPPBKC</p> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti permohonan</p> <p>3. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Pencabutan NPPBKC dan menyampaikan Keputusan Pencabutan NPPBKC kepada Pengusaha BKC</p> <p>4. Pengusaha BKC menerima Keputusan Pencabutan NPPBKC</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 3. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
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

70. 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"> 1. Pengusaha BKC melakukan perubahan NPPBKC dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. akan melakukan perubahan lokasi atau tempat usaha b. akan melakukan perubahan jenis kegiatan usaha c. akan melakukan perubahan jenis barang kena cukai d. setelah melakukan perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan e. setelah melakukan perubahan atau penggantian pemilik perusahaan f. setelah melakukan perubahan NPWP 2. Permohonan perubahan NPPBKC kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi NPPBKC Pengusaha BKC dan berlaku ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan perubahan NPPBKC diajukan sebelum dilakukan perubahan lokasi atau tempat usaha, jenis kegiatan usaha, atau jenis barang kena cukai

		<ul style="list-style-type: none"> b. Permohonan perubahan NPPBKC diajukan paling lambat 1 bulan setelah dilakukan perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan, pemilik perusahaan, atau NPWP <p>3. Dokumen terkait perubahan sesuai dengan permohonan perubahan yang diajukan, misalnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. izin usaha dari instansi terkait b. status kepemilikan tanah dan bangunan c. akta pendirian atau perubahan jika statusnya adalah badan hukum d. NPWP e. KTP pemilik atau penanggung jawab
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan NPPBKC 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan menyampaikan tanda terima 3. Pejabat Bea dan Cukai selanjutnya melakukan penelitian dalam hal: <ul style="list-style-type: none"> a. perubahan lokasi atau tempat usaha, jenis kegiatan usaha, atau jenis barang kena cukai, dilakukan penelitian: <ol style="list-style-type: none"> i. kelengkapan dan kesesuaian dokumen; ii. pemenuhan ketentuan izin usaha dari instansi terkait; iii. pemenuhan syarat lokasi. b. Dalam rangka memperoleh informasi, Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan pemeriksaan lokasi. Setelah dilakukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai bersama dengan pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi. c. Perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan, pemilik perusahaan, atau NPWP, dilakukan penelitian: <ol style="list-style-type: none"> i. kelengkapan dokumen ii. kesesuaian dokumen yang diajukan dengan permohonan serta validitas data; 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 5. Pemohon menerima Keputusan Pemberian Perubahan NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> Keputusan Perubahan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau Surat Penolakan.
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll; Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan; Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pangkat/ Golongan minimal II.A Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai

		<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

71. PEMBERITAHUAN PERUBAHAN DATA 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha BKC menyampaikan pemberitahuan perubahan data dalam hal melakukan perubahan: <ul style="list-style-type: none"> a. tata letak (layout) tempat usaha barang kena cukai b. penanggung jawab perusahaan c. mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas barang kena cukai bagi Pengusaha Pabrik d. penyalur yang langsung membeli barang kena cukai dari pengusaha pabrik, bagi Pengusaha pabrik hasil tembakau

		<p>e. Data Registrasi Pengusaha BKC selain data terkait Pasal 32 ayat 1 dan 2 PMK 66 tahun 2018</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pengusaha BKC menyampaikan pemberitahuan perubahan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi NPPBKC pemohon 3. Dokumen terkait pemberitahuan perubahan sesuai dengan permohonan perubahan yang diajukan
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pemberitahuan perubahan data Pengusaha BKC dan Data Registrasi serta dokumen yang terkait dengan pemberitahuan perubahan 2. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan tanda terima kepada pengusaha BKC 3. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti berkas yang diajukan 4. Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan pemeriksaan lokasi untuk mendapatkan informasi terkait pemberitahuan perubahan kemudian membuat Berita Acara Pemeriksaan Lokasi 5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pembaharuan pada database pengusaha BKC
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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 Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. 3. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
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

P. PENETAPAN TARIF CUKAI, PEMBERITAHUAN BKC SELESAI DIBUAT, DAN PENCACAHAN BKC

72. 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>Persyaratan Pengajuan Merek Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Untuk Merek Baru berlaku untuk hasil tembakau yang <ol style="list-style-type: none"> a. akan diproduksi b. akan diimpor c. digunakan untuk pemeriksaan laboratorium d. digunakan untuk tujuan ekspor 2. Permohonan diajukan sesuai dengan format Lampiran III PER-16/BC/2021 dalam 3 (tiga) rangkap dan bermeterai 3. Dokumen pelengkap: <ol style="list-style-type: none"> a. contoh etiket atau kemasan penjualan eceran hasil tembakau; b. daftar Merek yang dimiliki dan masih berlaku sesuai dengan format Lampiran IV PER-16/BC/2021; c. surat pernyataan di atas materai sesuai dengan format Lampiran V PER16/BC/2021 yang cukup yang menyatakan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> i. 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; ii. 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 iii. Telah memenuhi syarat sesuai peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan termasuk di dalamnya pencantuman peringatan kesehatan dan informasi kesehatan iv. 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.

v. Catatan:

1. Surat pernyataan tersebut dikecualikan terhadap permohonan penetapan tarif cukai hasil tembakau untuk pemeriksaan laboratorium.
2. 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
3. Surat pernyataan tersebut dikecualikan dari ketentuan huruf c untuk Pengusaha pabrik dan/atau Importir hasil tembakau berupa Rokok Elektrik dan HPTL.
4. 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
5. 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).

Persyaratan Menggunakan Kembali Merek atau Desain Kemasan yang Dinyatakan Tidak Berlaku

1. Permohonan sesuai dengan format Lampiran III PER-16/BC/2021

		<p>2. Dokumen pelengkap:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 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 kawasan bebas dengan fasilitas pembebasan cukai terakhir; b. fotokopi surat keputusan penetapan tarif cukai hasil tembakau yang terakhir; atau c. 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.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir. 2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan. b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan. 3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau, 4. dan menyerahkan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Surat Penolakan; atau

		2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 2. 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 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya 4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 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"> 4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

73. PERMOHONAN PENETAPAN PENYESUAIAN GOLONGAN BERDASARKAN PERMOHONAN PENGUSAHA PABRIK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Merupakan pengusaha pabrik hasil tembakau berupa sigaret, CRT, KLB, DAN TIS 2. Untuk penyesuaian kenaikan golongan: <ul style="list-style-type: none"> a. Penyesuaian kenaikan golongan pengusaha Pabrik dilakukan dalam hal jumlah produksi hasil tembakau dalam 1 (satu) tahun takwim yang sedang berjalan atau 1 (satu) tahun takwim sebelumnya melebihi Batasan Jumlah Produksi pabrik yang berlaku bagi golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau yang bersangkutan. b. Pengusaha Pabrik hasil tembakau dapat mengajukan permohonan penyesuaian kenaikan golongan Pengusaha pabrik hasil

		<p>tembakau dalam tahun takwim yang sedang berjalan sebelum melampaui Batasan Jumlah Produksi Pabrik yang berlaku bagi golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau yang bersangkutan.</p> <p>3. Untuk penyesuaian penurunan golongan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penyesuaian penurunan golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau dilakukan dalam hal jumlah produksi hasil tembakau sebagaimana dimaksud dalam 1 (satu) tahun takwim kurang dari Batasan Jumlah Produksi Pabrik yang berlaku bagi golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau. b. Pengusaha Pabrik hasil tembakau dapat mengajukan permohonan penyesuaian penurunan golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau pada bulan Januari tahun takwim berikutnya paling lambat sebelum dokumen pemesanan pita cukai pertama kali diajukan. c. Penurunan golongan pengusaha Pabrik hasil tembakau hanya diberikan untuk I (satu) tingkat lebih rendah dari golongan Pengusaha Pabrik hasil tembakau sebelumnya.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir. 2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan. b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan. 3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penyesuaian Golongan Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau, c. dan menyerahkan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penerbitan keputusan penyesuaian golongan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penolakan; atau 2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penyesuaian Golongan Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 2. 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 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya 4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai

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

74. PERMOHONAN PENETAPAN PENYESUAIAN TARIF CUKAI HASIL TEMBAKAU BERDASARKAN PERMOHONAN PENGUSAHA PABRIK ATAU IMPORTIR

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Permohonan sesuai dengan format Lampiran VII PER-16/BC/2021 dalam rangkap 3 (tiga) 2. Masing-masing permohonan penyesuaian tarif cukai hasil tembakau dilampiri dengan daftar Merek yang dimohonkan penyesuaian tarif cukainya sesuai dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII PER-16/BC/2021
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik hasil tembakau atau importir. 2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan:

		<ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan dan meminta Pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan. b. Dalam hal berkas permohonan lengkap, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian dan keabsahan berkas permohonan. <p>3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Penyesuaian Golongan Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau, c. dan menyerahkan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) 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"> 1. Surat Penolakan; atau 2. Keputusan Kepala Kantor tentang Penyesuaian Golongan Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 2. 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

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya 4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 5 s.d. 8 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

75. PENCABUTAN PENETAPAN TARIF CUKAI HASIL TEMBAKAU BERDASARKAN PERMOHONAN PENGUSAHA PABRIK ATAU IMPORTIR

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengusaha Pabrik atau Importir mengajukan permohonan.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada KPUBC atau KPPBC yang mengawasi pabrik atau importir. 2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPUBC atau KPPBC menerima berkas permohonan. 3. Pejabat Bea dan Cukai memberikan respon berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Penolakan, berupa Surat Penolakan beserta alasan penolakan; atau b. Persetujuan, berupa Keputusan Kepala Kantor tentang Pencabutan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau. c. dan menyerahkan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Keputusan Kepala Kantor tentang Pencabutan Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
6.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022 tentang Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris sebagaimana

		<p>telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 109/PMK.010/2022</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Rokok Elektrik dan Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya 4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-16/BC/2021 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 5 s.d. 8 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan

		3. Sistem Pengaduan Masyarakat
--	--	--------------------------------

Q. PELUNASAN CUKAI

76. 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"> 1. Barang kena cukai berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. MMEA yang dibuat di Indonesia dengan kadar EA lebih dari 5% (lima persen), atau HT yang dibuat di Indonesia, dilakukan di dalam Pabrik; atau b. 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. 2. 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"> a. telah memiliki NPPBKC dan tidak dalam keadaan dibekukan; b. memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C HT atau P3C MMEA; 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; d. telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 3. Pita Cukai HT untuk Pengusaha Pabrik HT disediakan: <ol style="list-style-type: none"> a. 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; b. 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

		<p>dengan 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar.</p> <ol style="list-style-type: none">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.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.6. Jumlah Pita Cukai yang diajukan dengan P3C untuk setiap Jenis Pita Cukai paling sedikit 10 (sepuluh) lembar dan berlaku ketentuan kelipatan 10 (sepuluh)7. Batas waktu P3C HT awal atau P3C MMEA awal dapat diperpanjang sampai dengan akhir bulan, dalam hal:<ol style="list-style-type: none">a. Pengusaha Pabrik baru mendapatkan NPPBKC;b. Pengusaha Pabrik dengan NPPBKC yang telah diberlakukan kembali setelah pembekuannya dicabut;c. Pengusaha Pabrik HT mengalami kenaikan golongan;d. Pengusaha Pabrik HT mempunyai merek baru;e. Pengusaha Pabrik HT mendapatkan penetapan penyesuaian tarif cukai HT;f. Pengusaha Pabrik HT mendapatkan penetapan kembali tarif cukai HT; ataug. Kepala Kantor Bea dan Cukai menyatakan secara tertulis adanya kendala teknis pada SAC-S.8. Importir dapat mengajukan P3C HT awal atau P3C MMEA awal kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai mulai tanggal 1 sampai dengan akhir bulan.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.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">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; ataub. paling banyak 100% (seratus persen) dari rata-rata per bulan jumlah Pita Cukai yang dipesan dengan CK-1A dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir sebelum bulan pengajuan P3C MMEA awal.
--	--	---

		<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> <ol style="list-style-type: none"> jumlah Pita cukai yang dapat diajukan untuk P3C HT awal sesuai dengan profil Pengusaha HT Pabrik yang ditentukan oleh Pejabat Bea dan Cukai; atau jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan untuk P3C MMEA awal yaitu sesuai kebutuhan per bulan dengan mempertimbangkan data kapasitas produksi.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Pengusaha/Importir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 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; dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT dan MMEA; menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT dan MMEA; 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"> menerima respon dari aplikasi ExSis berupa profiling dan batasan jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan; mengisi jumlah Pita Cukai yang dapat diajukan sesuai respon dari aplikasi ExSis menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT dan MMEA.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; 3. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 6. Pangkat/ Golongan minimal II.A 1. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
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.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

77. 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"> 1. P3C HT Tambahan hanya dapat diajukan oleh Pengusaha BKC dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. telah memiliki Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) dan NPPBKC tersebut tidak dalam keadaan dibekukan; b. memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C; 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; d. telah melunasi biaya pengganti penyediaan pita cukai dalam waktu yang ditetapkan; dan/atau e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari salah satu unit kerja di lingkungan DJBC 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. 3. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT Tambahan paling lambat tanggal 20 (dua puluh)

		<p>pada bulan berikutnya setelah pengajuan P3C HT awal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. P3C HT tambahan untuk setiap Jenis Pita Cukai sebagaimana dimaksud paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan. 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. 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. 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. 8. Pembulatan jumlah pita cukai yang diajukan dengan P3C HT Awal Tambahan dilakukan dengan 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"> 1. mengisi format P3C HT Tambahan melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan; 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; 3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT Tambahan; 4. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT Tambahan; 5. apabila form validasi telah sesuai maka menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT Tambahan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
----	---	---

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; 3. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;

		<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 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

78. 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	<p>1. P3C HT dan MMEA hanya dapat diajukan oleh Pengusaha BKC dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> telah memiliki Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) dan NPPBKC tersebut tidak dalam keadaan dibekukan; memiliki keputusan penetapan tarif cukai yang masih berlaku atas merek yang jenis pita cukainya diajukan pada P3C; 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; telah melunasi biaya pengganti penyediaan pita cukai dalam waktu yang ditetapkan; dan/atau tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari salah satu unit kerja di lingkungan DJBC <p>2. 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.</p> <p>3. Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor paling lambat tanggal 25 (dua puluh lima) pada bulan</p>

		<p>berikutnya setelah pengajuan P3C HT dan MMEA Awal</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor untuk setiap Jenis Pita Cukai paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 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"> 1. mengisi format P3C HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor melalui portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan; 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; 3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data P3C HT dan MMEA; 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan administrasi dan lapangan berdasarkan profil risiko untuk Pengusaha Pabrik HT dan MMEA; 5. Apabila disetujui maka Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan surat kepada pengusaha pabrik berisi jumlah lembar yang disetujui; 6. Pengusaha Pabrik menerima respon dari aplikasi ExSis berupa form validasi P3C HT dan MMEA; 7. Pengusaha Pabrik menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal pendaftaran P3C HT dan MMEA.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; 3. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

79. PELAYANAN PEMESANAN PITA CUKAI HASIL TEMBAKAU (CK-1) ATAU MINUMAN MENGANDUNG ETIL ALKOHOL (CK-1A) PADA KPUBC/KPPBC 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"> 1. Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan; b. Keputusan penetapan tarif cukai atas merek yang diajukan pada CK-1 atau CK1A masih berlaku; c. 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; d. Telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai 2. 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:

		<ul style="list-style-type: none"> a. CK-1 untuk pemesanan pita cukai HT b. CK-1A untuk pemesanan pita cukai MMEA <p>3. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A dilakukan melalui bank persepsi atau pos persepsi.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Pembayaran CK-1 atau CK-1A tunai, pembayarannya harus dilakukan pada tanggal yang sama dengan tanggal dokumen CK-1 atau CK-1A.</p> <p>6. Pita cukai hasil tembakau untuk pengusaha pabrik atau importir hasil tembakau disediakan di:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KPUBC/KPPBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> i. 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; ii. Pengusaha pabrik atau Importir hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan. b. Kantor Pusat DJBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> i. Importir hasil tembakau; ii. 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; iii. Pengusaha pabrik hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan. <p>7. Pita cukai MMEA disediakan di :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KPUBC/KPPBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> i. Pengusaha pabrik MMEA ii. Importir MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan b. Kantor Pusat DJBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> i. Importir MMEA; ii. Pengusaha pabrik MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan. <p>8. 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"> 1. Pengusaha/Importir mengisi format CK-1/CK1A pada portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar; 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; 3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data CK-1/CK-1A; 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; 5. menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal CK-1/CK-1A. <p>Pembayaran cukai atas CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha/importir membuat kode billing atas CK-1/CK-1A yang telah diajukan pada portal pengguna jasa 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 3. melakukan pembayaran sesuai kode billing yang telah diterbitkan dan menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) 4. Pembayaran dilakukan paling lambat pada tanggal yang sama dengan tanggal CK-1/CK1A dan maksimal pukul 22.00 WIB <p>Pengambilan pita cukai</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1/CK-1A tunai dari pengusaha pabrik atau importir/kuasa yang diperoleh dari ExSIS dan memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1/CK-1A atau CK-1/CK-1A telah terdapat pada task to do aplikasi ExSIS. 3. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa pelunasan CK-1/CK-1A atau CK-1/CK-1A tidak terdapat pada task to do ExSIS, Pejabat Bea
----	--------------------------------------	--

		<p>dan Cukai mengembalikan printout CK-1/CK-1A kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Dalam hal Aplikasi ExSIS telah menerima respon berupa pelunasan CK-1/CK-1A atau CK-1/CK-1A telah terdapat pada task to do ExSIS, pejabat Bea dan Cukai merekam pemotongan saldo pita cukai pada ExSIS. 5. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan pita cukai sesuai dengan yang diajukan pada CK-1/CK1A. 6. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1/CK1A. 7. Pejabat Bea dan Cukai menandatangani tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa. 8. Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai dan tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa. 9. 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. 10. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menandatangani tanda terima pita cukai dan menyerahkan tanda terima lembar pertama kepada pejabat Bea dan Cukai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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"> 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 Sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015

		4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal
--	--	--

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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai; 3. 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, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

80. PELAYANAN PENDAFTARAN INTERNATIONAL MOBILE EQUIPMENT IDENTITY (IMEI) BARANG PENUMPANG DAN AWAK SARANA PENGANGKUT

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut dapat melakukan pendaftaran IMEI perangkat telekomunikasi yang dibawa di Kantor Pelayanan Pabean paling lambat sebelum keluar dari Kawasan Pabean.</p> <p>Bagi Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut yang telah keluar dari Kawasan Pabean masih dapat mendaftarkan IMEI di seluruh Kantor Pabean dengan ketentuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tidak melebihi jangka waktu 60 (enam puluh) hari terhitung setelah kedatangan; 2. tidak diberikan pembebasan bea masuk dan pajak dalam rangka impor; dan 3. membayar bea masuk dan pajak dalam rangka impor. <p>Persyaratan Pelayanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pendaftaran IMEI secara elektronik yang disediakan; 2. Bukti penyampaian formulir pendaftaran IMEI; 3. Perangkat Telekomunikasi yang didaftarkan; 4. Dokumen Pelengkap, seperti : <ol style="list-style-type: none"> a. Paspor; b. Tiket atau dokumen lain yang membuktikan Riwayat perjalanan; c. Boarding Pass (untuk sarana pengangkut udara apabila ada); d. Customs Declaration (jika ada); dan/atau e. NPWP (jika ada).
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut melakukan pengisian formulir pendaftaran IMEI secara elektronik atau melalui tulisan di atas formulir (dalam hal SKP mengalami gangguan). <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal Kantor Pabean sudah menerapkan Electronic Customs Delaration

		<p>(e-CD), pendaftaran IMEI dapat dilakukan pada e-CD.</p> <p>b. Dalam hal Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut belum melakukan pengisian formulir pendaftaran IMEI atau belum melakukan pengisian e-CD, Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut dapat meminta tanda terima dari petugas terminal kedatangan atas pemindaian dan atau perekaman data perangkat telekomunikasi.</p> <p>2. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut menunjukkan/ menyampaikan kepada Petugas Bea dan Cukai berupa:</p> <p>a. bukti penyampaian formulir pendaftaran IMEI/Bukti Formulir (melalui elektronik/ tulisan diatas formulir) atau tanda terima pemindaian atau perekaman data perangkat telekomunikasi (QR Code Merah), kepada Petugas Bea dan Cukai, dan</p> <p>b. Dokumen Pendukung.</p> <p>3. Petugas Bea dan Cukai menerima dan melakukan penelitian formulir pendaftaran IMEI atau QR Code Merah.</p> <p>a. Dalam hal menunjukkan ketidaksesuaian, Petugas Bea dan Cukai melakukan Penolakan disertai dengan alasan penolakan.</p> <p>b. Dalam hal sesuai, Petugas Bea dan Cukai memberikan persetujuan terhadap pendaftaran IMEI.</p> <p>4. Dalam hal berdasarkan penelitian, Petugas Bea dan Cukai menetapkan nilai pabean melebihi nilai pembebasan barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut atau perangkat telekomunikasi tidak mendapat pembebasan bea masuk dan pajak dalam rangka impor maka:</p> <p>a. Petugas Bea dan Cukai melakukan perhitungan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor;</p> <p>b. Menjelaskan kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut perhitungan bea masuk dan pajak dalam rangka impor yang harus dibayar;</p> <p>c. Menerbitkan billing pembayaran kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut apabila terdapat tagihan bea masuk dan pajak dalam rangka impor.</p> <p>5. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut melakukan pembayaran billing.</p> <p>6. Petugas Bea dan Cukai atau SKP memberikan persetujuan terhadap pendaftaran IMEI dan</p>
--	--	---

		menyerahkan kembali Perangkat Telekomunikasi yang didaftarkan dan Dokumen Pendukung kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam yang dimulai sejak penumpang atau awak sarana pengangkut menyampaikan tanda terima telah mengisi formulir pendaftaran IMEI beserta kelengkapannya atau Tanda Terima dari Terminal Kedatangan (QR Code Merah) sampai dengan Petugas Bea dan Cukai selesai melakukan pendaftaran.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pendaftaran IMEI
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 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 yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut; 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) atas Perangkat Telekomunikasi dalam Pemberitahuan Pabean sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2023.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll;

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

81. PERUBAHAN DATA INTERNATIONAL MOBILE EQUIPMENT IDENTITY (IMEI)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan perubahan data IMEI, paling sedikit memuat informasi mengenai: <ul style="list-style-type: none"> 1. Nama pemohon; 2. Nomor identitas pemohon; 3. NPWP (jika ada); 4. Nomor penerbangan, nomor pelayaran, atau nomor sarana pengangkut darat (dalam hal

		<p>permohonan diajukan oleh Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut);</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Tanggal kedatangan sarana pengangkut (dalam hal permohonan diajukan oleh Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut); 6. Nomor dan tanggal Consignment Note atau PIBK (dalam hal permohonan diajukan oleh Penerima Barang); 7. Jumlah perangkat telekomunikasi; 8. Jenis perangkat telekomunikasi; 9. Merek perangkat telekomunikasi; 10. Tipe perangkat telekomunikasi; 11. IMEI sesuai dengan perangkat telekomunikasi; dan 12. E-mail atau nomor telepon yang dapat dihubungi
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang, Awak Sarana Pengangkut, atau Penerima Barang (Pemohon) mengajukan permohonan perubahan data IMEI melalui surat elektronik atau tulisan di atas formulir kepada Kantor Bea dan Cukai dengan dilampiri bukti pendukung. 2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti permohonan dan meminta kepada pemohon untuk menunjukkan perangkat telekomunikasi dan/atau informasi atau keterangan tambahan apabila diperlukan. 3. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat penolakan apabila terdapat ketidaksesuaian; b. Surat persetujuan apabila sesuai. 4. Dalam hal sistem tidak dapat memperbaharui dengan segera, Pejabat Bea dan Cukai mengirim surat permintaan penyesuaian data IMEI kepada Direktur Informasi Kepabeanan dan Cukai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. paling lama 2 (dua) hari kerja, yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menyetujui perubahan data IMEI dan melakukan penyesuaian data IMEI pada SKP (dalam hal perubahan dapat dilakukan oleh Kantor Pabean) atau menolak dengan disertai alasan penolakan; atau b. paling lama 2 (dua) jam, yang dimulai sejak pemenuhan permintaan untuk menunjukkan perangkat telekomunikasi dan/atau informasi atau keterangan tambahan sampai dengan Kepala Kantor menyetujui perubahan data IMEI dan melakukan penyesuaian data IMEI pada SKP (dalam hal perubahan dapat dilakukan oleh Kantor Pabean) atau menolak dengan disertai alasan penolakan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan, atau 2. Surat Penolakan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (0641) 21272 atau via Whatsapp ke +62 8516 2965 844 2. Pengaduan, saran, dan masukan melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html 3. Pertanyaan dan konsultasi melalui Whatsapp Layanan Informasi: +62 8515 8442 015 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal

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 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 yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.010/2019 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak atas Impor Barang Kiriman; 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut; 5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Barang Kiriman sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-14/BC/2022; 6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) atas Perangkat Telekomunikasi Dalam Pemberitahuan Pabean sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2023.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari,

		<p>komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotocopy dll;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti sistem pengendalian IMEI, CEISA, ataupun aplikasi mandiri lainnya; 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang pejabat/pegawai
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

KEPALA KANTOR,



Ditandatangani secara elektronik
SULAIMAN

