

DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

SALINAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI
NOMOR P-21/BC/2008

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PELAKSANAAN,
SERTA MONITOR DAN EVALUASI STANDARD PROSEDUR OPERASI
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 55/PM.1/2007, telah ditetapkan pedoman penyusunan Standard Prosedur Operasi Di Lingkungan Departemen Keuangan;
- b. bahwa dalam rangka keseragaman penerapan dan pelaksanaan Standard Prosedur Operasi tersebut secara efektif, perlu memberikan pedoman penyusunan, penetapan, dan pelaksanaan, serta monitor dan evaluasi Standard Prosedur Operasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b di atas, dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, Dan Pelaksanaan, Serta Monitor Dan Evaluasi Standard Prosedur Operasi Di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3612), sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2006 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4661);
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3613) sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 39 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4755);
3. Keputusan Menteri Keuangan nomor 448/KMK.01/2001 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pangkalan Sarana Operasi Bea Dan Cukai;
4. Keputusan Menteri Keuangan nomor 449/KMK.01/2001 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Pengujian Dan Identifikasi Barang;
5. Peraturan Menteri Keuangan. nomor 139/PMK.01/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standard Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures) Di Lingkungan Departemen Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 55/PM.1/2007;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.01/2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
7. Peraturan Menteri Keuangan nomor 100/PMK.01/2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Departemen Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menetriai Keuangan nomor 149/PMK.01/2008;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PELAKSANAAN, SERTA MONITOR DAN EVALUASI STANDARD PROSEDUR OPERASI DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI.

Pasal 1

Dalam Keputusan Direktur Jenderal ini, yang dimaksud dengan :

1. Standard Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedure*) yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi berdasarkan

DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

- 2 -

ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai, serta ketentuan umum penyelenggaraan organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal di bidang kelembagaan dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kehumasan, dan ketentuan umum lainnya.

2. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
3. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Bea dan Cukai.
4. Unit Kerja adalah unit organisasi di tingkat pusat, instansi vertikal, dan unit pelayanan teknis (UPT) berdasarkan ketentuan organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal.

Pasal 2

- (1) SOP disusun atas setiap kegiatan penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dengan tujuan untuk menyederhanakan dan membakukan proses bisnis kegiatan, untuk memberikan transparansi kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*), serta untuk digunakan sebagai salah satu ukuran dalam menilai kinerja pelaksanaan organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal.
- (2) SOP disusun dan dirumuskan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal berdasarkan hasil koordinasi dan pembahasan dengan Unit Kerja yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang perumusan kebijakan.
- (3) SOP dirumuskan dengan menggunakan format dan contoh pengisian sebagaimana Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini, yang terdiri dari :
 - a. Lampiran I, yaitu Lembar Pertama/Penjelasan SOP yang menjelaskan Dasar Hukum, Deskripsi, Persyaratan, Biaya, dan Norma Waktu Layanan.
 - b. Lampiran II, yaitu Lembar Kedua/*Flow Chart* SOP yang menjelaskan aktivitas, diagram *flow chart* mengenai alir bisnis sejak proses awal (*start*) sampai dengan akhir kegiatan (*end*), unit kerja struktural pelaksana SOP.
- (4) Simbol yang digunakan dalam perumusan diagram *flow chart* sebagaimana tersebut pada ayat (3) huruf b, menggunakan contoh sebagaimana Lampiran III Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 3

- (1) SOP yang telah disusun dan dirumuskan sebagaimana tersebut dalam Pasal 2 ayat (3) disampaikan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal kepada Kepala Biro Organisasi Dan Ketatalaksanaan Departemen Keuangan untuk mendapat rekomendasi dari Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan.
- (2) SOP ditetapkan dengan atau berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal setelah mendapat rekomendasi dari Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan.

Pasal 4

- (1) SOP sebagaimana tersebut dalam Pasal 3 ayat (2) dilaksanakan oleh Unit Kerja, dan menjadi pedoman bagi setiap pejabat atau pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi.
- (2) Agar pelaksanaan SOP sebagaimana tersebut pada ayat (1) dapat dilakukan secara efektif, Unit Kerja perlu melakukan internalisasi dan sosialisasi.
- (3) Untuk pengukuran kinerja pelaksanaan SOP sebagaimana tersebut pada ayat (1), setiap Unit Kerja berkewajiban :
 - a. Memonitor SOP dan melakukan evaluasi pelaksanaannya di lingkungan kerjanya.
 - b. Melakukan analisa tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholder*) terhadap pelaksanaan SOP, biaya, dan janji layanan atau norma waktu layanan, berdasarkan pendapat tertulis yang disampaikan melalui kuesioner dengan contoh sebagaimana Lampiran IV Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 5

Unit Kerja berkewajiban membuat laporan monitor dan evaluasi pelaksanaan SOP

DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

- 3 -

sebagaimana tersebut dalam Pasal 3 ayat (2), disertai hasil analisa tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholder*), serta menyampaikan laporan tersebut secara periodik kepada Direktur Jenderal u.b. Sekretaris Direktorat Jenderal setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu diperlukan, dengan format laporan sebagaimana Lampiran V Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 6

- (1) SOP bersifat dinamis yang terus berkembang mengikuti setiap perubahan kebijakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) SOP adalah pedoman yang bersifat praktis, yang apabila terdapat kendala atau terjadi permasalahan dalam pelaksanaannya, diselesaikan dengan tetap mempertimbangkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penetapannya.
- (3) Contoh penyusunan dan perumusan SOP sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal.

Pasal 7

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Peraturan Direktur Jenderal ini dengan menempatkannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Salinan Peraturan Direktur Jenderal ini disampaikan kepada :

1. Menteri Keuangan R.I.;
2. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara R.I.;
3. Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan R.I.;
4. Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan Departemen Keuangan R.I.;
5. Sekretaris Direktorat Jenderal, para Direktur, dan Tenaga Pengkaji DJBC;
6. Para Kepala Kantor Pada Instansi Vertikal dan Unit Pelayanan Teknis DJBC.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Oktober 2008

DIREKTUR JENDERAL,

ttd,-

ANWAR SUPRIJADI
NIP 120050332

Salinan sesuai dengan aslinya,

Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

Kepala Bagian Organisasi
Dan Tata Laksana,



Harry Mulya
NIP 060079900

LAMPIRAN I

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL NOMOR P-21C/2008
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN
PELAKSANAAN, SERTA MONITOR DAN EVALUASI
STANDARD PROSEDUR OPERASI DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

FORMAT SOP

(Lembar Pertama/Penjelasan Ringkas SOP)

Nomor	:	(1).....	Tanggal	:	(1).....
Revisi	:	(2).....	Tanggal	:	(2).....



**DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**

..... (3)

STANDARD PROSEDUR OPERASI

..... (4)

DASAR HUKUM : (5)
DESKRIPSI : (6)
PERSYARATAN : (7)
BIAYA : (8)
NORMA WAKTU LAYANAN : (9)

Mengetahui : (10)

.....

.....

NIP 0600.....

Petunjuk Pengisian :

- (1) Nomor dan tanggal SOP, diisi oleh Sekretariat Direktorat Jenderal;
- (2) Catatan dan tanggal revisi SOP, diisi oleh Sekretariat Direktorat Jenderal;
- (3) Nama Unit Kerja pelaksana SOP.
- (4) Judul layanan.
- (5) Dasar hukum layanan (UU, Peraturan/Keputusan Menteri, Peraturan/Keputusan Direktur Jenderal).
- (6) Penjelasan ringkas proses bisnis layanan dan hal-hal lainnya yang perlu dijelaskan.
- (7) Persyaratan untuk mendapatkan layanan sesuai ketentuan dan tata laksana yang berlaku.
- (8) Biaya layanan resmi, (misalnya : PNPB, jika tidak ada cukup ditulis "Tidak Dipungut Biaya").
- (9) Lamanya proses layanan sejak awal s.d. akhir kegiatan, berdasarkan satuan waktu, yang dapat diperhitungkan secara keseluruhan atau dibagi/dikelompokkan berdasarkan tahap kegiatan.
- (10) Diisi nama jabatan, nama dan NIP pejabat eselon II dari unit yang menyusun dan merumuskan SOP.

DIREKTUR JENDERAL,

ttd,-

ANWAR SUPRIJADI
NIP 120050332

Salinan sesuai dengan aslinya,

Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

Kepala Bagian Organisasi
Dan Tata Laksana,

Harry Mulya
NIP 060079900

FORMAT SOP

(Lembar Kedua/Flow Chart SOP)

**DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**



..... (3)

STANDARD PROSEDUR OPERASI

..... (4)

Nomor	:(1).....
Tanggal	:(1).....
Revisi	:(2).....
Tanggal	:(2).....

NO (5)	AKTIFITAS (6)	PEMOHON (7) (8) (mis : Direktur) (8) (mis : Kepala Subdirektorat) (8) (mis : Kepala Seksi) (8) (mis : Pelaksana)
		(9) START ↓				
1	Proses awal kegiatan <i>Contoh :</i> Pemohon mengajukan					
...						
10	Proses akhir kegiatan <i>Contoh :</i> Direktur melalui Kepala Subbag Tata Usaha mengirimkan Surat Keputusan kepada Pemohon					
		(9) END ↓				

Mengetahui : (10)

.....

.....
NIP 0600.....

Petunjuk Pengisian :

- (1) Nomor dan tanggal SOP, diisi oleh Sekretariat Direktorat Jenderal.
- (2) Catatan dan tanggal revisi SOP, diisi oleh Sekretariat Direktorat Jenderal.
- (3) Nama Unit Kerja pelaksana SOP.
- (4) Judul layanan.
- (5) Nomor urut aktivitas.
- (6) Penjelasan singkat mengenai tahap kegiatan dari awal s.d. akhir kegiatan.
- (7) Pemohon layanan yang dicukup ditulis dengan kata "Pemohon".
- (8) Nama jabatan yang melaksanakan SOP, bilamana layanan menggunakan sarana elektronik (SOP) juga dicantumkan kolom "Sistem Aplikasi" untuk menampung kegiatan yang dilakukan secara elektronik.
- (9) *Flow chart* atau alir proses bisnis yang diawali dengan "Start" dan diakhiri dengan "End", penggunaan simbol untuk kegiatan lainnya sesuai contoh pada Lampiran III Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (10) Diisi nama jabatan, nama dan NIP pejabat eselon II dari unit yang menyusun dan merumuskan SOP.

DIREKTUR JENDERAL,

ttd,-

ANWAR SUPRIJADI
NIP 120050332


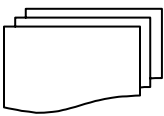
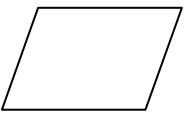
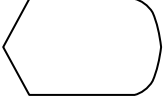
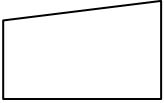
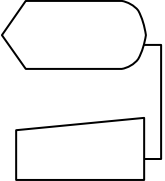

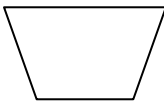


Salinan sesuai dengan aslinya,

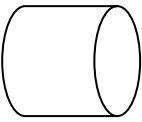
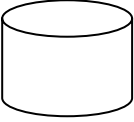



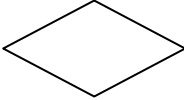





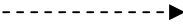
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

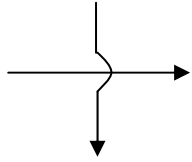
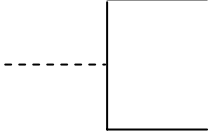
Kepala Bagian Organisasi
Dan Tata Laksana,

Harry Mulya
NIP 060079900

CONTOH SIMBOL *FLOW CHART*

SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
SIMBOL INPUT/ OUTPUT		
	Dokumen tunggal	Simbol dokumen atau laporan yang dapat dipersiapkan dengan tulisan tangan, atau dicetak dengan komputer
	Dokumen rangkap	Simbol dokumen atau laporan yang dapat dipersiapkan dengan tulisan tangan, atau dicetak dengan komputer
	Proses <i>input</i> atau <i>output</i> data atau dokumen	Menggambarkan proses <i>input</i> atau <i>output</i> yang juga dapat dipakai untuk mewakili jurnal dan buku besar.
	Display / tampilan	Menggambarkan display atau tampilan informasi berupa output <i>on-line</i> , seperti terminal, monitor, atau layar.
	Proses <i>input</i> secara manual	Menggambarkan proses <i>input</i> secara manual yang dapat dilakukan melalui peralatan <i>on-line</i> seperti terminal atau personal komputer.
	Terminal atau Personal Komputer	Menggambarkan suatu tampilan <i>on-line</i> yang digunakan secara bersama untuk mewakili terminal dan personal komputer.
SIMBOL PROSES KEGIATAN		
	Proses elektronik	Kegiatan pemrosesan secara elektronik misalnya dengan menggunakan perangkat komputer; biasanya menghasilkan perubahan atas data atau informasi (<i>print-out</i>).
	Proses Manual	Kegiatan pemrosesan secara manual. Misalnya proses pembukuan secara administratif.
	Proses pendukung (<i>auxiliary operation</i>)	Kegiatan pemrosesan melalui peralatan pendukung misalnya peralatan atau mesin lainnya selain personal komputer.
SIMBOL PENYIMPANAN		
	<i>Data base</i> atau <i>data storage</i> berupa media penyimpan akses sekuensial.	Biasanya data disimpan dalam pita magnetis dengan akses secara berurutan / sekuensial seperti pita kaset, film dll

SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
	<i>Data base</i> atau <i>data storage</i> berupa media penyimpan akses langsung (Direct Access Storage).	Biasanya data disimpan dalam media penyimpan dengan akses langsung tidak berurutan seperti disket, flash disk dll
	<i>Data base</i> atau <i>data storage</i> berupa berupa disk magnetis (Magnetic Disk).	Biasanya data disimpan secara permanen di dalam disk magnetis, dipergunakan untuk file utama / master file dan data base
	<i>Data base</i> atau <i>data storage</i> berupa penyimpanan data secara <i>on-line</i> .	Biasanya data disimpan didalam file <i>on-line</i> temporer melalui media yang dapat diakses secara langsung, seperti disk.
	Proses penyimpanan data atau dokumen .	Menggambarkan proses penyimpanan data atau dokumen secara manual. Huruf yang ditulis dalam simbol menunjukkan urutan pengaturan file secara N= numeris, A= alfabetis, D berdasarkan tanggal.
SIMBOL LAIN-LAIN		
	Proses awal dan akhir kegiatan (<i>Terminator START</i> dan <i>END</i>).	Titik awal, akhir, atau pemberhentian dalam suatu proses atau program; juga dipergunakan untuk menunjukan adanya pihak eksternal.
	Proses pengambilan keputusan (<i>Decision</i>).	Proses pengambilan keputusan; dipergunakan dalam sebuah bagan alir untuk memperlihatkan adanya 2 alternatif. Simbol berisi pertanyaan keputusan dengan jawaban ya atau tidak.
	Konektor dalam satu halaman (<i>On Page Connector</i>).	Menghubungkan arus pemrosesan di satu halaman yang sama. Penggunaan konektor ini akan menghindari garis-garis yang saling silang di satu halaman. Dua simbol yang berhubungan berisi angka yang sama.
	Konektor dengan halaman yang lain (<i>Off Page Connector</i>).	Suatu penanda masuk dari, atau keluar ke, halaman lain. Dua simbol yang berhubungan berisi angka yang sama.
	Pengambilan data atau dokumen secara manual (<i>Extract</i> atau <i>Unfiling</i>).	File dokumen secara manual ditarik kembali. Huruf yang ditulis dalam simbol menunjukkan urutan pengaturan file secara N= numeris, A= alfabetis, D berdasar tanggal
	Proses menunggu (Delay)	Proses menunggu keputusan / proses aktifitas yang berakibat mengubah data atau dokumen, biasanya berhubungan dengan pihak lain.
	Alir dokumen atau proses.	Arah pemrosesan atau arus dokumen; arus yang normal mengarah ke bawah dan mengarah ke kanan.
	Alir data atau informasi.	Arah arus data/informasi; sering dipergunakan untuk memperlihatkan data yang dikopi dari satu dokumen ke dokumen lainnya.

SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
	Persimpangan alir dokumen atau proses.	Persimpangan atau persilangan arus dokumen atau proses jika tidak memakai konektor.
	Anotasi.	Komentar diskriptif tambahan atau catatan penjelasan untuk klarifikasi.

Catatan :

1. Simbol *flow chart* ini merupakan contoh simbol yang umum digunakan untuk menggambarkan proses bisnis kegiatan.
2. Penggunaan simbol ini pada alur bisnis *flow chart* dapat disertai dengan keterangan yang ditulis di dalamnya namun ringkas, semata-mata untuk memudahkan dalam memahami setiap tahap kegiatan.
3. Terhadap kegiatan lain yang belum tercantum pada Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini, dapat menggunakan simbol berdasarkan referensi yang berlaku umum.

DIREKTUR JENDERAL,

ttd,-

ANWAR SUPRIJADI
NIP 120050332

Salinan sesuai dengan aslinya,

Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.

Kepala Bagian Organisasi

Dan Tata Laksana,



Harry Mulya
NIP 060079900

CONTOH KUESIONER

K U E S I O N E R

PENILAIAN KINERJA TERHADAP LAYANAN PERMOHONAN PENETAPAN KLASIFIKASI SEBELUM IMPOR (*PRE-ENTRY CLASSIFICATION*)

Penjelasan :

Dalam rangka pengukuran kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, telah ditetapkan Standard Prosedur Operasi (SOP) Layanan Permohonan Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (*Pre-Entry Classification*) dengan norma waktu layanan paling lama 8 (delapan) hari kerja setelah permohonan diterima lengkap.

Tujuan :

Kuesioner ini dimaksudkan untuk menilai kinerja dan efektifitas Layanan Permohonan Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (*Pre-Entry Classification*), serta sejauh mana manfaat layanan tersebut, dan harapan Anda kedepan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Kerahasiaan :

Penilaian Anda pada kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi perlakuan terhadap aktivitas Anda dalam melaksanakan pekerjaan di bidang kepabeanan dan cukai.

Instruksi :

Pada kuesioner ini terdapat dua jenis pernyataan yaitu : (1) pernyataan pilihan yang akan Anda nilai; dan (2) Pernyataan Isian mengenai harapan Anda kedepan.

Pada pernyataan pilihan terdapat dua pernyataan dan ditengahnya terdapat sebaris angka 1 s.d. 10, **berilah tanda silang pada salah satu angka saja**. Lebih dekat angka yang Anda silang dengan pernyataan tertentu, akan menggambarkan lebih jelas penilaian anda terhadap pernyataan tersebut.

Contoh :

Pejabat Bea dan Cukai belum melaksanakan tugas dengan baik dan profesional.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pejabat Bea dan Cukai sudah melaksanakan tugas dengan baik dan profesional.

jawaban di atas menunjukkan penilaian Anda terhadap pernyataan sebelah kiri

Data Responden :

beri tanda silang pada kotak jawaban di bawah ini

- Jenis Kelamin** : Laki-laki Perempuan
- Usia** : < 20 tahun 21 s.d. 30 Tahun 31 tahun <
- Pendidikan** : SMA D3/S1 Lainnya
- Pengalaman bekerja** : < 5 tahun 6 s.d. 10 Tahun 10 Tahun <

Pernyataan Anda :

1. Pemahaman Anda tentang ketentuan peraturan pelaksanaan Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (*Pre-Entry Classification*).

Saya belum memahami ketentuan Pre-Entry Classification.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Saya sudah memahami ketentuan Pre-Entry Classification.

2. Akses kemudahan informasi mengenai ketentuan *Pre-Entry Classification*.

Informasi **susah** didapat.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Informasi **mudah** didapat.

3. Prosedur layanan *Pre-Entry Classification*.

Prosedur layanan **belum** dilaksanakan dengan efektif dan belum efisien.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Prosedur layanan **sudah** dilaksanakan dengan efektif dan sangat efisien.

4. Standar waktu penyelesaian dokumen *Pre-Entry Classification*.

Belum dicapai dalam waktu rata-rata **4 Jam**.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sudah dicapai dalam waktu rata-rata **4 Jam**.

5. Sikap Petugas Bea dan Cukai yang memberikan layanan (disiplin, terampil, dan profesional).

Petugas Bea dan Cukai **belum** melaksanakan tugas dengan baik dan profesional.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Petugas Bea dan Cukai **sudah** melaksanakan tugas dengan baik dan profesional.

6. Sarana dan fasilitas layanan *Pre-Entry Classification* (misalnya jumlah petugas, sarana teknologi komputer, dan fasilitas ruangan).

Sarana dan fasilitas yang disediakan **belum** memadai.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sarana dan fasilitas yang disediakan **sudah** memadai.

7. Harapan Anda kedepan :

.....

.....

.....

.....

.....

Catatan :

Kuesioner di atas adalah contoh. Materi kuesioner, pertanyaan yang disampaikan kepada responden, metode penilaian dapat dikembangkan sesuai jenis kegiatan/layanan.

DIREKTUR JENDERAL,

ttd,-

ANWAR SUPRIJADI
NIP 120050332

Salinan sesuai dengan aslinya,

Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

Kepala Bagian Organisasi
Dan Tata Laksana,



Harry Mulya
NIP 060079900

LAPORAN MONITOR DAN EVALUASI PELAKSANAAN STANDARD PROSEDUR OPERASI

Unit Kerja : (1)

Periode Laporan : (2)

No. (3)	Jenis Layanan (4)	Jumlah Permohonan (5)			Norma Waktu Layanan (6)			Hasil Evaluasi (7)	Keterangan (8)
		Diajukan	Selesai Dilayani	Dalam Proses	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Rata-rata Waktu Penyelesaian		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Keterangan :

- (1) Nama Kantor, misalnya : Kantor Pelayanan Utama Tipe A Tanjung Priok.
- (2) Periode pelaksanaan SOP, misalnya 1 Januari s.d. 31 Maret 2009.
- (3) Nomor urut
- (4) Jenis layanan, diisi sesuai judul SOP, nomor dan tanggal SOP.
- (5) Pelaksanaan layanan, meliputi jumlah permohonan yang diajukan, jumlah yang telah diselesaikan, dan yang dalam proses.
- (6) Penyelesaian layanan, meliputi jumlah permohonan yang diselesaikan tepat waktu, tidak tepat waktu, dan rata-rata waktu penyelesaian.
- (7) Hasil evaluasi berdasarkan analisa tingkat kepuasan pemangku kepentingan.
- (8) Keterangan, yang meliputi kendala dan permasalahan, serta hal-hal lain yang perlu dijelaskan.

DIREKTUR JENDERAL,

ttd,-

ANWAR SUPRIJADI
 NIP 120050332

Salinan sesuai dengan aslinya,

Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.

Kepala Bagian Organisasi
 Dan Tata Laksana,



Harry Mulya
 NIP 060079900