

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI  
NOMOR KEP-255/BC/2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT  
JENDERAL BEA DAN CUKAI

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

- 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 Kepabeanan dan Cukai sebagaimana dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031);
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana Diktum KESATU harus dilaksanakan oleh seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.

KETIGA : Komponen standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II merupakan parameter dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang wajib dilaksanakan dan disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik.

KEEMPAT : 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.

KELIMA : Organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai dapat melakukan penetapan kembali standar pelayanan di masing-masing unit organisasi dan menyesuaikan isi dari komponen standar pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi dan karakteristik organisasi sepanjang tidak bertentangan dengan standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan penetapan kembali tersebut harus ditembuskan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal.

KEENAM : Mencabut 29 (dua puluh sembilan) Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana Lampiran III.

KETUJUH : Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
2. Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan;
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
4. Para Direktur/ Tenaga Pengkaji di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
5. Para Kepala Kantor Wilayah/ Kantor Wilayah Khusus di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
6. Para Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai;
7. Para Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai;
8. Para Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai;
9. Para Kepala Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 17 Desember 2024

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik  
ASKOLANI



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
NOMOR KEP-255/BC/2024  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI**

<b>No.</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Unit Penyelenggara</b>
1.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pembawaan Uang Tunai Masuk dari Luar Daerah Pabean ke Daerah Pabean oleh Barang Pribadi Penumpang	KPU/KPPBC
2.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pembawaan Uang Tunai Masuk dari Luar Daerah Pabean ke Daerah Pabean oleh Badan Hukum	KPU/KPPBC
3.	Akses Kepabeanan	Install Modul Manifes	Pusat/KPU/KPPBC
4.	Akses Kepabeanan	Aktivasi Ulang Modul Manifes	Pusat/KPU/KPPBC
5.	Persetujuan Melakukan Kegiatan Kepabeanan untuk Penyelenggara Pos	Perizinan Penyelenggara Pos yang Ditunjuk (PPYD)	Pusat
6.	Persetujuan Melakukan Kegiatan Kepabeanan untuk Penyelenggara Pos	Perizinan Perusahaan Jasa Titipan (PJT)	Pusat
7.	Pengelolaan KITE	Permohonan Pencabutan Fasilitas KITE Pembebasan/Pengembalian	Kanwil/KPU/KPPBC
8.	Pengelolaan KITE	Permohonan Pembekuan Fasilitas KITE IKM dalam Hal Akan Berubah Status Menjadi Kawasan Berikat	KPU/KPPBC
9.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi (Desk Information) Pada Kantor Pusat Bea Cukai	Pusat
10.	Layanan Pengaduan	Pelayanan Permintaan Dukungan Layanan TIK Melalui CEISA Care	Pusat
11.	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pelayanan Permohonan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat	Kanwil/KPU
12.	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat	Kanwil/KPU
13.	Pengelolaan Fasilitas Penangguhan (TPB)	Pencabutan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat	Kanwil/KPU
14.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling)	KPU/KPPBC

15.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling) dengan Izin Kepala Kantor	KPU/KPPBC
16.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & ASP	Pelayanan Impor Barang Kiriman Yang Diimpor Untuk Dipakai dengan Cara Penyampaian Daftar Barang Kiriman di Kantor Pos	KPU/KPPBC
17.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & ASP	Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian Consignment Note	KPU/KPPBC
18.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & ASP	Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian PIBK	KPU/KPPBC
19.	Klasifikasi Pengguna Jasa	Penetapan dan Sertifikasi Sebagai Operator Ekonomi Bersertifikat/Authorized Economic Operator (AEO)	Pusat
20.	Klasifikasi Pengguna Jasa	Pelayanan Penetapan Perusahaan sebagai MITA melalui Usulan dari MITA Kepabeanaan	Pusat
21.	Klasifikasi Pengguna Jasa	Pelayanan Permohonan Perubahan Data MITA Kepabeanaan pada Surat Keputusan Penetapan Perusahaan sebagai MITA Kepabeanaan	Pusat
22.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Impor Barang Untuk Keperluan Khusus Kaum Tuna Netra dan Penyandang Cacat Lainnya	Pusat
23.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Kiriman Hadiah/Hibah untuk Keperluan Ibadah Untuk Umum, Amal, Sosial, atau Kebudayaan	Pusat
24.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor Kendaraan Bermotor untuk Keperluan Perwakilan Negara Asing Beserta Para Pejabatnya yang Bertugas di Indonesia	Pusat
25.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Kendaraan Bermotor Untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya Yang Bertugas di Indonesia	Pusat
26.	Pembebasan	Permohonan Pelayanan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai dan Pajak dalam Rangka Impor atas Impor Barang Badan Internasional	KPU/KPPBC
27.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum	Kanwil/KPU
28.	Pengelolaan KITE	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE Pembebasan/ Pengembalian	Kanwil/KPU
29.	Pengelolaan KITE	Permohonan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan	Kanwil/KPU

30.	Pengelolaan Kawasan Ekonomi Khusus	Pelayanan Permohonan Penetapan sebagai Kawasan Pabean Kawasan Ekonomi Khusus (KEK)	Kanwil/KPPBC
31.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Perpanjangan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) Penyalur atau Tempat Penjualan Eceran	KPU/KPPBC
32.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Produksi Barang Selain Barang Kena Cukai (BKC) Dan Pemberitahuan Jenis Barang Yang Merupakan Produk Sampingan (By Product)	KPU/KPPBC
33.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberlakuan Kembali Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) yang Dibekukan	KPU/KPPBC
34.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberitahuan Perubahan Data Pengusaha Barang Kena Cukai Dan/Atau Data Registrasi	KPU/KPPBC
35.	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Pencacahan BKC atas Permintaan Pengusaha Pabrik atau Pengusaha Tempat Penyimpanan	KPU/KPPBC
36.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Call Center Bravo Bea Cukai	Pusat/KPU
37.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Web Chat dan Media Sosial DJBC	Pusat
38.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Email DJBC	Pusat
39.	Layanan Informasi	Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Pusat Bea Cukai (PPID Tingkat I)	Pusat
40.	Pengelolaan KITE	Permohonan Penerbitan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE Pembebasan/Pengembalian	Kanwil/KPU/KPPBC
41.	Pengelolaan KITE	Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor dalam Rangka KITE Pengembalian	Kanwil/KPU
42.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Barang Perwakilan Negara Asing dan Pejabatnya	KPU/KPPBC

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik  
ASKOLANI



LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
NOMOR KEP-255/BC/2024  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI**

**1. Pembawaan Uang Tunai Masuk dari Luar Daerah Pabean ke Daerah Pabean  
oleh Barang Pribadi Penumpang**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan pembawaan uang tunai melalui E-CD, dalam hal E-CD mengalami gangguan pengajuan permohonan diajukan secara manual.</li><li>2. Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain dengan nilai paling sedikit Rp 100.000.000,00 (seratus juta Rupiah) atau dengan mata uang asing yang nilainya setara dengan itu ke dalam atau ke luar Daerah Pabean, wajib diberitahukan kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li><li>3. Uang tunai merupakan uang dalam mata uang rupiah dan/ atau uang dalam mata uang asing terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Uang kertas Rupiah;</li><li>b. Uang logam Rupiah;</li><li>c. Uang Kertas Asing; atau</li><li>d. Uang logam asing.</li></ol></li><li>4. Orang perseorangan dilarang melakukan pembawaan uang tunai berupa Uang Kertas Asing dengan nilai paling sedikit setara dengan Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar Rupiah).</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain wajib diberitahukan dengan menyampaikan pemberitahuan pabean (Customs Declaration) kepada Pejabat Be dan Cukai.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian pemberitahuan pabean (Customs Declaration).</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan fisik atas Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain wajib diberitahukan.</li><li>4. Pemohon mengisi formulir Pembawaan Uang Tunai dan/ atau Instrumen Pembayaran Lainnya sesuai dengan hasil pemeriksaan fisik.</li><li>5. Dalam sesuai, Petugas Bea dan Cukai dapat memberikan persetujuan pengeluaran barang</li><li>6. Dalam hal tidak sesuai, Petugas Bea dan Cukai menerbitkan Sanksi Administrasi berupa Denda dan barang dapat dikeluarkan setelah pemohon melunasi sanksi administrasi berupa denda tersebut.</li></ol>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Persetujuan atau Penerbitan Sanksi berupa Denda diberikan paling lambat 60 menit setelah dokumen permohonan diterima secara lengkap oleh Pejabat Bea dan Cukai
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan untuk melakukan Pembawaan Uang Tunai dan/ atau Instrumen Pembayaran Lain ke dalam atau ke luar Daerah Pabean
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>PMK Nomor 100/PMK.04/2018 Tentang Perubahan Atas PMK 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</p> <p>Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 99 Tahun 2016 tentang Pembawaan Uang Tunai Dan/Atau Instrumen Pembayaran Lain Ke Dalam Atau Ke Luar Daerah Pabean Indonesia</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin fotocopy dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pengawasan atas lalu lintas barang terkait pembawaan uang tunai.</li> </ol>

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

**2. Pembawaan Uang Tunai Masuk dari Luar Daerah Pabean ke Daerah Pabean oleh Badan Hukum**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan pembawaan uang tunai melalui SKP, dalam hal SKP mengalami gangguan pengajuan permohonan diajukan secara manual.</li><li>2. Pembawaan uang tunai berupa Uang Kertas Asing dengan nilai paling sedikit setara dengan Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar Rupiah) hanya dapat dilakukan oleh:<ol style="list-style-type: none"><li>a. korporasi; atau</li><li>b. orang perseorangan yang melakukan pembawaan atas nama korporasi.</li></ol></li><li>3. Uang tunai merupakan uang dalam mata uang rupiah dan/ atau uang dalam mata uang asing terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. uang kertas Rupiah;</li><li>b. uang logam Rupiah;</li><li>c. uang Kertas Asing; atau</li><li>d. uang logam asing.</li></ol></li><li>4. Pembawaan uang tunai berupa Uang Kertas Asing dengan nilai paling sedikit setara dengan Rp1.000.000.000,00 (satu miliar Rupiah) yang dilakukan oleh korporasi dan/atau orang perseorangan yang melakukan pembawaan atas nama korporasi wajib mendapat izin dan persetujuan pembawaan Uang Kertas Asing dari Bank Indonesia.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain wajib diberitahukan dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. menyampaikan pemberitahuan pabean (Customs Declaration); dan</li><li>b. mengisi formulir Pembawaan Uang Tunai dan/ atau Instrumen Pembayaran Lainnya, kemudian diserahkan kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li></ol></li><li>2. Penumpang mengajukan pemberitahuan kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yg ditunjuk.</li><li>3. Dalam hal Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain dilakukan dengan cara dibawa sendiri, formulir Pembawaan Uang Tunai dan/ atau Instrumen Pembayaran Lain paling sedikit harus memuat informasi mengenai:<ol style="list-style-type: none"><li>a. identitas pembawa, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>1. nama lengkap;</li><li>2. tempat dan tanggal lahir;</li><li>3. nomor identitas kependudukan, surat izin mengemudi, atau paspor;</li><li>4. alamat tempat tinggal sesuai dengan KTP /SIM/ KITAS/Paspor/kartu identitas lainnya;</li><li>5. alamat, tempat tinggal terkini, dan nomor telepon;</li><li>6. pekerjaan; dan</li><li>7. kewarganegaraan;</li></ol></li><li>b. tanggal pemberitahuan masuk ke dalam Daerah Pabean atau ke luar Daerah Pabean;</li><li>c. tujuan perjalanan dan tujuan pembawaan;</li><li>d. rute (daerah asal dan tujuan) dan sarana transportasi;</li></ol></li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"><li>e. jumlah dan jenis mata uang tunai atau Instrumen Pembayaran Lain;</li><li>f. sumber dan tujuan pembawaan uang tunai dan/ atau penggunaan Instrumen Pembayaran Lain;</li><li>g. informasi pemilik atau penerima manfaat sebenarnya (beneficial owner), dalam hal pembawa menyatakan bahwa uang tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain bukan miliknya; dan</li><li>h. penjelasan mengenai Jenis Instrumen Pembayaran Lain termasuk informasi yang tertera pada Instrumen Pembayaran Lain, yang dapat berupa nomor referensi, jumlah/ nilai uang yang tertera, dan nama lengkap dari penerbit dan sejenisnya (issuer/ drawer), dalam hal yang dibawa sendiri oleh orang perseorangan berupa Instrumen Pembayaran Lain.</li></ul> <p>4. Dalam hal Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain dilakukan melalui jasa kargo komersial, formulir Pembawaan Uang Tunai dan/ atau Instrumen Pembayaran Lain harus memuat informasi dan identitas mengenai:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. nama dan alamat pengirim (shipper);</li><li>b. nama dan alamat penerima (consignee); dan</li><li>c. nama jasa pengangkutan.</li></ul> <p>5. Dalam hal Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain dilakukan melalui jasa kiriman penyelenggara pos, formulir Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain harus memuat informasi dan identitas mengenai:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. nama dan alamat pengirim (shipper);</li><li>b. nama dan alamat penerima (consignee); dan</li><li>c. nama jasa kiriman penyelenggara pos.</li></ul> <p>6. Terhadap pemberitahuan pabean atas Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain yang belum diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pemberitahuan pabean, penyampaian pemberitahuan pabean dimaksud dilakukan secara lisan kepada Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>7. Penyampaian pemberitahuan pabean dan pengisian formulir atas Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain ke dalam Daerah Pabean Indonesia yang dibawa sendiri oleh orang perseorangan yang melakukan pembawaan atas nama korporasi, dapat dilakukan paling lambat pada saat kedatangan orang perseorangan yang melakukan pembawaan atas nama korporasi.</p> <p>8. Penyampaian pemberitahuan pabean dan pengisian formulir atas Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain ke luar Daerah Pabean Indonesia yang dibawa sendiri oleh orang perseorangan yang melakukan pembawaan atas nama korporasi, dapat dilakukan paling lambat pada saat sebelum orang perseorangan yang melakukan pembawaan atas nama korporasi mendapat tanda keluar dari pejabat imigrasi.</p> <p>9. Tanda keluar merupakan tanda tertentu berupa cap yang dibubuhkan pada dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan orang asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh pejabat imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan keluar wilayah Indonesia.</p>
--	--	--

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Persetujuan diberikan paling lambat 60 menit setelah dokumen permohonan diterima secara lengkap oleh Pejabat Bea dan Cukai
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	persetujuan untuk melakukan Pembawaan Uang Tunai dan/atau Instrumen Pembayaran Lain ke dalam atau ke luar Daerah Pabean.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>PMK Nomor 100/PMK.04/2018 Tentang Perubahan Atas PMK 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</p> <p>Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 99 Tahun 2016 tentang Pembawaan Uang Tunai Dan/Atau Instrumen Pembayaran Lain Ke Dalam Atau Ke Luar Daerah Pabean Indonesia</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pengawasan atas lalu lintas barang terkait pembawaan uang tunai.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan,</li> <li>5. kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>

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

### 3. Install Modul Manifes

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan aktivasi modul Manifes oleh Pengusaha/Stakeholder</li> <li>b. Fotokopi Nomor Identitas Kepabeanan (NIK) untuk pengangkut</li> <li>c. Fotokopi Kartu NPWP</li> <li>d. Fotokopi bukti identitas (KTP/KITAS/Pasport) pengurus/penanggung jawab perusahaan (direktur/komisaris atau lainnya)</li> <li>e. Asli Surat Kuasa</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan aktivasi Manifes beserta dokumen pelengkap kepada Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai</li> <li>2. Apabila berkas permohonan belum lengkap atau tidak sesuai maka berkas permohonan dikembalikan untuk dilengkapi/diperbaiki beserta alasan pengembalian.</li> <li>3. Pemohon melengkapi berkas, apabila permohonan telah lengkap selanjutnya dibuatkan jadwal untuk melakukan install modul manifes.</li> <li>4. Pemohon datang ke kantor sesuai jadwal yang ditetapkan, selanjutnya Pejabat Bea dan Cukai membantu melakukan install modul Manifes.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penentuan jadwal install modul Manifes.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Install Modul Manifest
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; c. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK No. 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
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 foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal II.A 2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi dan sistem pendukung lainnya 4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 5 s.d. 10 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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

**4. Aktivasi Ulang Modul Manifes**

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan aktivasi modul Manifes oleh Pengusaha/Stakeholder</li> <li>b. Fotokopi Nomor Identitas Kepabeanan (NIK) untuk pengangkut</li> <li>c. Fotokopi Kartu NPWP</li> <li>d. Fotokopi bukti identitas (KTP/KITAS/Pasport) pengurus/penanggung jawab perusahaan (direktur/komisaris atau lainnya)</li> <li>e. Asli Surat Kuasa</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan aktivasi ulang modul Manifes beserta dokumen pelengkap.</li> <li>2. Apabila berkas permohonan belum lengkap atau tidak sesuai maka berkas permohonan dikembalikan untuk dilengkapi/diperbaiki beserta alasan pengembalian.</li> <li>3. Pemohon melengkapi berkas, apabila permohonan telah lengkap, Pejabat Bea dan Cukai melakukan approval di CEISA Manifes dan membuatkan jadwal untuk melakukan install modul manifes.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai membantu melakukan aktivasi ulang modul Manifes.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penentuan jadwal install modul Manifes.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Install ulang Modul Manifest
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ul>

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK No. 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi dan sistem pendukung lainnya</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 5 s.d. 10 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan

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

## 5. Perizinan Penyelenggara Pos yang Ditunjuk (PPYD)

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. bukti penugasan dari pemerintah untuk memberikan layanan internasional sebagaimana diatur dalam Perhimpunan Pos Dunia (Universal Postal Union);</li><li>b. bukti persetujuan untuk dapat melakukan Akses Kepabeanan sebagai PPJK; dan</li><li>c. bukti penetapan TPS atas nama PPYD atau bukti kerja sama dengan pengusaha TPS dalam hal PPYD menggunakan TPS yang diusahakan untuk umum. TPS harus memiliki tata letak dan batas yang jelas untuk melakukan kegiatan pembongkaran, penimbunan, dan pemeriksaan fisik barang.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyelenggara Pos Yang Ditunjuk (PPYD) mengajukan permohonan kepada Pejabat Bea dan Cukai dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. konfirmasi bukti penugasan dari pemerintah kepada instansi terkait;</li><li>b. penelitian atas bukti persetujuan untuk dapat melakukan Akses Kepabeanan sebagai PPJK pada data internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li><li>c. penelitian atas bukti penetapan TPS atau konfirmasi bukti kerja sama kepada pengusaha TPS yang diusahakan untuk umum .</li></ol></li><li>3. Dalam hal permohonan disetujui, Direktur Jenderal menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal mengenai pemberian persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan. Dalam hal permohonan ditolak, Direktur Jenderal menerbitkan surat pemberitahuan penolakan dengan disertai alasan penolakan.</li><li>4. PPYD yang telah mendapatkan persetujuan harus menyampaikan informasi mengenai nama dan identitas Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) kepada Kepala Kantor Pabean, dalam hal PPYD:<ol style="list-style-type: none"><li>a. memiliki kontrak kerja sama dengan PPMSE; dan/atau</li><li>b. melakukan pengurusan pemberitahuan pabean impor Barang Kiriman PPMSE tersebut secara konsisten.</li></ol></li><li>5. PPYD yang telah mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal harus menyerahkan</li></ol>

		<p>jaminan perusahaan (corporate guarantee) secara terpusat kepada Direktur Jenderal setelah mendapatkan izin penggunaan jaminan perusahaan. Dalam hal persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan dicabut, PPYD dapat mengajukan permohonan pengembalian jaminan.</p> <p>6. Tata cara penyerahan jaminan perusahaan dan pengembalian jaminan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai jaminan dalam rangka kepabeanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak hasil konfirmasi bukti penugasan dari pemerintah kepada instansi terkait diterima sampai diterbitkan keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai pemberian persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan atau surat penolakan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai pemberian persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan atau surat penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai,</li> </ol>

		dan Pajak Atas Impor Dan Ekspor Barang Kiriman.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi dan sistem pendukung lainnya</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 5 s.d. 10 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 6. Perizinan Perusahaan Jasa Titipan (PJT)

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. izin penyelenggaraan pos yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika;</li><li>b. bukti persetujuan untuk dapat melakukan Akses Kepabeanan sebagai PPJK;</li><li>c. bukti penetapan TPS atas nama PJT atau bukti kerja sama dengan pengusaha TPS dalam hal PJT menggunakan TPS yang diusahakan untuk umum;</li><li>d. daftar sarana dan prasarana di TPS yang paling sedikit terdiri dari alat pemindai, alat ukur panjang, alat ukur berat, kamera Closed Circuit Television (CCTV), dan ruang tempat pemeriksaan pabean;</li><li>e. diagram alir yang memuat rencana sistem pergerakan barang di dalam TPS; dan</li><li>f. denah (layout) TPS termasuk detail pembagian ruangan di dalam TPS. TPS harus memiliki tata letak dan batas yang jelas untuk melakukan kegiatan pembongkaran, penimbunan, dan pemeriksaan fisik.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perusahaan Jasa Titipan mengajukan permohonan kepada Pejabat Bea dan Cukai dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dokumen izin penyelenggaraan pos dengan melakukan konfirmasi kepada instansi terkait;</li><li>b. bukti persetujuan untuk dapat melakukan Akses Kepabeanan sebagai PPJK pada data internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;</li><li>c. bukti penetapan TPS atau bukti kerja sama kepada pengusaha TPS yang diusahakan untuk umum;</li><li>d. ketersediaan sarana dan prasarana; dan</li><li>e. aspek pengawasan kepabeanan, mengenai: kemudahan pelaksanaan pengawasan terhadap pergerakan barang; dan adanya pembagian ruangan di dalam TPS.</li></ol></li><li>3. Kepala Kantor Pabean memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan setelah hasil konfirmasi kepada instansi terkait diterima.</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan disetujui, Kepala Kantor Pabean menerbitkan Keputusan Kepala Kantor Pabean mengenai pemberian persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan.</li><li>b. Dalam hal permohonan ditolak, Kepala Kantor Pabean menerbitkan surat pemberitahuan penolakan dengan disertai alasan penolakan.</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>4. PJT yang telah mendapatkan persetujuan harus menyampaikan informasi mengenai nama dan identitas PPMSE kepada Kepala Kantor Pabean, dalam hal PJT:<ol style="list-style-type: none"><li>a. memiliki kontrak kerja sama dengan PPMSE; dan/atau</li><li>b. melakukan pengurusan pemberitahuan pabean impor Barang Kiriman PPMSE tersebut secara konsisten.</li></ol></li><li>5. PJT yang telah mendapatkan persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan harus menyerahkan jaminan kepada Kepala Kantor Pabean. Jaminan dapat berbentuk:<ol style="list-style-type: none"><li>a. tunai;</li><li>b. jaminan bank;</li><li>c. jaminan dari perusahaan asuransi; atau</li><li>d. jaminan dari lembaga penjamin.</li></ol></li><li>6. Jumlah jaminan ditetapkan oleh Kepala Kantor Pabean berdasarkan pertimbangan perkiraan jumlah pembayaran bea masuk, cukai, dan/ atau pajak dalam rangka impor dalam jangka waktu 3 (tiga) hari.</li><li>7. PJT menyerahkan jaminan sesuai dengan jumlah yang ditetapkan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari sejak tanggal penetapan jaminan oleh Kepala Kantor. Dalam hal persetujuan untuk melakukan kegiatan Kepabeanan dicabut, PJT dapat mengajukan permohonan pengembalian jaminan.</li><li>8. Pengembalian jaminan dilakukan dengan memperhitungkan jumlah bea masuk, cukai, sanksi administrasi berupa denda, dan/ atau pajak dalam rangka impor yang terutang. Penyerahan jaminan perusahaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai jaminan dalam rangka kepabeanan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Paling lama 5 (lima) hari kerja, terhitung sejak hasil konfirmasi kepada instansi terkait diterima sampai diterbitkan keputusan Kepala Kantor Pabean mengenai pemberian persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan atau surat penolakan.</li></ol>

		b. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal penetapan jaminan oleh Kepala Kantor sampai PJT menyerahkan jaminan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Kepala Kantor Pabean mengenai pemberian persetujuan untuk melakukan kegiatan kepabeanan atau surat penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak Atas Impor Dan Ekspor Barang Kiriman.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>3. Menguasai aplikasi CEISA, Sistem Informasi dan sistem pendukung lainnya</li><li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: 10 pegawai pada KPU BC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

## 7. Permohonan Pencabutan Fasilitas KITE Pembebasan/Pengembalian

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan pencabutan Fasilitas KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian</li> <li>2. Dokumen pendukung terkait dengan alasan pencabutan Fasilitas KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pencabutan Fasilitas KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan dan dokumen pendukungnya</li> <li>3. Dalam hal diperlukan, Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan audit kepabeanan, prosedur monitoring dan evaluasi dan/atau Pemeriksaan sederhana terhadap Pemohon</li> <li>4. Dalam hal tidak diperlukan prosedur monitoring dan evaluasi dan/atau pemeriksaan sederhana atau telah dilakukan prosedur monitoring dan evaluasi dan/atau pemeriksanaan sederhana, Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep Surat Keputusan Menteri mengenai Pencabutan atas Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/ KITE Pengembalian.</li> <li>5. Dalam hal lengkap dan memenuhi syarat untuk dicabut, Kepala Kantor menerbitkan Surat Keputusan Menteri mengenai Pencabutan atas Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap (dikecualikan jika dilakukan audit kepabeanan, prosedur monitoring dan evaluasi dan/atau Pemeriksaan sederhana)
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Menteri mengenai Pencabutan atas Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/ KITE Pengembalian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 149/PMK.04/2022 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor 145/PMK.04/2022 tentang Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-8/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-9/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan pencabutan Fasilitas KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian berdasarkan permohonan.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (Enam) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU/Pusat

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"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai.</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li></ol>

**8. Permohonan Pembekuan Fasilitas KITE IKM dalam Hal Akan Berubah Status Menjadi Kawasan Berikat**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan pembekuan fasilitas KITE IKM dalam hal akan berubah status menjadi Kawasan berikat.</li> <li>2. Dokumen pendukung terkait dengan alasan pembekuan fasilitas KITE IKM dalam hal akan berubah status menjadi Kawasan berikat.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembekuan fasilitas KITE IKM dalam hal akan berubah status menjadi Kawasan berikat.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti dokumen permohonan dan dokumen pendukungnya.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep Surat Pembekuan Fasilitas KITE IKM.</li> <li>4. Dalam hal lengkap dan memenuhi syarat untuk dicabut, Kepala Kantor menerbitkan Surat Keputusan Menteri mengenai pembekuan fasilitas KITE IKM.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Pembekuan Fasilitas KITE IKM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 110/PMK.04/2019 tentang Perubahan</li> </ol>

		<p>Atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 177/PMK.04/2016 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Atas Impor Barang dan/atau Bahan, dan/atau Mesin yang Dilakukan oleh Industri Kecil dan Menengah dengan Tujuan Ekspor.</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-11/BC/2019 tentang Tata Cara Pemberian Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor Industri Kecil dan Menengah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan terkait pelayanan pembekuan fasilitas KITE IKM</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA.</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (Lima) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	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>

## 9. Pemberian Pelayanan Informasi (Desk Information) Pada Kantor Pusat Bea Cukai

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mengisi Formulir Layanan Informasi (FLI).</li> <li>2. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui loket layanan informasi;</li> <li>3. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas diri dan surat tugas; dan/atau surat kuasa, serta informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengisi formulir pendaftaran pengunjung layanan tatap muka (<i>desk information</i>) DJBC yang telah tersedia pada loket PKD dengan cara scan QR Code. Pengguna layanan wajib melampirkan dokumen maksimal ukuran 1 <i>Mega Bite</i> (1 Mb) sesuai dengan pilihan jenis pengguna jasa : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perorangan, jenis layanan yang diberikan berupa layanan informasi kepabeanan dan cukai secara umum, dokumen yang dilampirkan berupa KTP; dan</li> <li>2) Perusahaan atau Pemerintah, jenis layanan yang diberikan berupa layanan informasi kepabeanan dan cukai bersifat teknis, terkait dengan kendala atau pun kegiatan kepabeanan dan cukai yang dilakukan perusahaan atau instansi yang bersangkutan, dokumen yang dilampirkan berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pegawai dari Perusahaan atau Pemerintah, wajib melampirkan kartu identitas pegawai atau jika tidak membawa Kartu Identitas Pegawai dapat diganti dengan surat keterangan bekerja dan Surat Tugas dari Perusahaan atau Instansi yang bersangkutan;</li> <li>b) Mewakili Perusahaan lain, wajib melampirkan kartu identitas pegawai atau jika tidak membawa Kartu Identitas Pegawai dapat diganti dengan surat keterangan bekerja dan Surat Tugas dari Perusahaan tempat bekerja serta Surat Kuasa dari Perusahaan yang diwakili; dan</li> <li>c) Konsultan atau Kuasa Hukum, wajib melampirkan KTP dan Surat Kuasa dari Perusahaan yang menjadi kliennya.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>2. Petugas Layanan Informasi melakukan validasi identitas atas data isian formulir permintaan layanan informasi dan dokumen lampiran yang disampaikan pengguna layanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam hal isian formulir dan/atau bukti identitas yang dilampirkan tidak sesuai maka Petugas Layanan Informasi menyampaikan penolakan dan menyampaikan jenis dokumen yang seharusnya dilampirkan.</li> <li>2. Dalam hal isian formulir dan bukti identitas yang dilampirkan telah sesuai maka Pengguna Layanan akan mendapatkan nomor antrian dan estimasi jadwal konsultasi.</li> </ol> <p>3. Petugas Layanan Informasi memanggil nama orang/perusahaan yang sudah ada pada daftar kunjungan layanan tatap muka (<i>desk information</i>) DJBC secara berurutan sesuai urutan kedatangan.</p> <p>4. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</p> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai Menyusun Berita Acara Konsultasi dan menyampaikan kepada Pengguna Layanan untuk di tanda tangan.</p> <p>8. Pengguna Layanan menerima salinan Berita Acara Konsultasi yang telah ditandatangani dan diverifikasi oleh Pejabat Bea dan Cukai.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Jika terdapat kendala atau pertanyaan yang belum dapat diselesaikan di hari kerja yang sama, akan dilakukan eskalasi ke unit teknis terkait dan meneruskan jawaban penyelesaian kendala melalui kontak yang disampaikan pada formulir pendaftaran.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Salinan Berita Acara Konsultasi dan Jawaban atas permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>
--	--	---

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> <li>9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> </ol>

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui loket informasi (<i>desk information</i>)</li> <li>2. Memiliki kemampuan <i>Service Level Agreement</i> (SLA)</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li> <li>b. 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

### 10. Pelayanan Permintaan Dukungan Layanan TIK Melalui CEISA Care

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan memiliki akun pada Aplikasi CEISA Care.</li> <li>2. Pengguna Layanan mengisi Tiket pada Aplikasi CEISA Care.</li> <li>3. Adanya penyampaian aduan terkait layanan TIK, permintaan informasi, dan / atau permintaan dukungan layanan TIK oleh Pengguna Layanan Aplikasi CEISA Care;</li> <li>4. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mengajukan Tiket pada Aplikasi CEISA Care.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi dan / atau pengaduan permasalahan sistem informasi yang disampaikan oleh Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan melalui Aplikasi CEISA Care.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban atas pengaduan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal pada hari kerja sejak pengaduan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi nomor tiket aduan kepada stakeholder.</li> <li>2. Informasi terkait jawaban dan/atau solusi penyelesaian atas tiket aduan kepada stakeholder.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan</li> </ol>

		masing-masing unit kerja
--	--	--------------------------

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 395/KMK.01/2023 tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER 19/BC/2023 tentang Tata Laksana Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;</li> <li>6. Surat Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-141/BC/2024 tentang Penerapan Aplikasi Ceisa Care dan Asisten Virtual Berbasis Kecerdasan Buatan Tanya CEISA (TASYA) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>7. Surat Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-17/BC.07/2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada. seperti (Contoh : CEISA 4.0),</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui loket informasi (<i>desk information</i>)</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Memiliki kemampuan teknis terkait sistem informasi Kepabeanan dan Cukai serta sarana pendukung sistem lainnya.</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"><li>a. 1 s.d. 20 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</li><li>b. 1 s.d 20 pegawai pada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

**11. Pelayanan Permohonan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat Permohonan Penetapan Tempat Sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat.</p> <p>2. Perusahaan yang mengajukan izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat Tetap, harus mengirimkan berkas kelengkapan, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. profil perusahaan;</li> <li>b. surat Nomor Induk Berusaha dengan lapangan usaha sebagai lokasi kegiatan penyelenggaraan pameran;</li> <li>c. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu tempat atau bangunan yang mempunyai batas-batas yang jelas, termasuk didalamnya peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah;</li> <li>d. hasil konfirmasi status wajib pajak sesuai dengan aplikasi yang menunjukkan valid;</li> <li>e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) tahun pajak terakhir dan/atau surat pemberitahuan masa PPN untuk 3 (tiga) masa pajak terakhir;</li> <li>f. surat pernyataan tidak pernah: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. melakukan tindak pidana kepabeanan, perpajakan, dan/atau cukai yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, untuk jangka waktu selama 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak selesai menjalani hukuman pidana; dan</li> <li>ii. dinyatakan pailit oleh pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, untuk jangka waktu selama 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak putusan pailit.</li> </ul> </li> <li>g. surat pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi.</li> </ul> <p>3. Perusahaan yang mengajukan izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat sementara, harus mengirimkan berkas kelengkapan, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. profil perusahaan;</li> <li>b. surat Nomor Induk Berusaha dengan lapangan usaha sebagai lokasi kegiatan penyelenggaraan pameran;</li> <li>c. bukti kepemilikan atau penguasaan suatu tempat atau bangunan yang mempunyai batas-batas yang jelas, termasuk didalamnya peta lokasi/tempat dan rencana tata letak/denah;</li> <li>d. hasil konfirmasi status wajib pajak sesuai dengan aplikasi yang menunjukkan valid;</li> <li>e. surat pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) tahun pajak terakhir dan/atau surat pemberitahuan masa PPN untuk 3 (tiga)</li> </ul>

		<p>masa pajak terakhir;</p> <p>f. surat pernyataan tidak pernah:</p> <p>i. melakukan tindak pidana keabeanan, perpajakan, dan/atau cukai yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, untuk jangka waktu selama 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak selesai menjalani hukuman pidana; dan</p> <p>ii. dinyatakan pailit oleh pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, untuk jangka waktu selama 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak putusan pailit.</p> <p>g. surat pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Penerbitan Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi Dalam Rangka Penetapan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat</p> <p>a. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Penetapan Tempat Sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, dan berkas kelengkapan kepada Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) atau Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC).</p> <p>b. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas kelengkapan dokumen.</p> <p>c. Pejabat Bea dan Cukai berdasarkan Surat Tugas, melakukan penelitian dokumen dan pemeriksaan lokasi, kemudian menyiapkan Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi.</p> <p>d. Pemohon bersama Pejabat Bea dan Cukai menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi.</p> <p>e. Kepala KPPBC atau KPU BC meneliti dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi.</p> <p>f. Kepala KPPBC atau KPU BC meneliti dan menandatangani konsep Naskah Dinas Rekomendasi Berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi.</p> <p>2. Penerbitan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat</p> <p>a. Kepala Kantor Wilayah (Kanwil) DJBC menerima Naskah Dinas Rekomendasi Berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi dari Kepala KPPBC.</p> <p>b. Kepala Kanwil DJBC atau KPU BC meneliti dan menandatangani konsep Undangan Pemaparan Proses Bisnis kepada Kepala KPPBC, Perwakilan Direktorat Jenderal Pajak, Unit Pelayanan Fasilitas, Pemohon, dan/atau Unit terkait lainnya.</p> <p>c. Pemohon melakukan pemaparan proses bisnis.</p>

		<p>d. Dalam hal pelaksanaan pemaparan proses bisnis selesai, Kepala Kanwil DJBC atau KPU BC melakukan penilaian atas pemaparan proses bisnis pada lembar penilaian.</p> <p>e. Pejabat Bea dan Cukai, dan Pemohon menerima, meneliti, dan menandatangani konsep Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis.</p> <p>f. Kepala Kanwil DJBC dan KPU BC meneliti dan menandatangani konsep Keputusan Menteri Keuangan mengenai Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Pemberian Izin Penyelenggara Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, dan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat atau Surat Penolakan.</p> <p>g. Pemohon menerima Keputusan Menteri Keuangan mengenai Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Pemberian Izin Penyelenggara Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, dan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat atau Surat Penolakan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Jangka waktu pelaksanaan pemeriksaan lokasi adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi.</p> <p>2. Jangka waktu pelaksanaan presentasi proses bisnis oleh Pemohon adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal penerbitan Berita Acara Pemeriksaan Lokasi (BAP).</p> <p>3. Jangka waktu Penerbitan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat adalah paling lama 1 (satu) jam setelah pemaparan dinyatakan selesai sampai dengan Kepala Kanwil DJBC atau KPU BC menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, dan Pemberian Izin Penyelenggara Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, dan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat atau Surat Penolakan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Rekomendasi Berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan Dokumen dan Lokasi Dalam Rangka Penetapan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat apabila permohonan diajukan kepada Kepala KPPBC.</p> <p>2. Keputusan Menteri Keuangan mengenai Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, dan Pemberian Izin Penyelenggara Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, dan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat atau Surat Penolakan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal</p>

		Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani Bypass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230
		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2015;</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.04/2022 tentang Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.04/2023 tentang Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat;</li><li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-8/BC/2023 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2023 tentang Tata Laksana Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat;</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>

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

## 12. Permohonan Perubahan Penetapan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Penetapan Tempat Sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggara Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat.</li> <li>2. Pemohon mengajukan permohonan perubahan data izin Tempat Penyelenggara Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat, berupa:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perubahan nama perusahaan, bukan karena merger atau diakuisisi, alamat, dan/atau Nomor Pokok Wajib Pajak.</li> <li>b. Perubahan nama dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab.</li> <li>c. Perubahan luas lokasi TPPB.</li> <li>d. Perubahan nama perusahaan dikarenakan merger atau diakuisisi.</li> <li>e. Perubahan data pada izin TPPB Sementara atau izin penyelenggaraan Pameran.</li> </ol> </li> <li>3. Permohonan dilampiri dengan dokumen pendukung atas perubahan data yang dimohonkan, berupa:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. atas permohonan perubahan nama perusahaan bukan dikarenakan merger atau diakuisisi, alamat, dan/atau Nomor Pokok Wajib Pajak:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>i. perubahan akta pendirian perusahaan yang telah mencantumkan nama perusahaan yang baru dan pengesahannya; dan</li> <li>ii. Nomor Pokok Wajib Pajak dan surat pengukuhan pengusaha kena pajak dengan nama perusahaan yang baru</li> </ol> </li> <li>b. atas permohonan perubahan nama dan/atau alamat pemilik/penanggung jawab:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>i. perubahan akta pendirian perusahaan yang telah mencantumkan nama penanggung jawab yang baru dan pengesahannya; dan</li> <li>ii. identitas penanggung jawab yang baru</li> </ol> </li> <li>c. atas permohonan perubahan luas lokasi TPPB:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>i. berita acara pemeriksaan dan lokasi dari Kantor Pabean yang mengawasi TPPB;</li> <li>ii. bukti penguasaan lokasi;</li> <li>iii. denah atau <i>layout</i> TPPB sebelum dan sesudah perubahan luas;</li> </ol> </li> <li>d. atas permohonan perubahan nama perusahaan dikarenakan merger atau diakuisisi:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>i. perubahan akta pendirian perusahaan yang telah mencantumkan nama perusahaan yang baru hasil dari merger atau akuisisi dan pengesahannya;</li> <li>ii. Nomor Pokok Wajib Pajak dan surat pengukuhan pengusaha kena pajak dengan nama perusahaan yang baru hasil dari merger atau akuisisi; dan</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>iii. surat Nomor Induk Berusaha yang baru hasil dari merger atau akuisisi; dan/atau</li> <li>e. atas permohonan perubahan data pada izin TPPB Sementara atau izin penyelenggaraan Pameran: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. data sebelum dan setelah dilakukan perubahan; dan</li> <li>ii. alasan dilakukan perubahan</li> </ul> </li> <li>4. Dalam hal permohonan perubahan nama perusahaan dikarenakan merger atau diakuisisi sebagaimana dimaksud pada butir (3) huruf d berlaku ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. izin TPPB yang lama dicabut dan ditetapkan izin TPPB yang baru hasil merger atau akuisisi;</li> <li>b. pemenuhan persyaratan lokasi dan administrasi dan tata cara pencabutan dan penetapan izin TPPB memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal ini; dan</li> <li>c. barang di TPPB yang telah dicabut izinnnya menjadi saldo awal TPPB yang baru hasil merger atau akuisisi dengan dibuatkan berita acara pencacahan (<i>stock opname</i>)</li> </ul> </li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan perubahan data kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU melalui SKP atau secara tertulis.</li> <li>2. Berdasarkan manajemen risiko, Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU dapat meminta Pemohon / Pengusaha TPPB yang mengajukan permohonan perubahan data untuk melakukan pemaparan proses bisnis perusahaan.</li> <li>3. Pemohon menerima Perubahan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat apabila permohonan perubahan data izin TPPB disetujui, atau</li> <li>4. Pemohon menerima penolakan disertai alasan apabila permohonan perubahan data izin TPPB ditolak.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. paling lama 5 (lima) jam kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap (termasuk hasil pemaparan proses bisnis, apabila perlu dilakukan pemaparan proses bisnis) sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai Perubahan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat dan Pemberian Izin Penyelenggara Kawasan Berikat, Izin Pengusaha Kawasan Berikat, atau Izin PDKB atau Surat Penolakan, dalam hal permohonan diajukan secara elektronik melalui SKP; atau</li> <li>2. paling lama 2 (dua) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap (termasuk hasil pemaparan proses bisnis, apabila perlu dilakukan pemaparan proses bisnis) sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai Perubahan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Penetapan Tempat sebagai Kawasan Berikat dan Pemberian Izin Penyelenggara Kawasan Berikat, Izin Pengusaha</li> </ol>

		Kawasan Berikat, atau Izin PDKB atau Surat Penolakan, dalam hal permohonan diajukan secara tertulis
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	persetujuan atau penolakan disertai alasan dari Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU atas Permohonan Perubahan Data Izin Tempat Sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat atau Izin Pengusaha Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani Bypass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.04/2022 tentang Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.04/2023 tentang Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat;</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-8/BC/2023 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2023 tentang Tata Laksana Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pada Kantor Wilayah atau 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"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

### 13. Pencabutan Izin Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pencabutan izin Penetapan Tempat Sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat dapat dilakukan berdasarkan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. hasil penelitian, pemeriksaan, dan/atau hasil audit yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dalam hal Pengusaha TPPB terbukti telah melakukan kegiatan yang menyimpang dari izin yang diberikan dan/atau tidak mampu lagi melakukan penyelenggaraan dan/atau perusahaan TPPB; atau</li><li>b. rekomendasi dari Direktorat Jenderal Pajak, dalam hal Pengusaha TPPB terbukti telah melakukan pelanggaran ketentuan peraturan perundangundangan di bidang perpajakan</li></ol></li><li>2. Penetapan tempat sebagai TPPB dan pemberian izin sebagai Pengusaha TPPB dicabut dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan dan/atau hasil audit yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana pada ayat (1) huruf a:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengusaha TPPB Tetap tidak melakukan kegiatan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan secara berturut-turut;</li><li>b. menggunakan izin usaha yang sudah tidak berlaku;</li><li>c. Pengusaha TPPB sudah tidak memenuhi persyaratan lokasi</li><li>d. dinyatakan pailit;</li><li>e. bertindak tidak jujur dalam usahanya berupa menyalahgunakan fasilitas TPPB dan melakukan tindak pidana di bidang kepabeanan dan/atau cukai; dan/atau</li><li>f. mengajukan permohonan pencabutan</li></ol></li><li>3. Pencabutan izin Penetapan Tempat Sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat dilakukan oleh Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU atas nama Menteri.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Kantor menerima Naskah Dinas Rekomendasi Pencabutan Penetapan Tempat sebagai Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat atau Surat permohonan Pencabutan yang diajukan Pemohon.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas rekomendasi pencabutan Penetapan Tempat sebagai Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat.</li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pencabutan Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat.</li><li>4. Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU meneliti dan menandatangani konsep Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pencabutan Penetapan Tempat sebagai Tempat</li></ol>

		<p>Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat.</p> <p>5. Pejabat Bea dan Cukai mendistribusikan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pencabutan Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat kepada Direktur Fasilitas Kepabeanan, Kepala KPPBC, DJP, dan/atau Pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja yang dimulai sejak diterimanya Naskah Dinas Rekomendasi Pencabutan Penetapan Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat dari Kepala KPPBC sampai dengan Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pencabutan Penetapan Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pencabutan Penetapan Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat dan Izin sebagai Pengusaha Penyelenggaraan Pameran Berikat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani Bypass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.04/2022 tentang Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.04/2023 tentang Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat;</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-8/BC/2023 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-3/BC/2023 tentang Tata Laksana Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat;</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Tempat sebagai Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabebean dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pada Kantor Wilayah atau 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"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**14. 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"> <li>1. Permohonan diajukan melalui SKP.</li> <li>2. Permohonan pengeluaran barang dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) paling sedikit memuat data: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. NPWP/KTP/Paspor/Identitas Lainnya importir;</li> <li>b. nama importir;</li> <li>c. alamat importir;</li> <li>d. <i>invoice</i> - nomor dan tanggal;</li> <li>e. <i>Bill of Lading/Airway Bill - House &amp; Master/</i> Dokumen Pengangkutan Barang Lainnya – nomor dan tanggal;</li> <li>f. nomor, tanggal, pos, dan subpos dokumen <i>inward manifest</i> (BC 1.1);</li> <li>g. valuta;</li> <li>h. NDPBM:</li> <li>i. nilai barang – FOB;</li> <li>j. <i>freight</i>;</li> <li>k. <i>insurance</i>;</li> <li>l. Bea Masuk;</li> <li>m. Cukai;</li> <li>n. Pajak Pertambahan Nilai (PPN);</li> <li>o. Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM); dan</li> <li>p. Pajak Penghasilan (PPh);</li> <li>q. pos Tarif/HS Code barang;</li> <li>r. uraian jenis barang, merk, tipe, spesifikasi wajib;</li> <li>s. negara asal barang;</li> <li>t. fasilitas (jenis, nomor, dan tanggal dokumen);</li> <li>u. persyaratan larangan atau pembatasan (jenis, nomor, dan tanggal dokumen);</li> <li>v. tarif dan fasilitas;</li> <li>w. tarif dan fasilitas;</li> <li>x. berat bersih (Kg);</li> <li>y. jumlah/jenis Kemasan;</li> <li>z. nilai pabean;</li> <li>aa. jumlah barang impor eksep; dan</li> <li>bb. tanggal rencana kedatangan barang impor eksep</li> </ol> </li> <li>3. Permohonan dilampiri dokumen pelengkap pabean paling sedikit berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>invoice</i>;</li> <li>b. <i>packing list</i>;</li> <li>c. <i>airway bill/bill of lading/</i>dokumen pengangkutan barang lainnya;</li> <li>d. dokumen persyaratan impor, dalam hal merupakan barang yang dibatasi impornya; dan/atau</li> <li>e. keputusan mengenai pemberian fasilitas impor terkait bea masuk, cukai, dan PDRI.</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>4. Barang impor yang diberikan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) harus memiliki karakteristik tertentu, seperti peka kondisi dan/atau peka waktu.</li><li>5. Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) dapat diberikan untuk barang sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jenazah dan abu jenazah;</li><li>b. organ tubuh manusia;</li><li>c. barang yang dapat merusak lingkungan antara lain bahan yang mengandung radiasi;</li><li>d. binatang hidup;</li><li>e. tumbuhan hidup;</li><li>f. surat kabar dan majalah yang peka waktu;</li><li>g. dokumen (surat);</li><li>h. uang kertas asing (banknotes); atau</li><li>i. vaksin atau obat-obatan untuk manusia yang bersifat peka waktu dan/ atau membutuhkan penanganan khusus</li><li>j. tanaman potong segar, antara lain bunga, daun, dahan, atau bagian tanaman lainnya;</li><li>k. ikan atau daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin;</li><li>l. daging, selain daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin.</li></ol></li><li>6. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas, importir wajib memenuhi ketentuan perizinan impor dari instansi teknis terkait pada saat menyampaikan Dokumen Pelengkap Pabean.</li><li>7. Importir menyerahkan jaminan paling sedikit sebesar Bea Masuk, Cukai dan PDRI yang terutang.</li><li>8. Bentuk atau jenis jaminan berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jaminan tunai;</li><li>b. jaminan bank;</li><li>c. jaminan dari perusahaan asuransi;</li><li>d. jaminan dari lembaga yang bertugas memberikan fasilitas pembiayaan ekspor nasional;</li><li>e. jaminan dari lembaga penjamin;</li><li>f. jaminan perusahaan (corporate guarantee); dan/atau</li><li>g. jaminan tertulis.</li></ol></li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Importir mengajukan permohonan pengeluaran barang dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melalui SKP.</li><li>2. Terhadap permohonan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) yang diajukan importir, SKP melakukan mandatory dan <i>content check</i> seperti pengecekan pemenuhan akses kepabeanan dalam hal importir merupakan badan usaha, pemblokiran akses kepabeanan terhadap importir dan pemeriksaan kelengkapan data permohonan.</li><li>3. Terhadap <i>mandatory</i> dan <i>content check</i> yang dilakukan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal importir dan/atau data permohonan memenuhi <i>mandatory</i> dan <i>content check</i>, SKP</li></ol></li></ol>

		<p>meneruskan data permohonan untuk dilakukan penelitian ketentuan larangan dan/atau pembatasan; atau</p> <p>b. dalam hal importir dan/atau data permohonan tidak memenuhi <i>mandatory check</i>, SKP memberikan respon penolakan dan mengembalikan permohonan kepada importir.</p> <p>4. SKP atau Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan:</p> <p>a. Dalam hal barang impor tidak termasuk barang yang dilarang dan/atau dibatasi atau telah memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan, SKP memproses lebih lanjut permohonan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>);</p> <p>b. barang impor termasuk barang yang dilarang dan/atau dibatasi dan persyaratannya belum dipenuhi, SKP menerbitkan Nota Pemberitahuan Penolakan.</p> <p>5. Dalam hal Barang impor yang tidak termasuk barang yang dilarang dan/atau dibatasi atau telah memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan dilakukan penelitian data jenis barang impor oleh SKP, dalam hal jenis barang impor merupakan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. jenazah dan abu jenazah;</li><li>ii. organ tubuh manusia, antara lain ginjal, kornea mata, atau darah;</li><li>iii. barang yang dapat merusak lingkungan antara lain bahan yang mengandung radiasi;</li><li>iv. binatang hidup;</li><li>v. tumbuhan hidup;</li><li>vi. surat kabar dan majalah yang peka waktu;</li><li>vii. dokumen (surat);</li><li>viii. uang kertas asing (<i>banknotes</i>);</li><li>ix. vaksin atau obat-obatan untuk manusia yang bersifat peka waktu dan/atau membutuhkan penanganan khusus;</li><li>x. tanaman potong segar, antara lain bunga, daun, dahan, atau bagian tanaman lainnya;</li><li>xi. ikan atau daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin; atau</li><li>xii. daging, selain daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin,</li></ul> <p>SKP menerbitkan respon kepada importir untuk menyerahkan jaminan, kecuali untuk barang impor yang tidak wajib menyerahkan jaminan.</p> <p>6. Importir menyerahkan jaminan paling sedikit sebesar BM/cukai/PDRI yang terutang kepada Kantor Bea dan Cukai yang ditunjuk. Jaminan tidak wajib diserahkan dalam hal:</p> <p>a. Importir yang mendapatkan pembebasan BM, cukai dan PDRI yang menyebabkan tidak terdapat pembayaran atas bea masuk, cukai, dan PDRI;</p>
--	--	--

		<p>b. barang impor berupa jenazah, abu jenazah dan/atau organ tubuh, dengan pertimbangan kepala kantor pabean atau pejabat bea dan cukai yang ditunjuk.</p> <p>7. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Bukti Penerimaan Jaminan melalui SKP.</p> <p>8. SKP menetapkan barang impor yang perlu dilakukan pemeriksaan fisik berdasarkan manajemen risiko.</p> <p>a. Dalam hal barang yang diajukan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) ditetapkan untuk dilakukan pemeriksaan fisik, SKP menerbitkan:</p> <p>i. instruksi pemeriksaan fisik kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pemeriksaan fisik untuk dilakukan pemeriksaan fisik barang; dan</p> <p>ii. respon pemberitahuan pemeriksaan fisik kepada importir berupa Nota Pemberitahuan Pemeriksaan Fisik (NPPF), untuk kemudian menyiapkan barang impor untuk dilakukan pemeriksaan.</p> <p>b. Dalam hal barang yang diajukan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) tidak ditetapkan untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan tidak terdapat catatan, SKP menerbitkan respon kesesuaian</p> <p>9. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan pemeriksaan fisik.</p> <p>10. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk memeriksa kesesuaian antara Laporan Hasil Pemeriksaan atas pemeriksaan fisik dengan bukti Bukti Penerimaan Jaminan, dan memberikan persetujuan pengeluaran barang.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) jam terhitung sejak permohonan diterima secara benar dan lengkap
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ)</li> <li>2. Nota Permintaan Pemeriksaan Fisik (NPPF)</li> <li>3. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)</li> <li>4. Respon Penolakan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2021 Tentang Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai Dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Untuk Dipakai, <i>Rush Handling</i>, ketentuan larangan dan pembatasan, dan/atau Pemeriksaan Fisik Barang;</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. Menguasai aplikasi CEISA;</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan,</li> <li>5. kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) 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"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai;</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan;</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat.</li> </ol>

**15. 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"> <li>1. Permohonan pengeluaran barang impor untuk dipakai dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) dengan Izin Kepala Kantor diajukan melalui SKP.</li> <li>2. Permohonan pengeluaran barang impor untuk dipakai dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) dengan Izin Kepala Kantor paling sedikit memuat data: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. NPWP/KTP/Paspor/Identitas Lainnya importir;</li> <li>b. nama importir;</li> <li>c. alamat importir;</li> <li>d. <i>invoice</i> - nomor dan tanggal;</li> <li>e. <i>Bill of Lading/Airway Bill - House &amp; Master/</i> Dokumen Pengangkutan Barang Lainnya – nomor dan tanggal;</li> <li>f. nomor, tanggal, pos, dan subpos dokumen <i>inward manifest</i> (BC 1.1);</li> <li>g. valuta;</li> <li>h. NDPBM;</li> <li>i. nilai barang – FOB;</li> <li>j. <i>freight</i>;</li> <li>k. <i>insurance</i>;</li> <li>l. Bea Masuk;</li> <li>m. Cukai;</li> <li>n. Pajak Pertambahan Nilai (PPN);</li> <li>o. Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM); dan</li> <li>p. Pajak Penghasilan (PPh);</li> <li>q. pos Tarif/HS Code barang;</li> <li>r. uraian jenis barang, merk, tipe, spesifikasi wajib;</li> <li>s. negara asal barang;</li> <li>t. fasilitas (jenis, nomor, dan tanggal dokumen);</li> <li>u. persyaratan larangan atau pembatasan (jenis, nomor, dan tanggal dokumen);</li> <li>v. tarif dan fasilitas;</li> <li>w. tarif dan fasilitas;</li> <li>x. berat bersih (Kg);</li> <li>y. jumlah/jenis Kemasan;</li> <li>z. nilai pabean;</li> <li>aa. jumlah barang impor eksep; dan</li> <li>bb. tanggal rencana kedatangan barang impor eksep</li> </ol> </li> <li>2. Permohonan dilampiri dokumen pelengkap pabean paling sedikit berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>invoice</i>;</li> <li>b. <i>packing list</i>;</li> <li>c. <i>airway bill/bill of lading/</i>dokumen pengangkutan barang lainnya;</li> <li>d. dokumen persyaratan impor, dalam hal merupakan barang yang dibatasi impornya; dan/atau</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. keputusan mengenai pemberian fasilitas impor terkait bea masuk, cukai, dan PDRI.</li> <li>3. Barang impor yang diberikan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) harus memiliki karakteristik tertentu, seperti peka kondisi dan/atau peka waktu.</li> <li>4. Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) dengan Izin Kepala Kantor dapat diberikan untuk barang impor <b>selain</b> barang sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jenazah dan abu jenazah;</li> <li>b. organ tubuh manusia;</li> <li>c. barang yang dapat merusak lingkungan antara lain bahan yang mengandung radiasi;</li> <li>d. binatang hidup;</li> <li>e. tumbuhan hidup;</li> <li>f. surat kabar dan majalah yang peka waktu;</li> <li>g. dokumen (surat);</li> <li>h. uang kertas asing (banknotes); atau</li> <li>i. vaksin atau obat-obatan untuk manusia yang bersifat peka waktu dan/ atau membutuhkan penanganan khusus</li> <li>j. tanaman potong segar, antara lain bunga, daun, dahan, atau bagian tanaman lainnya;</li> <li>k. ikan atau daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin;</li> <li>l. daging, selain daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin;</li> </ul> </li> <li>5. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas, importir wajib memenuhi ketentuan perizinan impor dari instansi teknis terkait pada saat menyampaikan Dokumen Pelengkap Pabean.</li> <li>6. Importir menyerahkan jaminan paling sedikit sebesar Bea Masuk, Cukai dan PDRI yang terutang.</li> <li>7. Bentuk atau jenis jaminan berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. jaminan tunai;</li> <li>ii. jaminan bank;</li> <li>iii. jaminan dari perusahaan asuransi;</li> <li>iv. jaminan dari lembaga yang bertugas memberikan fasilitas pembiayaan ekspor nasional;</li> <li>v. jaminan dari lembaga penjamin;</li> <li>vi. jaminan perusahaan (corporate guarantee); dan/atau</li> <li>vii. jaminan tertulis.</li> </ul> </li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Importir mengajukan permohonan pengeluaran barang dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) dengan Izin Kepala Kantor kepada Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melalui SKP.</li> <li>2. Terhadap permohonan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) dengan Izin Kepala Kantor yang diajukan importir, Petugas Bea dan Cukai mengecek status pengajuan dokumen pada SKP atas penelitian mandatory dan <i>content check</i> seperti pengecekan pemenuhan akses kepabeanaan dalam hal importir merupakan badan usaha, pemblokiran akses</li> </ul>

		<p>kepabeanaan terhadap importir dan pemeriksaan kelengkapan data permohonan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Terhadap <i>mandatory</i> dan <i>content check</i> yang dilakukan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal importir dan/atau data permohonan memenuhi <i>mandatory</i> dan <i>content check</i>, SKP meneruskan data permohonan untuk dilakukan penelitian ketentuan larangan dan/atau pembatasan; atau</li><li>b. dalam hal importir dan/atau data permohonan tidak memenuhi <i>mandatory check</i>, SKP memberikan respon penolakan dan mengembalikan permohonan kepada importir.</li></ol></li><li>4. SKP atau Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan dan/atau pembatasan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal barang impor tidak termasuk barang yang dilarang dan/atau dibatasi atau telah memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan, SKP memproses lebih lanjut permohonan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>);</li><li>b. barang impor termasuk barang yang dilarang dan/atau dibatasi dan persyaratannya belum dipenuhi, SKP menerbitkan Nota Pemberitahuan Penolakan.</li></ol></li><li>5. Dalam hal Barang impor yang tidak termasuk barang yang dilarang dan/atau dibatasi atau telah memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan dilakukan penelitian data jenis barang impor oleh SKP, dalam hal jenis barang impor <b>selain</b> barang sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jenazah dan abu jenazah;</li><li>b. organ tubuh manusia, antara lain ginjal, kornea mata, atau darah;</li><li>c. barang yang dapat merusak lingkungan antara lain bahan yang mengandung radiasi;</li><li>d. binatang hidup;</li><li>e. tumbuhan hidup;</li><li>f. surat kabar dan majalah yang peka waktu;</li><li>g. dokumen (surat);</li><li>h. uang kertas asing (<i>banknotes</i>);</li><li>i. vaksin atau obat-obatan untuk manusia yang bersifat peka waktu dan/atau membutuhkan penanganan khusus;</li><li>j. tanaman potong segar, antara lain bunga, daun, dahan, atau bagian tanaman lainnya;</li><li>k. ikan atau daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin; atau</li><li>l. daging, selain daging ikan, dalam kondisi segar atau dingin, SKP meneruskan kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li></ol></li><li>8. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian barang yang diajukan mendapatkan pelayanan segera, menerbitkan Nota Pemberitahuan Persetujuan atau</li></ol>
--	--	--

		<p>Nota Penolakan Izin Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>).</p> <p>9. Kemudian SKP:</p> <p>a. Dalam hal diterbitkan Nota Pemberitahuan Persetujuan Izin Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>), SKP melanjutkan pada prosedur penyerahan jaminan atau tidak wajib menyerahkan jaminan, kemudian penelitian lartas</p> <p>b. Dalam hal diterbitkan Nota Pemberitahuan Penolakan Izin Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>), SKP mengembalikan permohonan kepada importir.</p> <p>10. Importir menyerahkan jaminan paling sedikit sebesar BM/cukai/PDRI yang terutang kepada Kantor Bea dan Cukai yang ditunjuk. Jaminan tidak wajib diserahkan dalam hal:</p> <p>a. Importir yang mendapatkan pembebasan BM, cukai dan PDRI yang menyebabkan tidak terdapat pembayaran atas bea masuk, cukai, dan PDRI;</p> <p>b. barang impor berupa jenazah, abu jenazah dan/atau organ tubuh, dengan pertimbangan kepala kantor pabean atau pejabat bea dan cukai yang ditunjuk.</p> <p>11. Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Bukti Penerimaan Jaminan melalui SKP.</p> <p>12. SKP menetapkan barang impor yang perlu dilakukan pemeriksaan fisik berdasarkan manajemen risiko.</p> <p>a. Dalam hal barang yang diajukan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) ditetapkan untuk dilakukan pemeriksaan fisik, SKP menerbitkan:</p> <p>i. instruksi pemeriksaan fisik kepada Pejabat Bea dan Cukai yang menangani pemeriksaan fisik untuk dilakukan pemeriksaan fisik barang; dan</p> <p>ii. respon pemberitahuan pemeriksaan fisik kepada importir berupa Nota Pemberitahuan Pemeriksaan Fisik (NPPF), untuk kemudian menyiapkan barang impor untuk dilakukan pemeriksaan.</p> <p>b. Dalam hal barang yang diajukan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) tidak ditetapkan untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan tidak terdapat catatan, SKP menerbitkan respon kesesuaian</p> <p>13. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan pemeriksaan fisik.</p> <p>14. Kepala Kantor Pabean atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk memeriksa kesesuaian antara Laporan Hasil Pemeriksaan atas pemeriksaan fisik dengan bukti Bukti Penerimaan Jaminan, dan memberikan persetujuan pengeluaran barang.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) jam terhitung sejak permohonan diterima secara benar dan lengkap
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Nota Pemberitahuan Persetujuan atau Nota Penolakan Izin Pelayanan Segera ( <i>Rush Handling</i> );

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ);</li> <li>3. Nota Permintaan Permintaan Fisik (NPPF);</li> <li>4. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB); dan</li> <li>5. Respon Penolakan.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> ;</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230;</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.04/2021 Tentang Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai Dengan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Impor Untuk Dipakai, <i>Rush Handling</i>, ketentuan larangan dan pembatasan, dan/atau Pemeriksaan Fisik Barang;</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. Menguasai aplikasi CEISA;</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan,</li> <li>5. kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>

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

**16. Pelayanan Impor Barang Kiriman Yang Diimpor Untuk Dipakai dengan Cara Penyampaian Daftar Barang Kiriman di Kantor Pos**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara pos yang ditunjuk atau penerima barang mengirimkan Daftar Barang Kiriman kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li> <li>2. Daftar Barang kiriman disampaikan sebagai pemberitahuan pabean untuk pengeluaran barang kiriman berupa:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Pos yaitu Barang Kiriman yang berbentuk komunikasi tertulis di atas kartu bergambar dan/atau tidak bergambar;</li> <li>b. Surat yaitu Barang Kiriman yang menjadi bagian dari komunikasi tertulis dengan atau tanpa sampul yang ditujukan kepada individu atau badan dengan alamat tertentu;</li> <li>c. Dokumen yaitu Barang Kiriman yang berbentuk data, catatan, dan/atau Uraian tertulis di atas kertas yang dapat dilihat dan dibaca;</li> <li>d. Barang Kiriman Tertentu yaitu Barang Kiriman selain Kartu Pos, Surat, dan Dokumen, yang pengirimannya dilakukan melalui Penyelenggara Pos Yang Ditunjuk yang tidak disertai <i>Consignment Note</i>.</li> </ol> </li> <li>3. Jika dalam daftar Barang Kiriman terdapat:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. barang larangan atau pembatasan; dan/ atau</li> <li>b. barang wajib membayar bea masuk,</li> </ol>               Penyelenggara pos yang ditunjuk harus mengajukan CN atas Barang Kiriman yang bersangkutan.             </li> <li>4. Penyelenggara Pos dapat menyampaikan daftar Barang Kiriman sebelum Barang Kiriman dibongkar di Kawasan Pabean atau tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS.</li> <li>5. Dalam hal belum terdapat SKP atau SKP mengalami gangguan Penyelenggara pos yang ditunjuk atau penerima barang mengirimkan Daftar Barang Kiriman melalui Tulisan di Atas Formulir.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara pos yang ditunjuk atau penerima barang mengirimkan Daftar Barang Kiriman kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li> <li>2. Barang Kiriman dilakukan pemeriksaan pabean secara selektif berdasarkan manajemen risiko.</li> <li>3. Pemeriksaan pabean terhadap Barang Kiriman yang diimpor oleh Importir yang mendapat pengakuan sebagai operator ekonomi bersertifikat ( authorized economic operator) dan/ atau Importir yang ditetapkan sebagai mitra utama kepabeanan dilakukan dengan relatif sedikit.</li> <li>4. Sistem Komputer Pelayanan menyampaikan Daftar Barang Kiriman kepada Pejabat Pemindai Barang.</li> <li>5. Pejabat Pemindai Barang melakukan pemindaian terhadap Barang Kiriman.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. dalam hal tidak terdapat kecurigaan adanya barang lartas dan/atau wajib membayar bea masuk, memberikan catatan/tanda bahwa barang kiriman tidak dilakukan pemeriksaan fisik oleh Pejabat Bea dan Cukai;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. dalam hal terdapat kecurigaan adanya barang lartas, dan/atau wajib membayar bea masuk, memberikan catatan/tanda bahwa barang kiriman untuk dilakukan pemeriksaan fisik oleh Pejabat Bea dan Cukai.</p> <p>6. Pejabat Pemeriksa Fisik</p> <p>a. melakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan oleh Pemilik Barang atau Penyelenggara Pos yang Ditunjuk</p> <p>b. membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang dan bersama Pemilik Barang atau Penyelenggara Pos yang Ditunjuk dan menandatangani Berita Acara tersebut;</p> <p>c. menuangkan hasil pemeriksaan fisik pada Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP);</p> <p>d. memberikan tanda khusus pada kemasan Barang Kiriman yang telah dilakukan pemeriksaan fisik dengan cara memberikan paraf, tanda cap stempel atau melekatkan stiker lambang Direktorat Jenderal Bea Cukai; dan</p> <p>e. menyampaikan LHP kepada Pejabat Peneliti Dokumen.</p> <p>7. Pejabat Pemeriksa Dokumen meneliti kesesuaian Daftar Barang Kiriman dan/atau LHP, dan selanjutnya:</p> <p>a. Dalam hal Daftar Barang Kiriman kedatangan tidak lengkap dan/atau tidak sesuai, menetapkan perubahan Daftar Barang Kiriman atau menerbitkan respon penolakan.</p> <p>b. Dalam hal Daftar Barang Kiriman kedatangan lengkap dan sesuai, menerbitkan respon persetujuan pengeluaran.</p> <p>c. Dalam hal Daftar Barang Kiriman terdapat barang larangan/pembatasan, dan/atau wajib membayar bea masuk dalam Daftar Barang Kiriman:</p> <p>1) menerbitkan respon agar Penyelenggara Pos yang Ditunjuk atau Penerima Barang menyampaikan Consignment Note sesuai dengan prosedur pelayanan pengeluaran Barang Kiriman yang diimpor untuk dipakai dengan cara penyampaian Consignment Note;</p> <p>2) menetapkan perubahan Daftar Barang Kiriman; atau</p> <p>3) menerbitkan respon penolakan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima Daftar Barang Kiriman sampai dengan Pejabat Pemeriksa Dokumen menerbitkan Respon Penolakan Persetujuan Pengeluaran Barang atau Respon Persetujuan Pengeluaran Barang.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Persetujuan Pengeluaran Barang; 2. Penolakan Persetujuan Pengeluaran Barang.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani Bypass - Rawamangun,

		<p>Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, Dan Pajak Atas Impor Dan Ekspor Barang Kiriman
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang dan Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>3. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan,</li> <li>4. kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) 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"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**17. Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian Consignment Note**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara pos mengirimkan Consignment Note (CN) kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li> <li>2. Persyaratan untuk pengajuan Consignment Note (CN) terdiri dari:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. nomor dan tanggal BC 1.1, nomor pos dan sub pos BC 1.1 atau pos BC 1.4 Inward Barang Kiriman telah tercantum pada data CN;</li> <li>b. Dokumen pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan dan ketentuan larangan/pembatasan dalam hal diperlukan,</li> <li>c. Dokumen pembebasan dalam hal diperlukan</li> <li>d. Dan dokumen pendukung kepabeaan lainnya.</li> </ol> </li> <li>3. Barang Kiriman yang diimpor untuk dipakai yang diberitahukan dengan CN dengan nilai pabean ditetapkan tidak melebihi FOB USD 3.00 (tiga United States Dollar) per Penerima Barang per kiriman berlaku ketentuan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. diberikan pembebasan bea masuk;</li> <li>b. dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sesuai dengan tarif sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah; dan</li> <li>c. dikecualikan dari pemungutan Pajak Penghasilan.</li> </ol> </li> <li>4. Barang Kiriman yang diimpor untuk dipakai yang diberitahukan dengan CN dengan nilai pabean ditetapkan melebihi FOB USD 3.00 (tiga United States Dollar) sampai dengan FOB USD 1,500.00 (seribu lima ratus United States Dollar) per Penerima Barang per kiriman berlaku ketentuan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. klasifikasi barang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penetapan sistem klasifikasi barang;</li> <li>b. dipungut bea masuk dengan tarif pembebanan ditetapkan sebesar 7,5% (tujuh koma lima persen);</li> <li>c. nilai pabean ditetapkan berdasarkan keseluruhan nilai pabean Barang Kiriman;</li> <li>d. dipungut pajak pertambahan nilai atau pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah sesuai dengan tarif pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah; dan</li> <li>e. dikecualikan dari pemungutan pajak penghasilan.</li> </ol> </li> <li>5. Ketentuan tarif 7,5% (tujuh koma lima persen) dikecualikan untuk barang kiriman berupa:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. kosmetik atau preparat kecantikan, yang diklasifikasikan dalam pos 33.03, pos 33.04, pos 33.05, pos 33.06, dan pos 33.07;</li> <li>b. tas, koper dan sejenisnya, yang diklasifikasikan dalam pos 42.02;</li> <li>c. buku dan barang lainnya, yang diklasifikasikan dalam pos 49.01, pos 49.02, pos 49.03, dan pos 49.04;</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. produk tekstil, garmen dan sejenisnya, yang diklasifikasikan dalam bab 61, bab 62, dan bab 63;</li> <li>e. alas kaki, sepatu dan sejenisnya yang diklasifikasikan dalam bab 64;</li> <li>f. barang dari besi atau baja, yang diklasifikasikan dalam bab 73;</li> <li>g. sepeda, skuter dan sejenisnya dengan penggerak motor listrik selain kondisi completely knocked down, yang diklasifikasikan dalam pos tarif / HS code 8711.60.92, pos tarif/HS code 8711.60.93, pos tarif/HS code 8711.60.94, pos tarif/HS code 8711.60.95, dan pos tarif/HS code 8711.60.99;</li> <li>h. sepeda tidak bermotor, yang diklasifikasikan dalam pos 87.12; dan</li> <li>i. jam tangan, yang diklasifikasikan dalam pos 91.01 dan pos 91.02.</li> <li>j. Atas barang-barang tersebut, diberlakukan ketentuan dan tarif pembebanan umum (most favoured nation) untuk bea masuk dan pajak dalam rangka impor.</li> </ul> <p>6. Barang Kiriman berupa barang kena cukai yang diselesaikan dengan CN atau PIBK, dapat diberikan pembebasan cukai untuk setiap Penerima Barang per kiriman dengan jumlah paling banyak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. sejumlah 40 (empat puluh) batang sigaret, 5 (lima) batang cerutu, 40 (empat puluh) gram tembakau iris, atau hasil tembakau lainnya berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 20 (dua puluh) batang, apabila dalam bentuk batang;</li> <li>2. 5 (lima) kapsul, apabila dalam bentuk kapsul;</li> <li>3. 30 (tiga puluh) milliliter, apabila dalam bentuk cair;</li> <li>4. 4 (empat) cartridge, apabila dalam bentuk cartridge; atau</li> <li>5. 50 (lima puluh) gram atau 50 (lima puluh) milliliter, apabila dalam bentuk lainnya; dan/atau</li> </ul> </li> <li>b. 350 (tiga ratus lima puluh) milliliter minuman yang mengandung etil alkohol.</li> </ul> <p>7. Dalam hal hasil tembakau lebih dari 1 (satu) jenis, pembebasan cukai diberikan setara dengan perbandingan jumlah per jenis hasil tembakau.</p> <p>8. Dalam hal Barang Kiriman melebihi jumlah, atas kelebihan barang kena cukai dirnusahkan oleh Pejabat Bea dan Cukai dengan disaksikan oleh Penyelenggara Pos.</p> <p>9. dalam hal belum terdapat SKP atau SKP mengalami gangguan, penyampaian CN dilakukan melalui tulisan diatas formulir.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara pos mengirimkan Consignment Note (CN) kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li> <li>2. Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima dan meneliti data CN dan dokumen pelengkap pabean. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan catatan/tanda pada SKP agar dilakukan pemeriksaan fisik, dalam hal terdapat kecurigaan terhadap: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. jumlah dan/atau jenis Barang Kiriman;</li> <li>2. nilai pabean atas Barang Kiriman melebihi batas pembebasan bea masuk, cukai, dan/atau pajak dalam rangka impor; dan/atau</li> <li>3. pemenuhan kewajiban pabean.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>b. Dalam hal nilai pabean Barang Kiriman lebih dari FOB USD1,500.00 (seribu lima ratus United States Dollar) dan Penerima Barang bukan badan usaha, menyampaikan respon pemberitahuan kepada Penyelenggara Pos agar Barang Kiriman diselesaikan dengan penyampaian PIBK.</li><li>c. Dalam hal nilai pabean Barang Kiriman lebih dari FOB USD1,500.00 (seribu lima ratus United States Dollar) dan Penerima Barang merupakan badan usaha, menyampaikan respon pemberitahuan kepada Penyelenggara Pos agar Barang Kiriman diselesaikan dengan penyampaian PIB.</li><li>d. Dalam hal uraian jumlah dan jenis barang dalam CN dan/atau dokumen pelengkap pabean tidak jelas, menyampaikan respon Nota Permintaan Data dan/atau Dokumen Barang Kiriman (NPD-BK) kepada Penyelenggara Pos agar melengkapi dokumen dukung.</li><li>e. Dalam hal CN dan dokumen pelengkap tidak menunjukkan hal-hal di atas, meneliti tarif dan nilai pabean Barang Kiriman.</li></ul> <p>3. Dalam hal barang telah disiapkan oleh Penyelenggara Pos, Pejabat Pemindai Barang Kiriman melaksanakan pemindaian, dan selanjutnya:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal berdasarkan tampilan alat pemindai elektronik terdapat kecurigaan atau informasi lain berupa profil penerima barang, komoditi Barang Kiriman, negara asal barang, pengirim barang, pengangkut dan/atau data lainnya, memberikan catatan/tanda pada SKP agar Barang Kiriman dilakukan pemeriksaan fisik oleh Pejabat Bea dan Cukai (jalur merah).</li><li>b. Dalam hal Barang Kiriman tidak perlu dilakukan pemeriksaan fisik, memberikan catatan/tanda pada SKP bahwa Barang Kiriman tidak dilakukan pemeriksaan fisik oleh Pejabat Bea dan Cukai (jalur hijau).</li></ul> <p>4. Pejabat Pemeriksa Fisik Melakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan oleh Penerima Barang atau Penyelenggara Pos, kemudian menuangkan hasil pemeriksaan ke dalam Laporan Hasil Pemeriksaan pada SKP.</p> <p>5. Pejabat Pemeriksa Fisik Memberikan tanda khusus pada kemasan Barang Kiriman yang telah dilakukan pemeriksaan fisik dan membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik.</p> <p>6. Pejabat Pemeriksa Dokumen melakukan penelitian dan penetapan tarif dan/atau nilai pabean</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal barang kiriman mendapatkan pembebasan BM dan PDRI, menerbitkan respon persetujuan pengeluaran barang.</li><li>b. Dalam hal uraian jumlah dan jenis barang dalam CN, dokumen pelengkap pabean tidak jelas dan/atau diperlukan penelitian lebih lanjut atas nilai pabean, menyampaikan respon Nota Permintaan Data dan/atau Dokumen Barang Kiriman (NPD-BK) kepada Penyelenggara Pos agar melengkapi dokumen dukung.</li><li>c. Dalam hal Barang Kiriman wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan dan ketentuan larangan/pembatasan belum dipenuhi, menerbitkan</li></ul>
--	--	--

		<p>respon Surat Penetapan Barang Larangan dan Pembatasan Barang Kiriman (SPBL-BK) kepada Penerima Barang melalui Penyelenggara Pos dengan tembusan kepada Unit Pengawasan.</p> <p>d. Dalam hal Barang Kiriman merupakan barang kena cukai yang melebihi jumlah yang diberikan pembebasan bea masuk dan cukai, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemusnahan atas kelebihan BKC dengan disaksikan oleh penerima barang atau penyelenggara pos (dalam hal dikuasakan).</p> <p>e. Dalam hal persyaratan penerbitan Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan/atau Pajak (SPPBMCP) telah dipenuhi, menerbitkan SPPBMCP dan menerbitkan Billing Pembayaran.</p> <p>7. Penyelenggara Pos/Penerima Barang melakukan pembayaran BM dan PDRI berdasarkan atas Billing Pembayaran.</p> <p>8. Sistem Komputer Pelayanan menerima respon pembayaran.</p> <p>9. Penyelenggara Pos/Penerima Barang melakukan pengeluaran barang dari TPS.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3,27 hari kerja yang dimulai Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima dokumen CN sampai dengan Pejabat Pemeriksa Dokumen memberikan Persetujuan Pengeluaran Barang; atau Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai dan Pajak (SPPBMCP). (dikecualikan atas pemeriksaan fisik barang)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persetujuan Pengeluaran Barang dan/atau Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai dan Pajak (SPPBMCP) dan Billing Pembayaran;</li> <li>2. Respon pemberitahuan kepada Penerima Barang melalui Penyelenggara Pos agar diselesaikan dengan PIB;</li> <li>3. Respon pemberitahuan kepada Penerima Barang melalui Penyelenggara Pos agar diselesaikan dengan PIBK;</li> <li>4. Respon Surat Penetapan Barang Larangan dan Pembatasan Barang Kiriman (SPBL-BK);</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2023 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan

		Kepabeanan, Cukai, dan Pajak atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin fotocopy dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang dan Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li> <li>3. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan,             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol> </li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) 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"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

### 18. Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian PIBK

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara pos mengirimkan PIBK kepada Pejabat Bea dan Cukai melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li> <li>2. Importir dapat menyelesaikan Kewajiban Pabean dengan menyampaikan PIBK atas Barang Kiriman yang berdasarkan CN memiliki nilai pabean tidak melebihi FOB USD 1,500.00 (seribu lima ratus United States Dollar) dan Penerima Barang bukan merupakan badan usaha.</li> <li>3. Barang Kiriman yang:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. berdasarkan CN memiliki nilai pabean melebihi FOB USD 1,500.00 (seribu lima ratus United States Dollar) dan Penerima Barang bukan merupakan badan usaha; dan/ atau</li> <li>b. diimpor oleh Penerima Barang yang bukan merupakan badan usaha dan mendapatkan Fasilitas kepabeanan berupa pembebasan bea masuk, dapat dikeluarkan dari Kawasan Pabean atau tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS sebagai barang yang diimpor untuk dipakai setelah Importir menyampaikan PIBK ke Kantor Pabean tempat pemenuhan Kewajiban Pabean.</li> </ol> </li> <li>4. Persyaratan untuk pengajuan PIBK terdiri dari:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. nomor dan tanggal BC 1.1, nomor pos dan sub pos BC 1.1 atau pos BC 1.4 Inward Barang Kiriman telah tercantum pada data CN;</li> <li>b. Dokumen pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan dan ketentuan larangan/pembatasan dalam hal diperlukan,</li> <li>c. Dokumen pembebasan dalam hal diperlukan</li> <li>d. Dan dokumen pendukung kepabeanan lainnya.</li> </ol> </li> <li>5. Barang Kiriran berupa barang kena cukai yang diselesaikan dengan PIBK, dapat diberikan pembebasan cukai untuk setiap Penerima Barang per kiriman dengan jumlah paling banyak:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. sejumlah 40 (empat puluh) batang sigaret, 5 (lima) batang cerutu, 40 (empat puluh) gram tembakau iris, atau hasil tembakau lainnya berupa:</li> <li>b. 20 (dua puluh) batang, apabila dalam bentuk batang;</li> <li>c. 5 (lima) kapsul, apabila dalam bentuk kapsul;</li> <li>d. 30 (tiga puluh) milliliter, apabila dalam bentuk cair;</li> <li>e. 4 (empat) cartridge, apabila dalam bentuk cartridge; atau</li> <li>f. 50 (lima puluh) gram atau 50 (lima puluh) milliliter, apabila dalam bentuk lainnya; dan/atau</li> <li>g. 350 (tiga ratus lima puluh) mililiter minuman yang rnengandung etil alkohol.</li> </ol> </li> <li>6. Dalam hal hasil tembakau lebih dari 1 (satu) jenis, pembebasan cukai diberikan setara dengan perbandingan jumlah per jenis hasil tembakau.</li> <li>7. Dalarn hal Barang Kiriman melebihi jumlah, atas kelebihan barang kena cukai dimusnahkan oleh</li> </ol>

		<p>Pejabat Bea dan Cukai dengan disaksikan oleh Penyelenggara Pos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Pejabat Bea dan Cukai dapat meminta informasi tambahan kepada Importir melalui Penyelenggara Pos dalam rangka penelitian dokumen.</li> <li>9. Dalam hal tidak terdapat SKP atau SKP mengalami gangguan, penyampaian PIBK dilakukan dengan menggunakan tulisan diatas formulir.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara pos yang ditunjuk atau penerima barang mengirimkan PIBK melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li> <li>2. SKP menerima PIBK             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal data PIBK kedapatan tidak sesuai, menerbitkan respon penolakan;</li> <li>b. Dalam hal data PIBK sesuai, meneliti status Penerima Barang, dan selanjutnya:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Dalam hal Penerima Barang merupakan badan usaha, menerbitkan respon pemberitahuan kepada Penyelenggara Pos agar Barang Kiriman diselesaikan dengan penyampaian PIB;</li> <li>ii. Dalam hal Penerima Barang bukan merupakan badan usaha, meneliti pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan, dan selanjutnya:</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. Dalam hal Barang Kiriman wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan dan ketentuan larangan/ pembatasan belum dipenuhi, menerbitkan Nota Pemberitahuan Larangan/Pembatasan Barang Kiriman (NPBL-BK) dengan tembusan unit pengawasan.</li> <li>4. Dalam hal Barang Kiriman tidak wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan atau ketentuan larangan/pembatasan telah dipenuhi, menerbitkan billing pembayaran bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor.</li> <li>5. Pejabat Peneliti Dokumen meneliti data PIBK dan dokumen pelengkap, dalam hal terdapat kecurigaan terhadap:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jumlah dan/atau jenis Barang Kiriman;</li> <li>b. nilai pabean atas Barang Kiriman melebihi batas pembebasan bea masuk, cukai, dan/atau pajak dalam rangka impor; dan/atau</li> <li>c. pemenuhan kewajiban pabean;</li> <li>d. memberikan catatan pada SKP agar Barang Kiriman dilakukan pemeriksaan fisik.</li> </ol> </li> <li>6. Dalam hal barang telah disiapkan oleh Penyelenggara Pos, Pejabat Pemindai Barang Kiriman melaksanakan pemindaian, dan selanjutnya:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal berdasarkan tampilan alat pemindai elektronik terdapat kecurigaan atau informasi lainnya, memberikan catatan/tanda pada SKP agar Barang Kiriman dilakukan pemeriksaan fisik oleh Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>b. Dalam hal Barang Kiriman tidak termasuk Barang Kiriman yang harus dilakukan pemeriksaan fisik, memberikan catatan/tanda pada SKP bahwa Barang Kiriman tidak dilakukan pemeriksaan fisik oleh Pejabat Bea dan Cukai.</li> </ol> </li> <li>7. Pejabat Pemeriksa Fisik</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan pemeriksaan fisik dengan disaksikan oleh Penerima Barang atau Penyelenggara Pos;</li><li>b. Merekam pemeriksaan fisik ke dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) pada SKP;</li><li>c. Memberikan tanda khusus pada kemasan Barang Kiriman yang telah dilakukan pemeriksaan fisik;</li><li>d. Membuat Berita Acara Pemeriksaan Fisik;</li><li>e. Menyampaikan LHP kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen melalui SKP.</li></ul> <p>8. Pejabat Pemeriksa Dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Menerima dan meneliti LHP, PIBK dan/atau dokumen pelengkap;</li><li>b. Dalam hal diperlukan uji laboratorium, menyampaikan contoh barang ke laboratorium sesuai dengan prosedur pengujian laboratoris dan identifikasi barang.</li></ul> <p>9. Berdasarkan penelitian LHP dan/atau hasil uji laboratorium, Pejabat Pemeriksa Dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal hasil penelitian tidak sesuai, meneruskan kepada Unit Penindakan.</li><li>b. Dalam hal kedapatan sesuai, meneliti tarif dan nilai pabean serta pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan, dan selanjutnya:<ul style="list-style-type: none"><li>1. Dalam hal uraian jumlah dan jenis barang dalam PIBK dan/atau dokumen pelengkap pabean tidak jelas, menyampaikan respon Nota Permintaan Data dan/atau Dokumen Barang Kiriman (NPDBK) kepada Penyelenggara Pos agar melengkapi dokumen pendukung.</li><li>2. Dalam hal Barang Kiriman wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan dan ketentuan larangan/pembatasan belum dipenuhi, menerbitkan respon Surat Penetapan Barang Larangan dan Pembatasan Barang Kiriman (SPBL-BK) kepada Penerima Barang melalui Penyelenggara Pos dengan tembusan ke unit pengawasan.</li><li>3. Dalam hal hasil penetapan tarif dan nilai pabean mengakibatkan kekurangan pembayaran, menerbitkan respon SPTNP dan billing pembayaran kepada Penerima Barang melalui Penyelenggara Pos.</li><li>4. Dalam hal persyaratan penerbitan SPPB-BK telah terpenuhi, menerbitkan dan/atau mencetak dan menyampaikan SPPB-BK kepada penyelenggara pos dan pejabat yang mengawasi pengeluaran dari TPS.</li></ul></li></ul> <p>10. Dalam hal penyelenggara pos/penerima barang menerima respon SPTNP dan billing pembayaran, penyelenggara pos/penerima barang melakukan pembayaran kemudian Pejabat Pemeriksa Dokumen/SKP menerbitkan SPPB-BK.</p> <p>11. Penyelenggara pos/penerima barang melakukan proses pengeluaran barang dengan menggunakan SPPB-BK.</p> <p>12. Pejabat yang mengawasi pengeluaran dari TPS mengawasi pengeluaran barang kiriman dari TPS.</p>
--	--	--

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima PIBK sampai dengan Pejabat Pemeriksa Dokumen menerbitkan SPPB-BK.</p> <p>Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhadap barang pindahan yang dimulai sejak Pejabat Pemeriksa Dokumen menerima PIBK sampai dengan Pejabat Pemeriksa Dokumen menerbitkan SPPB-BK.</p> <p>Jangka waktu penyelesaian layanan di atas tidak mencakup jangka waktu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. permintaan dokumen, dalam hal jumlah dan jenis barang dalam CN dan/atau dokumen pelengkap pabean tidak jelas;</li> <li>2. permintaan pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan;</li> <li>3. pemeriksaan fisik barang;</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang - Barang Kiriman (SPPB-BK) dan/atau SPTNP jika terdapat Nota Pebetulan;</li> <li>2. Respon Surat Penetapan Barang Larangan dan Pembatasan Barang Kiriman (SPBL-BK)</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, Dan Pajak Atas Impor Dan Ekspor Barang Kiriman
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemindaian, Pemeriksaan Fisik Barang dan Pengetahuan Nilai Pabean dan Klasifikasi. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai.</li> <li>3. Menguasai aplikasi CEISA.</li> <li>4. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan,</li> <li>5. kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) 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"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**19. Penetapan dan Sertifikasi Sebagai Operator Ekonomi Bersertifikat/Authorized Economic Operator (AEO)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan bertanda tangan pimpinan Operator Ekonomi diajukan kepada Direktur Jenderal u.p. Direktur Teknis Kepabebean untuk memperoleh pengakuan kepabebean sebagai AEO;</li> <li>2. Permohoan dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. daftar pertanyaan mengenai informasi umum tentang Operator Ekonomi dan formulir isian penilaian mandiri kualitatif (<i>self-assessment questionnaire</i>) yang telah diisi lengkap, dan dilengkapi dokumen pendukung berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. struktur organisasi Operator Ekonomi;</li> <li>ii. standar prosedur operasional (<i>standard operating procedure</i>) tentang kegiatan Operator Ekonomi yang mencerminkan SPI atas kondisi dan persyaratan AEO;</li> <li>iii. tata letak kantor/pabrik/ gudang;</li> <li>iv. akta pendirian perusahaan dan/atau akta perubahan terakhir;</li> <li>v. surat penunjukan manajer AEO yang telah ditandatangani oleh pimpinan Operator Ekonomi; dan</li> <li>vi. dokumen pendukung lainnya.</li> </ol> </li> <li>b. Surat pernyataan kesediaan untuk menjadi AEO yang telah ditandatangani oleh pimpinan Operator Ekonomi; dan</li> <li>c. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh kantor akuntan publik periode 2 (dua) tahun terakhir.</li> </ol> </li> <li>3. Permohonan yang disampaikan oleh Operator Ekonomi dapat dilampiri dengan dokumen lain yang terkait dengan manajemen kepatuhan dan/atau keamanan berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. keputusan mengenai penetapan fasilitas kepabebean yang dimiliki;</li> <li>b. sertifikat/pengakuan sebagai AEO dari negara lain;</li> <li>c. surat keterangan fiskal yang memuat informasi yang diberikan oleh DJP mengenai Kepatuhan Wajib Pajak;</li> <li>d. dokumen lainnya, seperti profil Operator Ekonomi (<i>profile company</i>), sertifikat dari organisasi internasional untuk standardisasi, kode intrnasional keamanan kapal dan fasilitas Pelabuhan (<i>International Ship and Port Facility Security Code</i>), dan/atau <i>Regulated Agent/Known Consigner</i>.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan yang disampaikan secara elektronik melalui Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Dalam hal Portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengalami gangguan operasional, permohonan dan lampiran disampaikan secara tertulis dan/atau melalui media elektronik.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian dokumen dan kesesuaian dokumen permohonan dan lampiran dengan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kondisi dan persyaratan sebagaimana tercantum pada dokumen self-assessment; dan</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>b. Data dan informasi yang tersedia dari pihak internal dan eksternal DJBC.</li><li>3. Pemohon menerima dokumen:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Surat Pemberitahuan Tertulis apabila permohonan belum lengkap; atau</li><li>b. Surat Penolakan apabila Pemohon belum memenuhi kelengkapan dokumen hingga batas waktu yang ditentukan</li></ol></li><li>4. Dalam hal Permohonan Lengkap atau Operator Ekonomi telah menyampaikan kelengkapan dokumen, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Undangan Pemaparan Standard Operating Procedure (SOP) kepada Pemohon:</li><li>5. Operator Ekonomi melaksanakan pemaparan SOP bersama pejabat Bea dan Cukai.</li><li>6. Berdasarkan hasil pemaparan SOP, Operator Ekonomi menerima dan menyampaikan tindak lanjut rekomendasi pemaparan SOP kepada Direktur Teknis Kepabeanan</li><li>7. Berdasarkan hasil tindak lanjut rekomendasi pemaparan SOP telah lengkap dan sesuai, dilakukan validasi lapangan untuk menilai kelayakan permohonan. Validasi lapangan selain dilakukan secara <i>onsite visit</i>, dapat dilakukan secara <i>hybrid</i> berdasarkan manajemen risiko.</li><li>8. Pejabat Bea dan Cukai melakukan validasi lapangan dengan cara wawancara dan observasi lapangan terhadap pemenuhan kondisi dan persyaratan.</li><li>9. Dalam hal laporan validasi lapangan berisi saran perbaikan, Operator Ekonomi melakukan perbaikan dan mengajukan validasi lapangan kembali</li><li>10. Dalam hal laporan validasi lapangan berisi kesimpulan, diadakan forum panel.</li><li>11. Pejabat Bea dan Cukai mengadakan forum panel untuk dilakukan pembahasan dan menyepakati:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Saran perbaikan apabila hasil dari forum adalah berupa permintaan perbaikan</li><li>b. Keputusan dan Sertifikat Pengakuan Sebagai AEO apabila hasil dari forum adalah berupa persetujuan.</li></ol></li><li>12. Direktur Jenderal Bea dan Cukai menerima dan menandatangani Keputusan dan Sertifikat Pengakuan Sebagai AEO.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penelitian dokumen Permohonan dilakukan dalam jangka waktu paling lama:<ol style="list-style-type: none"><li>a. 2 (dua) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima lengkap, dalam hal permohonan diajukan secara elektronik melalui Portal Bea dan Cukai.</li><li>b. 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan diajukan secara tertulis dan/atau melalui media elektronik.</li></ol></li><li>2. Jangka waktu pelaksanaan pemaparan oleh Pemohon paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak permohonan diterima.</li><li>3. Jangka waktu penyampaian tindak lanjut rekomendasi berupa perbaikan kepada Direktur Teknis Kepabeanan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal rekomendasi perbaikan diterima. Dalam hal lain, Operator Ekonomi dapat meminta</li></ol>

		<p>perpanjangan penyampaian tindak lanjut sebelum jatuh tempo paling lama 30 (tiga puluh) hari dengan disertai alasan.</p> <p>4. Jangka waktu penyelesaian seluruh rekomendasi perbaikan atas hasil Tinjauan Lapangan paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal surat penyampaian rekomendasi. Dalam hal lain apabila Operator Ekonomi tidak dapat menyelesaikan seluruh rekomendasi perbaikan sampai jangka waktu maka dapat mengajukan permohonan perpanjangan penyelesaian rekomendasi paling banyak 1 (satu) kali disertai alasan.</p> <p>5. Jangka waktu pelaksanaan dan hasil forum panel menyesuaikan dengan materi dan ketersediaan dari forum panel.</p> <p>6. Penerbitan Keputusan Direktur Jenderal mengenai pengakuan sebagai AEO dengan jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pelaksanaan forum panel.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Tertulis Surat Penolakan; Keputusan dan Sertifikat Pengakuan Operator Ekonomi Sebagai AEO ditandatangani oleh Direktur Jenderal
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani Bypass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

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

No	Komponen	Keterangan
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 137/PMK.04/2023 tentang Operator Ekonomi Bersertifikat (Authorized Economic Operator)</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</p>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait AEO.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 9 (sembilan) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

## 20. Pelayanan Penetapan Perusahaan sebagai MITA melalui Usulan dari MITA Kepabeanan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat usulan dari Mitra Dagang yang telah berstatus MITA Kepabeanan, beserta alasan pemberian usulan;</li><li>2. Identitas Perusahaan yang diusulkan (NPWP, Nomor Induk Berusaha, Akta perubahan terakhir, dan SK Kemenkumham);</li><li>3. Kontrak kerja sama perdagangan yang telah ditandatangani oleh Notaris antara MITA Kepabeanan dengan Importir/Eksportir.</li><li>4. Memenuhi kriteria persyaratan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Di bidang kepabeanan, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Terdapat kegiatan impor dan/atau ekspor dalam periode 6 (enam) bulan terakhir;</li><li>ii. memiliki kepatuhan yang baik selama 6 (enam) bulan terakhir, yang meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a) tidak pernah melakukan kesalahan mencantumkan jumlah, jenis barang, dan/atau nilai pabean dalam pemberitahuan pabean;</li><li>b) tidak pernah melakukan pelanggaran fasilitas di bidang kepabeanan;</li><li>c) tidak pernah melakukan pelanggaran di bidang kepabeanan lainnya.</li></ol></li><li>iii. tidak mempunyai tunggakan kewajiban pembayaran bea masuk, bea keluar, cukai, pajak dalam rangka impor, dan/atau sanksi administrasi berupa denda yang sudah jatuh tempo.</li><li>iv. Dalam hal telah dilakukan audit kepabeanan, tidak terdapat rekomendasi yang menyatakan bahwa perusahaan tidak dapat dilakukan audit berdasarkan hasil audit terakhir.</li></ol></li><li>b. Di bidang perpajakan meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Telah mendapatkan Keternagan Status Wajib Pajak yang memuat satus valid;</li><li>ii. Tidak sedang memiliki utang pajak yang telah jatuh tempo pembayaran utang pajak.</li></ol></li><li>c. Tidak pernah melakukan pelanggaran pidana di bidang epabeanan, cukai, dan/atau perpajakan;</li><li>d. Berbentuk badan usaha dengan melakukan kegiatan/aktivitas yang sesuai dengan klasifikasi bidang usaha;</li><li>e. Memiliki system pengendalian internal yang memadai;</li><li>f. Memiliki pegawai yang memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang kepabeanan yang dibuktikan dengan memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh badan yang memounyai tugas untuk melasajanan oendidikan dan pelatuhan di bidang keuangan negara;</li></ol></li></ol>

		<p>g. Memiliki laporan keuangan dengan mendapatkan opini wajar tanpa pengecualian berdasarkan hasil audit akuntan publik terhadap laporan keuangan 2 (dua) tahun terakhir;</p> <p>h. Menyatakan kesediaan untuk ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Perusahaan MITA Kepabeanan mengajukan Surat Usulan sesuai format yang telah ditetapkan kepada Direktur Teknis Kepabeanan, engan dilampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identitas Importir dan/atau Eksportir yang diusulkan;</li> <li>2. alasan pemberian usulan; dan</li> <li>3. kontrak kerja sama perdagangan yang telah ditandatangani oleh Notaris antara MITA Kepabeanan dengan Impirtir dan/atau Eksportir.</li> </ol> <p>2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian awal Importir dan/atau Eksportir terkait dengan pemenuhan persyaratan, yang diantaranya dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan masukan dari unit internal di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan/atau Direktorat Jenderal Pajak, dan/attau pihak lainnya;</li> <li>2. Permintaan kepada Importir dan/atau Eksportir untuk menyampaikan pemaparan. Data, dan informasi lainnya;</li> <li>3. Permintaan kepada Importir dan/atau Eksportir untuk membuat surat pernyataan kesediaan untuk ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan, sesuai format yang telah ditetapkan.</li> </ol> <p>3. Direktur Jenderal menetapkan Keputusan Direktur Jenderal mengenai Penetapan Perusahaan sebagai MITA Kepabeanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Penerbitan Surat Keputusan Penetapan sebagai MITA Kepabeanan atau penolakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung setelah pelaksanaan pemaparan atau perbaikan dan/atau tambahan diterima secara lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Naskah Dinas Penolakan; atau Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai mengenai Penetapan Sebagai MITA Kepabeanan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani Bypass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
----	----------	------------

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 128/PMK.04/2023 tentang Mitra Utama Kepabeanan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait MITA.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 9 (sembilan) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**21. Pelayanan Permohonan Perubahan Data MITA Kepabeanan pada Surat Keputusan Penetapan Perusahaan sebagai MITA Kepabeanan**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan perubahan data pada Surat Keputusan Penetapan perusahaan sebagai MITA Kepabeanan dari Importir dan/atau Eksportir MITA Kepabeanan yang ditandatangani oleh pimpinan perusahaan yang tercantum dalam akta perusahaan.</li> <li>2. Permohonan diajukan melalui portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kepada Direktur Teknis Kepabeanan. Dalam hal portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengalami gangguan operasional, permohonan perubahan data disampaikan secara tertulis.</li> <li>3. Permohonan perubahan data meliputi perubahan terhadap:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. identitas MITA Kepabeanan (NPWP, Nomor Induk Berusaha, Akta Perubahan terakhir, dan SK Kemenkumham;</li> <li>b. Kantor Bea dan Cukai tempat pemberian pelayanan khusus MITA Kepabeanan; dan/atau</li> <li>c. jenis kegiatan kepabeanan</li> </ol> </li> <li>4. Permohonan dilampirkan dengan dokumen pendukung perubahan data, sesuai data yang diajukan perubahan, yaitu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perubahan Identitas MITA Kepabeanan Lampiran persyaratan:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Akta perubahan terakhir;</li> <li>2) Dokumen Penerimaan atau Persetujuan perubahan data yang diterbitkan oleh kementerian yang memiliki tugas dan fungsi di bidang hukum;</li> <li>3) Nomor Pokok Wajib Pajak;</li> <li>4) Nomor Induk Berusaha; dan</li> <li>5) Dokumen legalitas terkait lainnya.</li> </ol> </li> <li>b. Perubahan Kantor Bea dan Cukai Pelayanan Khusus MITA Kepabeanan dan Jenis Kegiatan Lampiran persyaratan:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Akta perubahan terakhir;</li> <li>2) Dokumen Penerimaan atau Persetujuan perubahan data yang diterbitkan oleh kementerian yang memiliki tugas dan fungsi di bidang hukum;</li> <li>3) Nomor Pokok Wajib Pajak;</li> <li>4) Nomor Induk Berusaha;</li> <li>5) Rekapitulasi kegiatan kepabeanan di Kantor Bea dan Cukai yang akan ditambahkan selama kurun waktu 6 bulan terakhir; dan</li> <li>6) Dokumen terkait lainnya yang mendukung alasan perubahan data.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importir dan/atau Eksportir Perusahaan MITA Kepabeanan mengajukan permohonan perubahan data atas Keputusan Penetapan Perusahaan sebagai MITA kepada Direktur Teknis Kepabeanan melalui portal Direktorat Jenderal Bea dan</li> </ol>

		<p>Cukai,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dalam hal portal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengalami gangguan operasional, perubahan data disampaikan secara tertulis.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan atas dokumen permohonan perubahan data.</li> <li>4. Dalam hal penelitian terhadap dokumen dan data terkait dengan permohonan perubahan data, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Naskah dinas permintaan keterangan, dokumen, dan/atau bukti tambahan kepada Importir dan/atau Eksportir MITA Kepabeanan, dalam hal belum lengkap dan/atau tidak memenuhi syarat; dan/atau</li> <li>b. Naskah dinas permintaan masukan/konfirmasi kepada Unit Terkait dalam hal dokumen telah lengkap dan memenuhi syarat.</li> </ol> </li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai berdasarkan hasil penelitian atas keterangan, dokumen, dan/atau bukti tambahan dari Importir dan/atau Eksportir MITA Kepabeanan serta masukan/konfirmasi dari Unit Terkait, menerbitkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Naskah Dinas Keputusan Direktur atas nama Direktur Jenderal mengenai perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal mengenai penetapan sebagai MITA Kepabeanan dalam hal permohonan perubahan data disetujui, atau</li> <li>b. Naskah dinas penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Persetujuan atau penolakan terhadap permohonan perubahan data Perusahaan MITA Kepabeanan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung setelah permohonan dari MITA Kepabeanan beserta dokumen dan/atau bukti tambahan diterima secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Direktur atas nama Direktur Jenderal mengenai perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal mengenai penetapan sebagai MITA Kepabeanan atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani Bypass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
----	----------	------------

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 128/PMK.04/2023 tentang Mitra Utama Kepabeanan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait MITA.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 9 (sembilan) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pusat DJBC
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**22. Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Impor Barang Untuk Keperluan Khusus Kaum Tuna Netra dan Penyandang Cacat Lainnya**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan diajukan kepada Menteri Keuangan melalui Direktur Jenderal Bea dan Cukai u.p. Direktur Fasilitas Kepabeanan.</li> <li>2. Permohonan yang diajukan oleh badan sosial harus disertakan lampiran berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) rincian jumlah dan jenis barang yang dimintakan pembebasan bea masuk dan cukai berserta nilai pabeannya dan</li> <li>b) Rekomendasi dari Kementerian Teknis terkait.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembebasan bea masuk atas impor barang untuk keperluan khusus kaum tuna netra dan penyandang cacat lainnya dilengkapi dengan dokumen pelengkap/pendukung kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima, memberi tanda terima dan memproses surat permohonan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. dalam hal dokumen pendukung tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai membuat surat pengembalian dokumen dengan menyebutkan alasan pengembalian.</li> <li>b. dalam hal dokumen pendukung lengkap Direktur Fasilitas Kepabeanan menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan tentang pembebasan bea masuk atas impor barang untuk keperluan khusus kaum tuna netra dan penyandang cacat lainnya/Surat Penolakan untuk disampaikan kepada pemohon.</li> <li>c. dalam hal dokumen pendukung tidak memenuhi persyaratan Pejabat Bea dan Cukai membuat surat penolakan dokumen dengan menyebutkan alasan penolakan.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses pelayanan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan, atau</li> <li>b. Surat Penolakan Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Impor Barang Untuk Keperluan Khusus Kaum Tuna Netra dan Penyandang Cacat Lainnya.</li> <li>c. Surat Pengembalian Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Impor Barang Untuk Keperluan Khusus Kaum Tuna Netra dan Penyandang Cacat Lainnya.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> </ol>

		<p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	--

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 142/KMK.05/1997 tentang Pembebasan Bea Masuk Dan Cukai atas Impor Barang Untuk Keperluan Khusus Kaum Tuna Netra dan Penyandang Cacat Lainnya.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA 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.C</p> <p>2) Memiliki pengetahuan terkait Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Impor Barang Untuk Keperluan Khusus Kaum Tuna Netra dan Penyandang Cacat Lainnya.</p> <p>3) Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</p> <p>4) Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS)</p> <p>5) Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada Kantor Pusat
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan

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

**23. Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Kiriman Hadiah/Hibah untuk Keperluan Ibadah Untuk Umum, Amal, Sosial, atau Kebudayaan**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan diajukan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Bea Dan Cukai u.p. Direktur Fasilitas Kepabeanan.</li><li>2. Permohonan yang diajukan harus dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Rincian jumlah dan jenis barang yang dimintakan pembebasan bea masuk dan/atau cukai beserta nilai pabeannya;</li><li>b. Surat keterangan dari pemberi hadiah/hibah di luar negeri (gift certificate) yang dalam pengadaannya tidak menggunakan devisa Indonesia dan terdapat pernyataan bahwa barang tersebut adalah barang kiriman/hibah;</li><li>c. Rekomendasi dari instansi teknis terkait;</li><li>d. dalam hal barang kiriman hadiah/hibah terkena ketentuan larangan dan/atau pembatasan impor, agar melampirkan rekomendasi dari instansi teknis terkait yang berwenang menetapkan peraturan mengenai larangan dan/atau pembatasan barang impor;</li><li>e. Copy Akta Notaris; dan</li><li>f. Dokumen pendukung lainnya.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Kiriman Hadiah/Hibah untuk Keperluan Ibadah Untuk Umum, Amal, Sosial, atau Kebudayaan yang Diajukan Melalui Jasa Kiriman dilampiri dengan dokumen pelengkap kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dokumen<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal dokumen lengkap, maka dokumen siap untuk diproses;</li><li>b. dalam hal dokumen tidak lengkap, maka dokumen dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memproses dokumen, apabila memerlukan data tambahan, Pejabat Bea dan Cukai membuat surat permintaan kelengkapan yang ditujukan kepada pemohon yang wajib diserahkan kembali kepada Pejabat Bea dan Cukai sebelum batas waktu yang telah ditetapkan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal permohonan dan dokumen pendukungnya memenuhi syarat, Pejabat Bea dan Cukai membuat Surat Keputusan Pembebasan SKMK untuk ditandatangani oleh Direktur Fasilitas Kepabeanan;</li><li>b. dalam hal data tambahan tidak disampaikan sampai dengan jangka waktu yang telah ditentukan atau permohonan dan dokumen pendukungnya tidak</li></ol></li></ol>

		<p>memenuhi syarat, Pejabat Bea dan Cukai membuat surat penolakan untuk ditandatangani oleh Direktur Fasilitas Kepabeanan.</p> <p>4. Direktur Fasilitas Kepabeanan meneliti dan menandatangani Surat Keputusan Pembebasan SKMK/Surat Penolakan untuk disampaikan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses pelayanan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>a. Surat Keputusan, atau</p> <p>b. Surat Penolakan Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Kiriman Hadiah/Hibah untuk Keperluan Ibadah Untuk Umum, Amal, Sosial, atau Kebudayaan yang Diajukan Melalui Jasa Kiriman.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>b. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 39 Tahun 2007.</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 70/PMK.04/2012 tentang Pembebasan Bea Masuk dan / atau Cukai atas Impor Barang Kiriman Hadiah / Hibah Untuk Keperluan Ibadah Untuk Umum, Amal, Sosial, Atau Kebudayaan.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p>

		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.C 2) Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Kiriman Hadiah/Hibah untuk Keperluan Ibadah Untuk Umum, Amal, Sosial, atau Kebudayaan. 3) Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4) Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS) 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 orang pejabat/pegawai pada Kantor Pusat
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

**24. Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor Kendaraan Bermotor untuk Keperluan Perwakilan Negara Asing Beserta Para Pejabatnya yang Bertugas di Indonesia**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan pembebasan bea masuk dan cukai yang telah mendapat persetujuan dari Kementerian Luar Negeri diajukan Kepala Perwakilan Negara Asing kepada Direktur Jenderal Bea dan Cukai atau Pejabat yang ditunjuk.</li><li>2. Permohonan tersebut diatas harus disertakan lampiran berupa :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Perkiraan nilai pabean seperti invoice atau dokumen yang dipersamakan</li><li>b. Spesifikasi kendaraan bermotor</li><li>c. Identitas diplomatik Pejabat Perwakilan Negara Asing sebagai penerima fasilitas dengan masa berlaku lebih dari 6 (enam) bulan</li><li>d. Nota diplomatik kuasa usaha sementara (<i>charge d'affaires</i>) dalam hal permohonan selain duta besar</li><li>e. Nota diplomatik pelimpahan wewenang atau penunjukan dalam hal Kepala Perwakilan Negara Asing berhalangan dan tidak bisa menandatangani</li><li>f. Dokumen persyaratan penerbitan rekomendasi pembebasan bea masuk yang diatur oleh K/L terkait dalam hal sistem K/L terkait telah terhubung dengan sistem INSW atau dokumen rekomendasi pembebasan bea masuk dari K/L terkait dalam hal sistem K/L terkait belum terhubung dengan sistem INSW.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Kendaraan Bermotor untuk Keperluan Perwakilan Negara Asing Beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia dilampiri dengan dokumen pelengkap/pendukung kepada Pejabat Bea dan Cukai.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dokumen dan kebenaran berkas permohonan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal dokumen tidak lengkap, maka dokumen dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li><li>b. dalam hal dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai memberikan tanda terima kepada pemohon dan dokumen siap untuk diproses.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memproses dokumen dengan membuat Surat Keputusan pembebasan Bea Masuk untuk ditandatangani oleh Direktur Fasilitas Kepabeanan.</li><li>4. Direktur Fasilitas Kepabeanan meneliti dan menandatangani Surat Keputusan pembebasan/Surat penolakan untuk disampaikan kepada pemohon melalui</li></ol>

		Pejabat Bea dan Cukai 5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Keputusan pembebasan/Surat penolakan yang telah ditandatangani oleh Direktur Fasilitas Kepabeanan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah permohonan diterima dengan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	a. Surat Keputusan, atau b. Surat Penolakan Pemberian Pembebasan Bea Masuk Dan Cukai Atas Barang Perwakilan Negara Asing Dan Pejabatnya.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a> 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 149/PMK.04/2015 tentang Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Perwakilan Negara Asing Beserta Pejabatnya yang Bertugas di Indonesia. c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-23/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai serta Penyelesaian Kewajiban Kepabeanan atas Impor Barang Perwakilan Negara Asing Beserta Pejabatnya yang Bertugas di Indonesia
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 foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	1) Pangkat/ Golongan Minimal II.C 2) Memiliki pengetahuan terkait Pembebasan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor Kendaraan Bermotor untuk Keperluan Perwakilan Negara Asing Beserta Para Pejabatnya yang Bertugas di Indonesia. 3) Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4) Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS) 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 orang pejabat/pegawai pada Kantor Pusat
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

**25. Permohonan Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Kendaraan Bermotor Untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya Yang Bertugas di Indonesia**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan diajukan kepada Direktur Jenderal Bea dan Cukai up Direktur Fasilitas Kepabeanan yang telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Sekretariat Negara.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Perkiraan nilai pabean seperti invoice atau dokumen yang dipersamakan</li><li>b. Spesifikasi kendaraan bermotor</li><li>c. Kartu identitas atau surat izin penugasan pejabat Badan International sebagai penerima fasilitas dengan masa berlaku lebih dari 6 (enam) bulan</li><li>d. Kartu identitas atau surat izin penugasan Kepala Badan International selaku pemohon</li><li>e. Surat perintah sebagai pejabat pengganti dalam hal permohonan selain Kepala Badan International</li><li>f. Dokumen perjanjian Kerjasama terbaik dalam hal kendaraan bermotor digunakan untuk keperluan proyek kerjasama teknik</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Kendaraan Bermotor Untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya Yang Bertugas Di Indonesia.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dokumen dan kebenaran berkas permohonan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal dokumen tidak lengkap, maka dokumen dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li><li>b. dalam hal dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai memberikan tanda terima kepada pemohon dan dokumen siap untuk diproses.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memproses dokumen dengan membuat Surat Keputusan pembebasan Bea Masuk untuk ditandatangani oleh Direktur Fasilitas Kepabeanan.</li><li>4. Direktur Fasilitas Kepabeanan meneliti dan menandatangani Surat Keputusan pembebasan/Surat penolakan untuk disampaikan kepada pemohon melalui Pejabat Bea dan Cukai</li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Keputusan pembebasan/Surat penolakan yang telah ditandatangani oleh Direktur Fasilitas Kepabeanan kepada pemohon.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	a. Surat Keputusan, atau

		b. Surat Penolakan Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Kendaraan Bermotor Untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya Yang Bertugas Di Indonesia.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160/KMK.04/2022 tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia.</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal nomor PER-24/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan pemberian Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai serta Penyelesaian Kewajiban Pabean atas Impor Barang untuk Keperluan Badan Internasional beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pangkat/ Golongan Minimal II.C</li> <li>2) Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Kendaraan Bermotor Untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya Yang Bertugas Di Indonesia.</li> <li>3) Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4) Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS)</li> </ol>

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

**26. Permohonan Pelayanan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai dan Pajak dalam Rangka Impor atas Impor Barang Badan Internasional**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Badan Internasional sebagai pemohon mengajukan permohonan melalui SKP kepada Menteri melalui Direktur Jenderal atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk setelah mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Menteri Sekretaris Negara dan pimpinan kementerian/lembaga terkait selaku ketua panitia nasional kegiatan atau pejabat yang ditunjuk.</li><li>2. Permohonan tersebut diatas harus disertakan lampiran berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. perkiraan nilai pabean seperti invoice atau dokumen yang dipersamakan;</li><li>b. rincian jumlah dan jenis barang;</li><li>c. fotokopi kartu identitas atau surat izin penugasan Pejabat Badan Internasional sebagai penerima fasilitas;</li><li>d. fotokopi kartu identitas atau surat izin penugasan Kepala Badan Internasional selaku pemohon; dan</li><li>e. surat perintah pejabat pengganti dalam hal pemohon bukan Kepala Badan Internasional.</li></ol></li><li>3. Dalam hal Kepala Badan Internasional berhalangan dan tidak bisa menandatangani permohonan pembebasan bea masuk, maka surat permohonan harus ditandatangani oleh Pejabat yang ditunjuk yang dibuktikan dengan nota diplomatik pelimpahan wewenang atau penunjukan.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembebasan bea masuk atas impor barang kepada Menteri melalui Direktur Jenderal atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk setelah mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Menteri Sekretaris Negara dan pimpinan kementerian/lembaga terkait selaku ketua panitia nasional.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dokumen dan kebenaran berkas permohonan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal dokumen tidak lengkap, maka dokumen dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li><li>b. dalam hal dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap pemenuhan seluruh persyaratan.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memproses dengan melakukan penelitian terhadap pemenuhan seluruh persyaratan,<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal permohonan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai membuat surat keputusan mengenai pembebasan bea masuk atas impor barang selain Kendaraan Bermotor untuk Badan Internasional beserta Pejabatnya</li></ol></li></ol>

		<p>b. dalam hal permohonan tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai membuat surat pemberitahuan mengenai penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan</p> <p>4. Kepala kantor meneliti dan menandatangani keputusan mengenai pembebasan bea masuk atas impor barang selain Kendaraan Bermotor atau surat penolakan dan menyampaikan kepada pemohon melalui SKP.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>a. Surat Keputusan, atau</p> <p>b. Surat Penolakan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai dan Pajak dalam Rangka Impor atas Impor Barang Badan Internasional.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabebean sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160/KMK.04/2022 tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia.</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal nomor PER-24/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan pemberian Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai serta Penyelesaian Kewajiban Pabeaan atas Impor Barang untuk Keperluan Badan Internasional beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p>

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

## 27. Permohonan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Menteri melalui Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai atau Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai. (Contoh format surat permohonan tercantum dalam Lampiran huruf A Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2019).</li><li>2. pembelian yang dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), permohonan harus dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atau dokumen yang sejenis dengan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA);</li><li>b. surat pernyataan yang menyatakan bahwa pembiayaan dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atau dokumen yang sejenis dengan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atas barang yang dimintakan perbebasan bea masuk, tidak meliputi unsur bea masuk dan/atau pajak dalam rangka impor; dan</li><li>c. fotokopi perjanjian atau kontrak pengadaan barang dengan Pihak Ketiga yang menyebutkan bahwa harga dalam perjanjian atau kontrak pengadaan barang tidak meliputi pembayaran bea masuk dan/atau pajak dalam rangka impor, dalam hal pengadaan barang menggunakan Pihak Ketiga.</li></ol></li><li>3. Terhadap barang impor merupakan Hibah, permohonan harus dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi surat keterangan dari pemberi Hibah berupa gift certificate atau memorandum of understanding, yang menyatakan bahwa barang untuk Kepentingan umum tersebut merupakan Hibah yang diberikan langsung kepada Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; dan</li><li>b. fotokopi dokumen persetujuan Hibah dari Pemerintah Pusat, dalam hal barang impor merupakan Hibah dari luar negeri yang ditujukan kepada Pemerintah Daerah.</li></ol></li><li>4. Permohonan ditandatangani oleh:<ol style="list-style-type: none"><li>a. pimpinan satuan kerja selaku kuasa pengguna anggaran; atau</li><li>b. pejabat paling rendah setingkat Eselon II atau pimpinan tinggi pratama,</li><li>c. dari Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.</li></ol></li><li>5. Permohonan yang diajukan oleh Pihak Ketiga, ditandatangani oleh pimpinan dari Pihak Ketiga dan dilampiri dengan perjanjian atau kontrak pengadaan barang antara Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah dengan Pihak Ketiga.</li></ol>

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembebasan bea masuk, tidak dipungut PPN dan PPnBM serta dikecualikan dari pemungutan PPh Pasal 22 Impor atas impor atas impor barang oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang ditujukan untuk kepentingan umum kepada Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai atau Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.</li> <li>2. Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai atau Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai menerima dan memberikan arahan kepada petugas untuk memproses surat permohonan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pembebasan bea masuk dan cukai.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. dalam hal permohonan dlsetujui, Pejabat Bea dan Cukai membuat Keputusan Menteri Keuangan mengenai pembebasan bea masuk dan cukai atas impor Barang untuk kepentingan umum untuk ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai atau Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai atas nama Menteri Keuangan. Jangka waktu pengimporan atas impor barang yang diberikan pembebasan bea masuk dan cukai paling lama 1 (satu) tahun dihitung sejak tanggal ditetapkannya Keputusan Menteri Keuangan.</li> <li>b. dalam hal permohonan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai membuat pemberitahuan penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan untuk ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai atau Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai atas nama Menteri Keuangan.</li> </ol> </li> <li>4. Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai atau Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai meneliti dan menandatangani keputusan mengenai pembebasan/surat penolakan dan menyampaikan kepada pemohon melalui Pejabat Bea dan Cukai.</li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan keputusan mengenai pembebasan atau surat penolakan kepada pemohon.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Paling lama 3 hari kerja setelah permohonan diterima lengkap dan sesuai apabila diajukan secara manual</li> <li>b. Paling lama 3 jam kerja setelah permohonan diterima lengkap dan sesuai apabila diajukan secara daring</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan, atau</li> <li>b. Surat Penolakan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum.</li> </ol>
6	PenangananPengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur</li> </ol>

		<p>Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	--

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2019 mengenai Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah yang Ditujukan untuk Kepentingan Umum.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pangkat/ Golongan Minimal II.A pada KPU/KPPBC dan II.C pada Kantor Wilayah</li> <li>2) Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum.</li> <li>3) Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4) Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS)</li> <li>5) Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada KPU/KPPBC/Kantor Wilayah
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**28. Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE Pembebasan/ Pengembalian**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan perubahan data atas Keputusan Menteri mengenai Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian;</li><li>2. Bukti kepemilikan atau bukti penguasaan yang berlaku untuk waktu paling singkat 3 (tiga) tahun atas lokasi yang akan digunakan untuk kegiatan produksi dan penyimpanan barang dan bahan serta hasil produksi sejak permohonan penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian diajukan;</li><li>3. Naskah Dinas Pengalihan dari Kantor Wilayah Lain/KPU; dan/atau</li><li>4. Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perusahaan mengajukan permohonan Perubahan data kepada Kepala Kanwil atau KPU BC</li><li>2. Dalam hal permohonan disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dan kesesuaian berkas, kemudian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak sesuai, menerbitkan surat pengembalian permohonan disertai dengan alasan.</li><li>b. Dalam hal sesuai, menerima berkas dan menerbitkan tanda terima permohonan.</li></ol></li><li>3. Dalam hal disampaikan melalui SKP, SKP melakukan validasi terhadap permohonan dari Pemohon, kemudian:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal tidak sesuai, memberikan respon tidak dapat diproses disertai alasan.</li><li>b. Dalam hal sesuai, menyampaikan respon status permohonan kepada Pemohon.</li></ol></li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan Surat Permohonan Perubahan Data beserta dokumen pendukungnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal permohonan tidak lengkap, diterbitkan surat penolakan dan Pemohon diminta untuk melengkapi.</li><li>b. Dalam hal permohonan lengkap dan benar dan/atau telah dilengkapi, meneruskan kepada Kepala Kantor Wilayah/ KPU BC dan kemudian meminta Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian dan pemeriksaan lapangan.</li></ol></li><li>5. Pejabat Bea dan Cukai menerima, meneliti dan menentukan perlu dilakukan pemeriksaan lapangan atau tidak.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal diperlukan pemeriksaan lapangan, maka<ol style="list-style-type: none"><li>1) Tim Pemeriksaan Lapangan melakukan pemeriksaan lapangan kemudian menyiapkan</li></ol></li></ol></li></ol>

		<p>Berita Acara Pemeriksaan yang ditandatangani oleh Tim Pemeriksaan Lapangan dan Pemohon.</p> <p>2) Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan pemeriksaan administrasi terhadap kesesuaian Berita Acara Pemeriksaan dengan surat permohonan dan dokumen pendukungnya:</p> <p>a) Dalam hal sesuai, menyiapkan Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah/ KPU BC.</p> <p>b) Dalam hal tidak sesuai, menyiapkan Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah/ KPU BC.</p> <p>b. Dalam hal tidak diperlukan pemeriksaan lapangan, Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan pemeriksaan administrasi terhadap kesesuaian persyaratan permohonan dengan surat permohonan dan dokumen pendukungnya:</p> <p>1) Dalam hal sesuai, menyiapkan Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah/ KPU BC.</p> <p>2) Dalam hal tidak sesuai, menyiapkan Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah/ KPU BC.</p> <p>6. Pejabat Bea dan Cukai mengadministrasikan dan mendistribusikan Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan atau Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Persetujuan paling lama 5 (lima) jam kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara elektronik dan tidak dilakukan pemeriksaan lapangan.</p> <p>2. Persetujuan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal:</p> <p>a. permohonan disampaikan secara elektronik dan dilakukan pemeriksaan lapangan; atau</p> <p>b. permohonan disampaikan secara tertulis.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Perubahan atas Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/ Pengembalian atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 149/PMK.04/2022 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor 145/PMK.04/2022 tentang Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-8/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-9/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li><li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li><li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C.</li><li>2. Memiliki pengetahuan terkait Penerbitan, Perubahan, dan Pencabutan Izin KITE.</li><li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li><li>4. Menguasai aplikasi CEISA</li><li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPU/Kanwil
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"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>

## 29. Permohonan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Perpanjangan Kembali Periode KITE Pembebasan.</li> <li>2. Dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemberitahuan pabean pemasukan.</li> <li>3. Dokumen pendukung terkait dengan alasan Perpanjangan Kembali Periode KITE Pembebasan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan.</li> <li>2. Dalam hal permohonan disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dan kesesuaian berkas, <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sesuai menerbitkan tanda terima permohonan</li> <li>b. Dalam hal tidak sesuai menerbitkan surat pengembalian permohonan disertai dengan alasan.</li> </ol> </li> <li>3. Dalam hal disampaikan melalui SKP, SKP melakukan validasi terhadap permohonan dari Pemohon, <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sesuai, menyampaikan respon status permohonan kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal tidak sesuai, memberikan respon tidak dapat diproses disertai alasan.</li> </ol> </li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti permohonan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan dan dalam hal diperlukan dapat dilakukan pemeriksaan pemeriksaan fisik keberadaan barang dan bahan.</li> <li>5. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dan kesesuaian berkas dan/atau hasil pemeriksaan fisik keberadaan barang dan bahan, Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Surat penolakan kepada Perusahaan KITE Pembebasan untuk dilengkapi, dalam hal permohonan tidak lengkap atau tidak sesuai.</li> <li>Surat Persetujuan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan, dalam hal permohonan lengkap / telah dilengkapi atau sesuai.</li> </ul> </li> <li>6. Kepala Kanwil/ KPU menandatangani Surat Persetujuan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan atau Surat Penolakan</li> <li>7. Pejabat Bea dan Cukai mengadministrasikan dan mendistribusikan Surat Persetujuan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan kepada Perusahaan KITE Pembebasan atau Surat Penolakan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persetujuan paling lama 5 (lima) jam kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara elektronik dan tidak dilakukan pemeriksaan lapangan.</li> </ol>

		2. Persetujuan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal: a. permohonan disampaikan secara elektronik dan dilakukan pemeriksaan lapangan; atau b. permohonan disampaikan secara tertulis.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau acsimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass – Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 149/PMK.04/2022 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-8/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> </ol>

		3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C. 2. Memiliki pengetahuan terkait Perpanjangan Periode / Jangka waktu terkait Operasional KITE. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPU/Kanwil
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

### 30. Pelayanan Permohonan Penetapan sebagai Kawasan Pabean Kawasan Ekonomi Khusus (KEK)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Lokasi yang ditetapkan sebagai Kawasan Pabean, harus memenuhi kriteria sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. terdapat kegiatan lalu lintas barang ekspor dan/atau impor.</li> <li>2. memiliki batas-batas yang jelas dan terdapat pintu masuk atau pintu keluar yang ditentukan untuk melakukan pengawasan terhadap barang yang masih terkandung kewajiban penerimaan negara</li> </ol> <p>Permohonan harus diajukan ke Administrator KEK yang kemudian mengirimkan rekomendasi. Rekomendasi paling kurang memuat data:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Badan Usaha yang mengelola KEK;</li> <li>2. Penetapan Badan Usaha sebagai pengelola KEK;</li> <li>3. Penetapan pembentukan KEK;</li> <li>4. Lokasi KEK;</li> <li>5. Gambar denah lokais dengan batas-batas dan pintu keluar/masuk;</li> <li>6. keterangan bahwa pada lokasi direkomendasikan sebagai Kawasan Pabean</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Badan usaha membuat permohonan untuk ditetapkan sebagai kawasan pabean kepada Administrator KEK. Administrator KEK mengirimkan usulan sebagai kawasan pabean kepada Kepala Kantor Pabean.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai di Kantor Pabean / KPU BC melakukan penelitian terhadap rekomendasi penetapan sebagai kawasan pabean meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian berkas dan data</li> <li>b. Pemeriksaan lokasi KEK</li> </ol> </li> <li>3. Berdasarkan hasil pemeriksaan lokasi, Kepala Kantor Pabean / kepala bidang KPU BC meneruskan usulan kepada Kepala Kantor Wilayah/ KPU BC disertai rekomendasi mengenai: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. kelayakan kawasan sebagai kawasan pabean</li> <li>b. pertimbangan kesiapan Kantor Pabean / KPU BC terkait dengan pelayanan dan pengawasan kepabeanan</li> </ol> </li> <li>4. Kepala Kantor Wilayah / Kepala KPU <ol style="list-style-type: none"> <li>a. melakukan penelitian pemenuhan persyaratan administratif</li> <li>b. dalam hal diperlukan melakukan pemeriksaan lokasi kembali</li> <li>c. dalam hal ditolak maka menyampaikan surat penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan</li> </ol> </li> <li>5. Dalam hal diterima, Kepala Kantor Wilayah / Kepala KPU memberikan persetujuan dengan menerbitkan keputusan mengenai penetapan sebagai Kawasan Pabean.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu layanan paling lambat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Kantor Pabean meneruskan usulan kepada Kepala Kantor Wilayah 5 (lima) hari kerja terhitung sejak usulan dari Administrator KEK diterima secara lengkap dengan surat pengantar</li> <li>b. Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Kantor Pelayanan Utama atas nama Menteri memberikan persetujuan atau</li> </ol>

		penolakan 10 (sepuluh) hari kerja sejak rekomendasi dari Administrator KEK diterima secara lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat keputusan mengenai penetapan sebagai Kawasan Pabean
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 237/PMK.010/2020 tentang Perlakuan Perpajakan, Kepabeanan, dan Cukai pada Kawasan Ekonomi Khusus;</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.010/2021 tentang Perubahan PMK 237/PMK.010/2020 tentang Perlakuan Perpajakan, Kepabeanan, dan Cukai pada Kawasan Ekonomi Khusus;</li> <li>3. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-19/BC/2022 tentang Tata Laksana Pemasukan, Perpindahan, dan Pengeluaran Barang Ke dan Dari Kawasan Ekonomi Khusus</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan Pengelolaan Kawasan Ekonomi Khusus.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU

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

**31. Perpanjangan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) Penyalur atau Tempat Penjualan Eceran**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Perpanjangan NPPBKC Penyalur atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran disampaikan kepada Kepala Kantor, yang mengawasi tempat usaha Penyalur atau tempat penjualan eceran.</li> <li>2. Salinan izin usaha dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perdagangan, penanaman modal, atau pariwisata.</li> <li>3. Permohonan perpanjangan NPPBKC diajukan paling cepat 2 (dua) bulan sebelum masa berlaku NPPBKC berakhir dan paling lambat sampai dengan sebelum masa berlaku NPPBKC berakhir.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Perpanjangan NPPBKC beserta kelengkapannya.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan tanda terima kepada Pemohon dan meneliti Surat Permohonan Perpanjangan NPPBKC beserta kelengkapannya. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal permohonan perpanjangan NPPBKC diajukan setelah masa berlaku NPPBKC berakhir, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan konsep Surat Penolakan kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal permohonan perpanjangan NPPBKC diajukan sebelum masa berlaku NPPBKC berakhir, Pejabat Bea dan Cukai meneliti pemenuhan persyaratan permohonan perpanjangan NPPBKC.</li> </ol> </li> <li>3. Dalam hal tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan kepada Pemohon.</li> <li>4. Untuk mendapatkan informasi terkait eksistensi Tempat Usaha Penyalur atau Tempat Penjualan Eceran, dapat dilakukan pemeriksaan lokasi oleh Pejabat Bea dan Cukai. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi bersama Pemohon. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal permohonan perpanjangan ditolak, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal permohonan perpanjangan disetujui, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Menteri mengenai Pemberian NPPBKC atas Permohonan Perpanjangan NPPBKC dan Piagam NPPBKC, selanjutnya menyampaikan kepada Pemohon.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja setelah tanggal diterimanya permohonan perpanjangan NPPBKC secara lengkap termasuk apabila dilakukan pemeriksaan lokasi, sampai dengan penerbitan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian NPPBKC atas Permohonan Perpanjangan NPPBKC, Piagam NPPBKC; atau Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai atas Permohonan Perpanjangan NPPBKC dan Piagam NPPBKC; atau</li> <li>2. Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di</li> </ol>

	Saran dan Masukan	<p><a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	-------------------	--

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai;</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2023;</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Dalam Rangka Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll;</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.a;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai;</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya;</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> </ol>

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

**32. Permohonan Produksi Barang Selain Barang Kena Cukai (BKC) Dan Pemberitahuan Jenis Barang Yang Merupakan Produk Sampingan (By Product)**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan memproduksi barang selain BKC yang paling sedikit memuat:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis barang lainnya yang bukan BKC yang dihasilkan;</li> <li>b. jenis bahan baku atau bahan penolong yang digunakan;</li> <li>c. alur proses produksi;</li> <li>d. alur pergerakan bahan baku atau bahan penolong dan barang jadi; dan</li> <li>e. gambar denah situasi pabrik terkait tempat penimbunan bahan baku atau bahan penolong, tempat produksi dan tempat penimbunan barang hasil akhir selain BKC.</li> </ol> </li> <li>2. Di dalam pabrik dilarang menghasilkan barang selain BKC yang ditetapkan dalam keputusan pemberian NPPBKC, kecuali:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Produk sampingan (by product) dari pembuatan BKC yang telah ditetapkan dalam Keputusan Pemberian NPPBKC.</li> <li>b. Pabrik Etil Alkohol (EA) yang memproduksi secara terpadu barang lain yang bukan BKC dengan menggunakan EA sebagai bahan baku atau bahan penolong;</li> <li>c. Pabrik Minuman Mengandung Etil Alkohol (MMEA) yang menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC, sepanjang di dalam Pabrik tersebut dilakukan pemisahan secara fisik antara BKC dan bukan BKC, baik dalam produksinya maupun tempat penimbunan bahan baku atau bahan penolong dan hasil produksi akhirnya;</li> <li>d. Pabrik Hasil Tembakau selain jenis Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya yang menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC, sepanjang di dalam Pabrik tersebut dilakukan pemisahan baik secara fisik antara BKC dan bukan BKC, baik dalam produksinya maupun tempat penimbunan bahan baku atau bahan penolong dan hasil produksi akhirnya;</li> <li>e. Pabrik Hasil Tembakau jenis Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya, yang menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC, sepanjang di dalam Pabrik tersebut dilakukan pemisahan secara fisik hasil produksi akhirnya;</li> <li>f. Pabrik BKC Lainnya selain Etil Alkohol, Minuman Mengandung Etil Alkohol, dan Hasil Tembakau, yang menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC, sepanjang di dalam Pabrik tersebut dilakukan pemisahan secara fisik hasil produksi akhirnya;</li> </ol> </li> <li>3. Syarat produksi secara terpadu barang lain yang bukan merupakan barang kena cukai kepada Pengusaha Pabrik Etil Alkohol (EA) adalah:</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. menggunakan bahan baku/bahan penolong berupa EA;</li> <li>b. dalam pabrik dilakukan pemisahan secara fisik antara tempat menimbun BKC dengan tempat menimbun barang lain yang bukan merupakan BKC hasil produksi terpadu; dan</li> <li>c. tidak menyulitkan pengawasan, pemeriksaan dan penghitungan cukai.</li> </ul> <p>4. Syarat untuk menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC terhadap Pengusaha Pabrik Minuman Mengandung Etil Alkohol (MMEA) dan Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau (HT) selain jenis Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya, adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. menggunakan bahan baku atau bahan penolong berupa BKC atau barang lainnya yang bukan BKC;</li> <li>a. di dalam pabrik dilakukan pemisahan secara fisik antara tempat menimbun bahan baku atau bahan penolong untuk menghasilkan BKC dengan tempat menimbun bahan baku atau bahan penolong untuk menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC;</li> <li>b. di dalam pabrik dilakukan pemisahan secara fisik antara tempat menghasilkan BKC dengan tempat menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC;</li> <li>c. di dalam pabrik dilakukan pemisahan secara fisik antara tempat menimbun barang hasil akhir berupa BKC dengan tempat menimbun barang hasil akhir berupa barang lainnya yang bukan BKC; dan</li> <li>d. tidak menyulitkan pengawasan, pemeriksaan dan penghitungan cukai.</li> </ul> <p>5. Syarat untuk menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC terhadap Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau jenis Hasil Pengolahan Tembakau Lainnya dan Pengusaha Pabrik BKC Lainnya selain Etil Alkohol, Minuman Mengandung Etil Alkohol, dan Hasil Tembakau, adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. menggunakan bahan baku atau bahan penolong berupa BKC atau bukan BKC;</li> <li>b. di dalam pabrik dilakukan pemisahan secara fisik antara tempat menimbun barang hasil akhir berupa BKC dengan tempat menimbun barang hasil akhir berupa barang lainnya yang bukan BKC; dan</li> <li>c. tidak menyulitkan pengawasan, pemeriksaan dan penghitungan cukai.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan memproduksi barang selain BKC.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan memproduksi barang selain BKC dan menyampaikan tanda terima kepada Pemohon.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai meneliti permohonan memproduksi barang selain BKC. Dalam hal diperlukan pemeriksaan lokasi, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi kemudian bersama dengan Pemohon menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai memeriksa permohonan dan hasil pemeriksaan lokasi apabila dilakukan pemeriksaan lokasi. Dalam hal kedapatan tidak</li> </ul>

		<p>memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan Surat Penolakan. Dalam hal kedatangan memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan Surat Persetujuan</p> <p>5. Pemohon menerima Surat Persetujuan atau Surat Penolakan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal diterimanya permohonan secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan atau penolakan permohonan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Persetujuan</li> <li>2. Surat Penolakan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan–Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai, sebagaimana telah diubah dengan PMK Nomor 68 Tahun 2023.</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor</li> <li>b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survei Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

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

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Telah dipenuhinya persyaratan pemberlakuan kembali NPPBKC, dengan rincian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NPPBKC yang telah dibekukan dalam hal adanya bukti permulaan yang cukup bahwa Pengusaha BKC melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai dapat diberlakukan kembali setelah:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. adanya putusan hakim yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap terhadap pelanggaran pidana di bidang cukai, yang menyatakan yang bersangkutan tidak bersalah; atau</li> <li>b. dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari tidak cukup bukti permulaan untuk dilakukan penyidikan.</li> </ol> </li> <li>2. NPPBKC yang telah dibekukan dalam hal adanya bukti yang cukup yang mengakibatkan persyaratan perizinan tidak lagi dipenuhi dapat diberlakukan kembali apabila paling lama 90 (sembilan puluh) hari terhitung sejak pembekuan NPPBKC:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. lokasi Pabrik, Tempat Penyimpanan, Tempat Usaha Importir, Tempat Usaha Penyalur, atau Tempat Penjualan Eceran telah memenuhi ketentuan;</li> <li>b. izin dari instansi terkait sudah berlaku;</li> <li>c. Pengusaha BKC telah memiliki keputusan perubahan NPPBKC; atau</li> <li>d. Pengusaha BKC telah mengajukan permohonan perubahan NPPBKC setelah melakukan:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) perubahan nama dan/atau bentuk badan hukum perusahaan;</li> <li>2) perubahan atau penggantian pemilik perusahaan; dan/atau</li> <li>3) perubahan NPWP.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. NPPBKC yang telah dibekukan dalam hal Pengusaha BKC berada dalam pengawasan kurator dapat diberlakukan kembali setelah adanya putusan hakim yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, yang menyatakan yang bersangkutan tidak pailit.</li> <li>4. NPPBKC yang telah dibekukan dalam hal Pengusaha BKC tidak menyediakan sarana dan prasarana bagi pejabat bea dan cukai untuk menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan dapat diberlakukan kembali apabila paling lama 90 (sembilan puluh) hari terhitung sejak pembekuan NPPBKC, Pengusaha Barang Kena Cukai telah menyediakan sarana dan prasarana bagi Pejabat Bea dan Cukai untuk menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan.</li> <li>5. NPPBKC yang telah dibekukan dalam hal Pengusaha Etil Alkohol (Pengusaha EA) memproduksi secara terpadu barang lain yang bukan merupakan BKC, atau Pengusaha Pabrik selain Etil Alkohol yang menghasilkan barang lainnya yang bukan BKC tanpa persetujuan dapat diberlakukan kembali setelah Pengusaha Pabrik EA mendapatkan persetujuan memproduksi secara terpadu barang selain BKC, atau Pengusaha Pabrik selain EA telah mendapatkan persetujuan menghasilkan barang lainnya yang bukan merupakan BKC.</li> <li>6. NPPBKC yang telah dibekukan dalam hal pengusaha BKC menjalankan kegiatan di tempat selain yang telah</li> </ol>

		<p>disebutkan dalam keputusan pemberian NPPBKC dapat diberlakukan kembali setelah Pengusaha BKC mendapatkan persetujuan menjalankan kegiatan di tempat selain yang telah disebutkan dalam keputusan pemberian NPPBKC.</p> <p>7. NPPBKC yang telah dibekukan dalam hal pengusaha BKC menyampaikan data yang tidak benar atau tidak sesuai dengan data sebenarnya dapat diberlakukan kembali setelah Pengusaha BKC menyampaikan perbaikan data yang benar atau sesuai dengan data yang sebenarnya paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pembekuan NPPBKC.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>1. Berdasarkan rekomendasi pemberlakuan kembali NPPBKC dari unit terkait dan/atau dipenuhinya persyaratan pemberlakuan kembali NPPBKC oleh Pengusaha BKC, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC.</p> <p>2. Pengusaha BKC menerima Salinan Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak dipenuhinya persyaratan pemberlakuan kembali NPPBKC sampai dengan diterbitkannya Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	a. Keputusan Pemberlakuan Kembali NPPBKC
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a>.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230.</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.</p>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2023;</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Dalam Rangka Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket

		<p>pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll;</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan;</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 perizinan pengusaha barang kena cukai;</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</p> <p>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya;</p> <p>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Nilai Kinerja Pegawai</p> <p>2. Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</p>

### 34. 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha BKC menyampaikan pemberitahuan perubahan data dalam hal melakukan perubahan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tata letak (layout) tempat usaha barang kena cukai</li> <li>b. penanggung jawab perusahaan</li> <li>c. mesin dan/atau alat linting yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas barang kena cukai bagi Pengusaha Pabrik</li> <li>d. penyalur yang langsung membeli barang kena cukai dari pengusaha pabrik, bagi Pengusaha pabrik hasil tembakau</li> <li>e. Data Registrasi Pengusaha BKC selain data terkait Pasal 32 ayat 1 dan 2 PMK 66 tahun 2018</li> </ol> </li> <li>2. Pengusaha BKC menyampaikan pemberitahuan perubahan kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi NPPBKC pemohon.</li> <li>3. Dokumen terkait pemberitahuan perubahan sesuai dengan permohonan perubahan yang diajukan.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan pemberitahuan perubahan data Pengusaha BKC dan/atau Data Registrasi serta dokumen yang terkait dengan pemberitahuan perubahan.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan tanda terima kepada pengusaha BKC.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan meneliti berkas yang diajukan.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan pemeriksaan lokasi untuk mendapatkan informasi terkait pemberitahuan perubahan kemudian membuat Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> <li>5. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pembaharuan pada database pengusaha BKC.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah 3 (tiga) hari kerja setelah 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, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-</li> </ol>

		masing unit kerja
--	--	-------------------

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai, sebagaimana telah diubah dengan PMK Nomor 68 Tahun 2023.</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-14/BC/2023 tentang Petunjuk Teknis Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal terdiri dari 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>

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

### 35. Pencacahan BKC atas Permintaan Pengusaha Pabrik atau Pengusaha Tempat Penyimpanan

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pencacahan dilakukan terhadap: <ol style="list-style-type: none"> <li>etil alkohol yang berada di dalam Pabrik atau Tempat Penyimpanan; atau</li> <li>minuman yang mengandung etil alkohol golongan A produksi dalam negeri yang berada di dalam Pabrik yang sudah dalam kemasan penjualan eceran yang masih terutang cukai.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha Pabrik atau Pengusaha Tempat Penyimpanan menyampaikan permohonan disertai alasan perlunya dilaksanakan pencacahan.</li> <li>Atas permohonan tersebut, Kepala Kantor memberikan persetujuan atau penolakan.</li> <li>Dalam hal permohonan disetujui, Kepala Kantor menerbitkan Surat Tugas untuk dilakukan pencacahan.</li> <li>Pejabat Bea dan Cukai melakukan Pencacahan berdasarkan surat tugas dari Kepala Kantor dengan disaksikan oleh Pengusaha Pabrik atau Pengusaha Tempat Penyimpanan.</li> <li>Atas hasil Pencacahan yang dilakukan oleh Pejabat Bea dan Cukai dibuatkan berita acara hasil Pencacahan.</li> <li>Berdasarkan Pencacahan tersebut, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penutupan Buku Rekening Barang Kena Cukai.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tanggapan atas permohonan adalah paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan pencacahan diterima secara lengkap dan benar
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Berita Acara Hasil Pencacahan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 3613)</li> </ol>

		<p>sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6736);</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 205/PMK.04/2020 Tentang Pencacahan dan Potongan Atas Etil Alkohol dan Minuman yang Mengandung Etil Alkohol.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/Golongan Minimal II.a</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait cukai pada EA dan MMEA</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi ExSIS</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 9 (sembilan) 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"> <li>1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</li> <li>3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

### 36. Pemberian Pelayanan Informasi melalui Call Center Bravo Bea Cukai

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi call center DJBC.</li> <li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi DJBC.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Layanan informasi melalui telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. telpon diangkat paling lama 30 (tiga puluh) detik sejak telepon berdering; dan</li> <li>2. pemberian layanan informasi menyesuaikan dengan kompleksitas permasalahan yang diterima;</li> <li>3. paling lama 5 (lima) menit sejak telepon ditutup sampai dengan permasalahan didokumentasikan pada aplikasi pencatatan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li> <li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad</li> </ol>

		<p>Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	---

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan pusat telepon (<i>call center</i>).</li> <li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> </ol>

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

### 37. Pemberian Pelayanan Informasi melalui Web Chat dan Media Sosial DJBC

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial resmi DJBC.</li> <li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial (melalui fitur pesan/<i>direct message</i>) resmi DJBC.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. paling lama pada hari kerja yang sama sejak permintaan layanan informasi diterima Petugas Layanan sampai dengan jawaban atas permintaan layanan informasi dikirimkan kepada Pengguna Layanan; dan</li> <li>2. dalam hal permintaan layanan informasi diterima 2 (dua) jam sebelum jam pulang kantor, maka paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Petugas Layanan sampai</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li> <li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea</li> </ol>

		<p>Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	---

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</li> <li>6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);</li> <li>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</li> <li>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat serta jaringan komunikasi web-chat dan media social.</li> <li>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> </ol>

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

### 38. Pemberian Pelayanan Informasi melalui Email DJBC

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya permintaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman terkait pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai oleh pemohon informasi melalui saluran komunikasi <i>e-mail</i> DJBC</li> <li>2. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>e-mail</i> DJBC.</li> <li>2. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> <li>3. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait.</li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Petugas Layanan sampai dengan jawaban atas permintaan layanan informasi dikirimkan kepada Pengguna Layanan; dan</li> <li>2. dalam hal permintaan layanan informasi diterima 2 (dua) jam sebelum jam pulang kantor, maka paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Petugas Layanan sampai dengan jawaban atas permintaan layanan informasi dikirimkan kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau</li> <li>2. Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> </ol>

		<p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>
--	--	--

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);</p> <p>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</p> <p>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat serta jaringan komunikasi <i>E-mail</i>.</p> <p>2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p>

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

**39. Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Pusat Bea Cukai (PPID Tingkat I)**

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Keuangan dilakukan secara tertulis melalui media elektronik dan/atau nonelektronik. Permintaan Informasi Publik dengan menggunakan media elektronik disampaikan melalui surat elektronik atau Sistem Informasi PPID. Permintaan Informasi Publik dengan menggunakan media nonelektronik disampaikan melalui surat atau dengan mengisi formulir Permintaan Informasi Publik di ruang layanan Informasi Publik</li> <li>2. Permintaan Informasi Publik harus mencantumkan paling sedikit:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. nama lengkap Pemohon;</li> <li>b. nomor induk kependudukan atau nomor dokumen salinan bukti pengesahan badan hukum Indonesia yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga yang berwenang;</li> <li>c. alamat;</li> <li>d. nomor telepon;</li> <li>e. alamat surat elektronik (emaiij;</li> <li>f. surat kuasa khusus dalam hal Permintaan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain;</li> <li>g. rincian Informasi Publik yang diminta;</li> <li>h. tujuan penggunaan Informasi Publik;</li> <li>i. cara memperoleh Informasi Publik; dan</li> <li>j. cara mendapatkan salinan Informasi Publik.</li> </ol> </li> <li>3. Yang dapat menggunakan layanan permintaan informasi publik kepada PPID, yaitu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. orang perseorangan (warga negara Indonesia);</li> <li>b. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan</li> <li>c. badan hukum Indonesia.</li> </ol> </li> <li>4. uraian persyaratan sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran;</li> <li>b. Salinan KTP atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat untuk Pemohon perorangan/kelompok orang</li> <li>c. Salinan Surat Pengesahan sebagai Badan Hukum Indonesia dari Kementerian Hukum dan HAM, untuk</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Pemohon Badan Hukum Indonesia;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>d. Surat Kuasa bermaterai dan fotokopi KTP atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia;</li><li>e. Sistem Informasi PPID (SIPPID);</li><li>f. Register Permintaan Informasi Publik;</li><li>g. Naskah dinas; dan</li><li>h. Informasi Publik dan/atau salinan dokumen yang diminta oleh Pemohon.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pejabat Bea dan Cukai menerima Permintaan Informasi Publik dari Pemohon.</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan Permintaan Informasi Publik serta pengadministrasian permintaan informasi publik .<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal Permintaan Informasi Publik ditujukan kepada PPID Tingkat I lain di lingkungan Kementerian Keuangan, meneruskan Permintaan Informasi Publik kepada Biro KLI melalui Sistem Informasi PPID.</li><li>b. Dalam hal Permintaan Informasi Publik ditujukan kepada PPID I dan persyaratan Permintaan belum lengkap Pejabat Bea dan Cukai, menyampaikan Surat Ketidaklengkapan dari PPID I kepada pemohon, yang meminta agar pemohon melengkapi persyaratan permintaan informasi</li><li>c. Apabila pemohon melengkapi persyaratan dalam kurun waktu 3 hari kerja sejak Surat Ketidaklengkapan disampaikan kepada pemohon, maka permintaan informasi dilanjutkan pada proses selanjutnya.</li><li>d. Apabila pemohon dalam waktu 3 hari kerja tidak melengkapi persyaratan Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Pemberitahuan Permintaan Informasi Tidak Ditindaklanjuti dari PPID I kepada pemohon dan memberikan catatan pada Buku Register bahwa permintaan informasi tersebut tidak ditindaklanjuti.</li><li>e. Dalam hal permohonan Informasi Publik ditujukan kepada PPID I dan persyaratan permohonan sudah lengkap, Pejabat Bea dan Cukai mengadministrasikan pada Buku Register dan menyampaikan Formulir Permohonan Informasi Publik</li></ol></li></ol>

		<p>sebagai tanda terima permohonan Informasi Publik kepada Pemohon.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Pejabat Bea dan Cukai mengidentifikasi dan menentukan tindak lanjut Permintaan Informasi Publik berdasarkan kriteria Informasi Publik sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan.</li><li>b. Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh PPID I.</li><li>c. Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh Unit Teknis Terkait.</li><li>d. Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh Unit Teknis Terkait.</li><li>e. Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh PPID II dan/atau PPID III.</li><li>f. Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/ didokumentasikan PPID I, PPID II, dan/atau PPID III.</li></ol></li><li>4. Dalam hal Informasi Publik yang diminta termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan, Pejabat Bea dan Cukai menyusun konsep Pemberitahuan Tertulis dan Lampiran berupa keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan dan/atau lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan).</li><li>5. Dalam hal Informasi Publik yang diminta dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID I, Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan Informasi Publik yang diminta dan menyampaikan Pemberitahuan Tertulis.</li><li>6. Dalam hal Informasi Publik yang diminta dikuasai/didokumentasikan oleh Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Pejabat Bea dan Cukai menyusun konsep naskah dinas permintaan tanggapan kepada Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Berdasarkan tanggapan dari Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan konsep Pemberitahuan Tertulis.</li><li>7. Dalam hal Informasi Publik yang diminta belum atau tidak dikuasai/ didokumentasikan oleh PPID I, Unit Teknis Terkait, PPID II dan/atau PPID III, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Tentang Penolakan Permohonan kepada Pemohon.</li></ol>
--	--	---

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. 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 Lampiran berupa keputusan PPID mengenai kalsifikasi informasi publik Kementerian Keuangan beserta lampiran lembar pengujian konsekuensi (dihitamkan selain untuk informasi yang dikecualikan) kepada Pemohon.</p> <p>b. Pejabat Bea dan Cukai dapat memperpanjang waktu untuk paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis dan tidak dapat diperpanjang lagi.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jawaban atas permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian</li> </ol>

		<p>Keuangan;</p> <p>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center);</p> <p>7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan</p> <p>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-30/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Agenda Setting di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</p> <p>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, SIPPID, SPLIT 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 tata cara layanan Permintaan Informasi Publik PPID</p> <p>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai</p> <p>4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SIPPID, 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>a. 1 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor.</p> <p>b. 1 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.</p>

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

**40. Permohonan Penerbitan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE Pembebasan/Pengembalian**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan penerbitan penetapan izin Perusahaan penerima fasilitas KITE Pembebasan/Pengembalian dan data isian perusahaan berdasarkan dokumen yang menjadi dasar pengisian;</li><li>2. Perizinan berusaha yang berlaku untuk operasional dan komersial sesuai dengan ketentuan perundang-undangan mengenai perizinan berusaha berbasis risiko meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jenis risiko badan usaha yang tertera dalam dokumen perizinan berusaha; dan</li><li>b. pemenuhan syarat operasional dan komersial badan usaha;</li></ol></li><li>3. Status pengusaha kena pajak;</li><li>4. Jenis usaha industri manufaktur meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. kegiatan pengolahan, perakitan, dan/atau pemasangan.</li><li>b. uraian proses produksi, jenis barang dan bahan serta hasil produksi.</li><li>c. keterkaitan jenis barang dan bahan yang akan diimpor dengan fasilitas KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian dengan bidang usaha badan usaha dan hasil produksi yang akan diekspor, dan</li><li>d. alat produksi dan keterkaitan dengan jenis usaha, barang dan bahan serta hasil produksi.</li></ol></li><li>5. Lokasi kegiatan usaha meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. bukti kepemilikan atau penguasaan yang berlaku untuk waktu paling singkat 3 (tiga) tahun atas lokasi yang akan digunakan untuk kegiatan produksi dan penyimpanan barang dan bahan serta hasil produksi sejak permohonan penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan atau KITE Pengembalian diajukan;</li><li>b. tempat produksi, tempat penyimpanan, dan pembongkaran, dan</li><li>c. lokasi badan usaha penerima subkontrak berdasarkan manajemen risiko.</li></ol></li><li>6. Hasil Penilaian Sistem Pengendalian Internal (SPI);</li><li>7. Hasil Penilaian kesiapan sistem informasi persediaan berbasis komputer (IT Inventory);</li><li>8. Hasil Penilaian Closed Circuit Television (CCTV) yang dapat diakses secara langsung dan daring oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU dan Kepala Kantor Pabean) untuk pengawasan penyimpanan barang dan bahan</li></ol>

		<p>serta hasil produksi;</p> <p>9. Daftar Hasil Pemeriksaan Dokumen dan Pemeriksaan Lokasi; dan/atau</p> <p>10. Sistem Komputer Pelayanan (SKP).</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan permohonan secara elektronik melalui sistem INSW ke KPPBC atau KPUBC</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai pada KPPBC atau KPUBC Menerima permohonan via INSW, atas permohonan tersebut dilakukan :<ol style="list-style-type: none"><li>a. pemeriksaan lapangan/lokasi</li><li>b. menerbitkan Berita Acara pemeriksaan (BA) dan rekomendasi</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai pada Kantor Wilayah menerima:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemberitahuan status pengajuan perizinan KITE Pembebasan pada sistem INSW bahwa pengajuan perizinan sedang dalam status undangan presentasi proses bisnis dalam hal disampaikan secara elektronik, atau</li><li>b. Naskah Dinas Rekomendasi dan BA Pemeriksaan fisik dari Kepala KPPBC dalam hal permohonan disampaikan secara manual</li></ol></li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan latar belakang dan penanggungjawab Perusahaan.</li><li>5. Pemohon diundang ke kantor untuk menyampaikan presentasi. Kemudian, Pemohon melakukan presentasi proses bisnis kepada Pejabat Bea dan Cukai di lingkungan Kanwil / KPU.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal hasil presentasi dinyatakan belum selesai, Pemohon harus melakukan presentasi lanjutan dan dilakukan penjadwalan lanjutan.</li><li>b. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan konsep Berita Acara Presentasi Proses Bisnis yang ditandatangani oleh Salah satu Direksi Perusahaan yang ada di Akte Perusahaan dan Pejabat Bea dan Cukai yang menghadiri pemaparan proses bisnis dengan mencantumkan hasil pemaparan serta waktu selesai pemaparan.</li></ol></li><li>6. Pejabat Bea dan Cukai:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menyiapkan konsep Berita Acara Presentasi Proses Bisnis yang ditandatangani oleh Pemohon, Kepala Kantor dan Pejabat di lingkungan Kanwil / KPU.</li><li>b. Dalam hal tidak disetujui, menyiapkan konsep Surat Penolakan Permohonan Fasilitas KITE kepada Pemohon.</li><li>c. Dalam hal disetujui, menyiapkan konsep Surat Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan kepada Pemohon.</li></ol></li><li>7. Pejabat Bea dan Cukai memberi Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/Surat Penolakan Permohonan Fasilitas KITE dalam sistem INSW dan mendistribusikan Surat Keputusan kepada Pemohon.</li></ol>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. BA dan surat rekomendasi paling lambat 3 hari kerja setelah permohonan di INSW.</p> <p>b. Pemaparan proses bisnis dilakukan paling lambat 3 hari kerja sejak sejak rekomendasi diterima oleh Kantor Wilayah.</p> <p>c. Persetujuan harus diputuskan paling lama 1 jam setelah pemaparan proses bisnis selesai</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Penetapan sebagai Perusahaan KITE Pembebasan/ Pengembalian atau Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</p>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<p>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.</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 149/PMK.04/2022 tentang Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan nomor 145/PMK.04/2022 tentang Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-8/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pembebasan Bea Masuk dan Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-9/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor</p>

		Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Penerbitan, Perubahan, dan Pencabutan Izin KITE.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPPBC/KPU/Kanwil
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"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**41. Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor dalam Rangka KITE Pengembalian**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor Dalam Rangka KITE Pengembalian.</li> <li>2. Dokumen pemberitahuan pabean impor dan/atau pemberitahuan pabean pemasukan.</li> <li>3. Dokumen pendukung terkait dengan alasan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor Dalam Rangka KITE Pengembalian.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor Dalam Rangka KITE Pengembalian.</li> <li>2. Dalam hal permohonan disampaikan melalui loket penerimaan dokumen, email, pesan elektronik dan sejenisnya, Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dan kesesuaian berkas,               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sesuai menerbitkan tanda terima permohonan</li> <li>b. Dalam hal tidak sesuai menerbitkan surat pengembalian permohonan disertai dengan alasan.</li> </ol> </li> <li>3. Dalam hal disampaikan melalui SKP, SKP melakukan validasi terhadap permohonan dari Pemohon,               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam hal sesuai, menyampaikan respon status permohonan kepada Pemohon.</li> <li>b. Dalam hal tidak sesuai, memberikan respon tidak dapat diproses disertai alasan.</li> </ol> </li> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor Dalam Rangka KITE Pengembalian dan dalam hal diperlukan dapat dilakukan pemeriksaan fisik keberadaan barang dan bahan.</li> <li>5. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dan kesesuaian berkas dan/atau hasil pemeriksaan fisik keberadaan barang dan bahan, Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat penolakan kepada Perusahaan KITE Pengembalian untuk dilengkapi, dalam hal permohonan tidak lengkap atau tidak sesuai.</li> <li>b. Surat Persetujuan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor Dalam Rangka KITE Pengembalian, dalam hal permohonan lengkap / telah dilengkapi atau sesuai.</li> </ol> </li> <li>6. Kepala Kanwil/ KPU menandatangani Surat Persetujuan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor Dalam Rangka KITE Pengembalian</li> <li>7. Pejabat Bea dan Cukai mengadministrasikan dan mendistribusikan Surat Persetujuan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor Dalam Rangka KITE</li> </ol>

		Pengembalian atau Surat Penolakan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persetujuan paling lama 5 (lima) jam kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan secara elektronik dan tidak dilakukan pemeriksaan lapangan.</li> <li>2. Persetujuan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap, dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. permohonan disampaikan secara elektronik dan dilakukan pemeriksaan lapangan; atau</li> <li>b. permohonan disampaikan secara tertulis.</li> </ol> </li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Perpanjangan Jangka Waktu Ekspor KITE Pengembalian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta - 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 145/PMK.04/2022 tentang Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-9/BC/2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pengembalian Bea Masuk yang Telah Dibayar atas Impor Barang dan Bahan untuk Diolah, Dirakit, atau Dipasang pada Barang Lain dengan Tujuan untuk Diekspor.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Perpanjangan Periode / Jangka waktu terkait Operasional KITE.</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 orang pejabat/pegawai pada KPU/Kanwil
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"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

## 42. Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Barang Perwakilan Negara Asing dan Pejabatnya

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan melalui SKP kepada Menteri melalui Direktur Jenderal atau Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk setelah mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Kementerian Luar Negeri</li><li>2. Permohonan tersebut diatas harus disertakan lampiran berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Perkiraan nilai pabean seperti invoice atau dokumen yang dipersamakan</li><li>a. Rincian jumlah dan jenis barang</li><li>b. Kartu identitas diplomatik Pejabat Perwakilan Negara Asing sebagai penerima fasilitas</li><li>c. Kartu identitas diplomatik Kepala Perwakilan Negara Asing sebagai pemohon</li><li>d. Nota diplomatik kuasa usaha sementara (<i>charge d'affaires</i>) dalam hal permohonan selain duta besar</li><li>e. Nota diplomatik pelimpahan wewenang atau penunjukan dalam hal Kepala Perwakilan Negara Asing berhalangan dan tidak bisa menandatangani</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembebasan bea masuk dan cukai atas Barang Perwakilan Negara Asing Beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia dilampiri dengan dokumen pelengkap/pendukung kepada Pejabat Bea dan Cukai</li><li>2. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kelengkapan dokumen dan kebenaran berkas permohonan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal dokumen tidak lengkap, maka dokumen dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li><li>b. dalam hal dokumen lengkap, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap pemenuhan seluruh persyaratan.</li></ol></li><li>3. Pejabat Bea dan Cukai memproses dengan melakukan penelitian terhadap pemenuhan seluruh persyaratan,<ol style="list-style-type: none"><li>a. dalam hal permohonan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai membuat surat keputusan mengenai pembebasan bea masuk atas impor barang selain Kendaraan Bermotor untuk Badan Internasional beserta Pejabatnya</li><li>b. dalam hal permohonan tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai membuat surat pemberitahuan mengenai penolakan dengan menyebutkan alasan penolakan</li></ol></li><li>4. Kepala kantor meneliti dan menandatangani keputusan mengenai pembebasan bea masuk atas impor barang selain Kendaraan Bermotor atau surat penolakan dan menyampaikan kepada pemohon melalui SKP.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah permohonan diterima dengan lengkap dan benar.

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan, atau</li> <li>b. Surat Penolakan Pemberian Pembebasan Bea Masuk Dan Cukai Atas Barang Perwakilan Negara Asing Dan Pejabatnya.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke email <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau faksimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>b. Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 149/KMK.04/2015 tentang Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Perwakilan Negara Asing Beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia.</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal nomor PER-23/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan pemberian Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai serta Penyelesaian Kewajiban Pabean atas Impor Barang Perwakilan Negara Asing beserta Para Pejabatnya yang bertugas di Indonesia.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2) Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Pemberian Pembebasan Bea Masuk Dan Cukai Atas Barang Perwakilan Negara Asing Dan Pejabatnya.</li> <li>3) Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4) Menguasai aplikasi (CEISA / EXCIS)</li> </ol>

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

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik  
ASKOLANI



LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
NOMOR KEP-255/BC/2024  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
BEA DAN CUKAI YANG DICABUT DAN DINYATAKAN TIDAK BERLAKU**

<b>No.</b>	<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Nama Produk Pelayanan</b>	<b>Nomor Surat Keputusan</b>
1.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling)	KEP-168/BC/2021
2.	Pemberitahuan Pabean Impor	Pelayanan Pemberian Izin Kepala Kantor/Pejabat Bea dan Cukai atas Barang Impor Untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling)	KEP-168/BC/2021
3.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & ASP	Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian Daftar Barang Kiriman	KEP-168/BC/2021
4.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & ASP	Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian Consignment Note	KEP-168/BC/2021
5.	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & ASP	Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian PIBK	KEP-168/BC/2021
6.	Klasifikasi Pengguna Jasa	Penetapan dan Sertifikasi Sebagai Operator Ekonomi Bersertifikat/ Authorized Economic Operator (AEO)	KEP-217/BC/2023
7.	Klasifikasi Pengguna Jasa	Pelayanan Penetapan Perusahaan sebagai MITA melalui Mekanisme Usulan dari MITA Kepabeanan	KEP-217/BC/2023
8.	Klasifikasi Pengguna Jasa	Pelayanan Permohonan Perubahan Data MITA Kepabeanan pada Surat Keputusan Penetapan Perusahaan sebagai MITA Kepabeanan	KEP-217/BC/2023
9.	Pembebasan	Pembebasan Bea Masuk dan Cukai Atas Impor Barang Untuk Keperluan Khusus Kaum Tuna Netra dan Penyandang Cacat Lainnya	KEP-168/BC/2021
10.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan/atau Cukai atas Impor Barang Kiriman Hadiah/Hibah untuk Keperluan Ibadah Untuk Umum, Amal, Sosial, atau Kebudayaan	KEP-168/BC/2021
11.	Pembebasan	Pembebasan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor Kendaraan Bermotor untuk Keperluan Perwakilan	KEP-168/BC/2021

		Negara Asing Beserta Para Pejabatnya yang Bertugas di Indonesia	
12.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Kendaraan Bermotor Untuk Keperluan Badan Internasional Beserta Para Pejabatnya Yang Bertugas Di Indonesia	KEP-168/BC/2021
13.	Pembebasan	Permohonan Pembebasan Bea Masuk dan Cukai dan Pajak dalam Rangka Impor atas Impor Barang Badan Internasional	KEP-168/BC/2021
14.	Pembebasan	Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang Pemerintah untuk Kepentingan Umum	KEP-168/BC/2021
15.	Pengelolaan KITE	Permohonan Perubahan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE Pembebasan/ Pengembalian	KEP-168/BC/2021
16.	Pengelolaan KITE	Permohonan Perpanjangan Periode KITE Pembebasan	KEP-168/BC/2021
17.	Pengelolaan Kawasan Ekonomi Khusus	Pelayanan Permohonan Penetapan sebagai Kawasan Pabean KEK	KEP-168/BC/2021
18.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Perpanjangan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) Penyalur atau Tempat Penjualan Eceran	KEP-168/BC/2021
19.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Produksi Barang Selain Barang Kena Cukai (BKC) Dan Pemberitahuan Jenis Barang Yang Merupakan Produk Sampingan (By Product)	KEP-168/BC/2021
20.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberlakuan Kembali Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) yang Dibekukan	KEP-168/BC/2021
21.	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Pemberitahuan Perubahan Data Pengusaha Barang Kena Cukai Dan/Atau Data Registrasi	KEP-168/BC/2021
22.	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Pencacahan BKC atas Permintaan Pengusaha Pabrik atau Pengusaha Tempat Penyimpanan	KEP-217/BC/2023
23.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Call Center Bravo Bea Cukai	KEP-185/BC/2022
24.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Web Chat dan Media Sosial DJBC	KEP-185/BC/2022

25.	Layanan Informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Email DJBC	KEP-185/BC/2022
26.	Layanan Informasi	Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Pada Kantor Pusat Bea Cukai (PPID Tingkat I)	KEP-185/BC/2022
27.	Pengelolaan KITE	Permohonan Penerbitan Penetapan Izin Perusahaan Penerima Fasilitas KITE Pembebasan/Pengembalian	KEP-168/BC/2021
28.	Pengelolaan KITE	Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Realisasi Ekspor dalam Rangka KITE Pengembalian	KEP-168/BC/2021
29.	Pembebasan	Permohonan Pemberian Pembebasan Bea Masuk Dan Cukai Atas Barang Perwakilan Negara Asing Dan Pejabatnya	KEP-168/BC/2021

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik  
ASKOLANI

