

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

NOMOR KEP-181/KBC.1004/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN
DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C CILACAP

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

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean;

- 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 Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 3613) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6736);

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 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;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
7. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-120/BC/2025 tentang Penetapan standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
8. Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap Nomor KEP-216/KBC.1004/2023 tentang Maklumat Standar Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap; dan
Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap Nomor KEP-
9. 343/KBC.1004/2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C CILACAP TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C CILACAP
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana Diktum PERTAMA menjadi acuan pelaksanaan tugas bagi seluruh pejabat dan pegawai yang memberikan pelayanan di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap.
- KETIGA : Standar Pelayanan yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II dapat dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Dengan diberlakukannya Keputusan Kepala Kantor ini, maka Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap Nomor KEP-216/KBC.1004/2023 tentang Maklumat Standar Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap dan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap Nomor KEP-343/KBC.1004/2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap dinyatakan dicabut dan tidak berlaku. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan

Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

KELIMA : Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

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

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
2. Direktur Kepatuhan Internal;
3. Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana, Sekretariat Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
4. Kepala Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta.

Ditetapkan di Cilacap
pada tanggal 25 Maret 2026

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



Ditandatangani secara elektronik
SHINTA DEWI ARINI



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
 PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA
 DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C
 CILACAP
 NOMOR KEP-181/KBC.1004/2026
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KANTOR PENGAWASAN DAN
 PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
 MADYA PABEAN C CILACAP

DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN
 PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C CILACAP YANG DITETAPKAN

No	Kategori Pelayanan	Nama Produk Pelayanan	Unit Penyelenggara
1	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis
2	Perizinan Pengusaha Barang Kena Cukai	Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis
3	Pembongkaran dan penimbunan	Pelayanan Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain Yang Diperlakukan Sama Dengan Tempat Penimbunan Sementara (TPS)	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis
4	Pembongkaran dan penimbunan	Pelayanan Permohonan Pembongkaran Barang Impor di Tempat Lain selain Kawasan Pabean	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis Seksi Penindakan dan Penyidikan
5	Pemuatan, Pemasukan, dan Pengeluaran Barang Ekspor	Pelayanan Pemuatan Barang Ekspor Curah Selain CPO dan Turunannya	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis

6	Barang Kiriman dan Barang Pribadi Penumpang & ASP	Pelayanan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) Barang Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis
7	Layanan informasi	Pemberian Pelayanan Informasi melalui Web Chat dan Media Sosial Kantor Bea Cukai	Seksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan
8	Layanan Pengaduan	Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SIPUMA	Seksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan
9	Penetapan Tarif Cukai, Pemberitahuan BKC Selesai Dibuat, dan Pencacahan BKC	Penetapan tarif cukai untuk Merek baru pada Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis
10	Pemberitahuan pabean impor	Pelayanan Penyelesaian Barang Impor Untuk Dipakai (Jalur Merah)	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan Dukungan Teknis Seksi Penindakan dan Penyidikan
11	Pelunasan Cukai	Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) atau Minuman Mengandung Etil Alkohol (CK-1A) pada KPUBC/KPPBC yang diajukan dalam bentuk data elektronik dengan penundaan pembayaran cukai	Seksi Perbendaharaan
12	Pelunasan Cukai	Penyediaan pita cukai HT dan MMEA	Seksi Perbendaharaan

		Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan tulisan di atas formulir	
--	--	--	--

KEPALA KANTOR PENGAWASAN
DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN C CILACAP



Ditandatangani secara elektronik
SHINTA DEWI ARINI



LAMPIRAN II

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

NOMOR KEP- 181/KBC.1004/2026

TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN C CILACAP

1. Permohonan Pemeriksaan Lokasi dalam rangka Permohonan Nomor Pajak Pengusaha Barang Kena Cukai

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan Umum: Pemohon adalah setiap orang yang akan menjalankan kegiatan sebagai:<ol style="list-style-type: none">a. Pengusaha Pabrik;b. Pengusaha Tempat Penyimpanan etil alkohol (Pengusaha Tempat Penyimpanan EA);c. Importir BKC;d. Penyalur; ataue. Pengusaha Tempat Penjualan Eceran; yang berkedudukan di Indonesia atau secara sah mewakili orang atau pribadi atau badan hukum yang berkedudukan di luar Indonesia.2. Persyaratan Permohonan: Permohonan pemeriksaan lokasi oleh Pemohon yang paling sedikit harus dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none">a. gambar denah situasi sekitar lokasi, bangunan atau tempat usaha; danb. gambar denah dalam lokasi, bangunan atau tempat usaha.3. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai Pabrik harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari pabrik yang dimintakan izin;b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri;c. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha dalam batas tertentu, untuk:<ol style="list-style-type: none">1) Pabrik etil alkohol yaitu paling sedikit 5.000 (lima ribu) meter persegi;2) Pabrik minuman mengandung etil alkohol yaitu paling sedikit 300 (tiga ratus) meter persegi;

		<p>3) Pabrik hasil tembakau yaitu paling sedikit 200 (dua ratus) meter persegi; dan</p> <p>4) Pabrik barang kena cukai selain Pabrik etil alkohol, Pabrik minuman mengandung etil alkohol, dan Pabrik hasil tembakau yaitu sesuai dengan izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perindustrian atau penanaman modal.</p> <p>Dikecualikan dari ketentuan memiliki luas paling sedikit:</p> <p>1) 5.000 (lima ribu) meter persegi untuk Pabrik etil alkohol sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, dalam hal lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimohonkan akan digunakan sebagai Pabrik etil alkohol yang:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. menggunakan bahan baku hayati dan biomasa lainnya yang diproses secara bioteknologi; ii. hasil produksinya digunakan keperluan bahan bakar nabati; dan iii. memiliki izin dari untuk kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang energi dan sumber daya mineral <p>2) 200 (dua ratus) meter persegi untuk Pabrik hasil tembakau sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c, dalam hal lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimohonkan akan digunakan sebagai Pabrik hasil tembakau jenis hasil pengolahan tembakau lainnya, yaitu sesuai dengan luas atau kapasitas sebagaimana izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perindustrian atau penanaman modal.</p> <ul style="list-style-type: none"> d. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan/atau tangki atau wadah lainnya untuk menyimpan bahan baku atau bahan penolong; e. memiliki bangunan, ruangan, tempat, pekarangan, dan peralatan atau mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas barang kena cukai; f. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang selesai dibuat; dan g. memiliki bangunan, ruangan, tangki, dan/atau tempat untuk menimbun, menampung, atau menyimpan barang kena cukai yang sudah dilunasi cukainya. <p>4. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai Tempat Penyimpanan Etil Alkohol harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. tidak berhubungan langsung dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian Tempat Penyimpanan yang dimintakan izin; b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri; c. memiliki luas lokasi, bangunan, atau tempat usaha paling sedikit 5.000 meter persegi; d. memiliki tempat penimbunan permanen berupa tangki
--	--	--

		<p>dengan kapasitas keseluruhan paling sedikit 200.000 liter etil alkohol dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang berupa pompa, alat ukur volume dan suhu, dan tabel volume yang disahkan oleh dinas metrologi;</p> <p>Dikecualikan dari ketentuan memiliki luas lokasi paling sedikit 5.000 meter persegi dan tempat penimbunan permanen berupa tangki dengan kapasitas keseluruhan paling sedikit 200.000 liter etil alkohol, dalam hal lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimohonkan akan digunakan sebagai Tempat Penyimpanan etil alkohol untuk tujuan penyimpanan sementara (transit):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) dalam rangka ekspor; 2) dimasukkan ke Pabrik; 3) dimasukkan ke Tempat Penyimpanan lainnya; atau 4) dimasukkan ke Pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai yang akan digunakan sebagai bahan baku dan/atau bahan penolong untuk memproduksi barang hasil akhir yang bukan merupakan barang kena cukai berupa bahan bakar nabati, yaitu sesuai dengan luas atau kapasitas sebagaimana izin dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perdagangan atau penanaman modal. <p>e. memiliki gudang permanen untuk menyimpan etil alkohol;</p> <p>f. memiliki pagar dan/atau dinding keliling dan tembok dengan ketinggian paling rendah 2 meter yang merupakan batas pemisah yang jelas, kecuali diatur lain oleh pemerintah daerah; dan</p> <p>g. memiliki ruang laboratorium dan peralatannya.</p> <p>5. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai tempat menimbun BKC oleh Importir atau Penyalur harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. tidak berhubungan langsung dan memiliki pembatas permanen yang memisahkan dengan rumah tinggal, bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari tempat usaha Importir/Penyalur yang dimintakan izin; b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri atau kawasan perdagangan; c. saat pengajuan permohonan NPPBKC, memiliki jarak lebih dari 100 meter dari tempat ibadah, sekolah, atau rumah sakit; dan d. Dikecualikan dari ketentuan memiliki jarak lebih dari 100 (seratus) meter dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> 1) fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, restoran, pusat perbelanjaan, atau tempat hiburan; 2) lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapatkan izin dari instansi terkait. <p>6. Lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang akan digunakan sebagai Tempat Penjualan Eceran harus memenuhi ketentuan</p>
--	--	---

		<p>sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. dilarang berhubungan langsung dengan bangunan, halaman, atau tempat-tempat lain yang bukan bagian dari Tempat Penjualan Eceran yang dimintakan izin, kecuali yang berada di kawasan industri, kawasan perdagangan, hotel, atau tempat hiburan b. berbatasan langsung dan dapat dimasuki dari jalan umum, kecuali yang lokasinya dalam kawasan industri, kawasan perdagangan, hotel, atau tempat hiburan; dan c. saat pengajuan permohonan NPPBKC, memiliki jarak lebih dari 100 meter dari tempat ibadah, sekolah atau rumah sakit. d. Dikecualikan dari ketentuan memiliki jarak lebih dari 100 (seratus) meter, dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> 1) fasilitas tempat ibadah disediakan oleh pengusaha hotel, restoran, pusat perbelanjaan, atau tempat hiburan; 2) lokasi, bangunan, atau tempat usaha yang dimintakan izin telah mendapatkan izin dari instansi terkait. <p>7. Dalam waktu paling lambat 3 (tiga) bulan sejak diterbitkannya Berita Acara Pemeriksaan Lokasi, Pemohon harus sudah mengajukan permohonan NPPBKC. Apabila dalam jangka waktu tersebut Pemohon tidak mengajukan permohonan NPPBKC, Pemohon harus mengajukan permohonan pemeriksaan lokasi ulang.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pemeriksaan lokasi beserta lampiran kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi tempat usaha yang diajukan. 2. Berdasarkan hasil penelitian atas permohonan: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal tidak sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan surat pengembalian permohonan disertai dengan alasan; b. Dalam hal sesuai, Pejabat Bea dan Cukai menerima berkas dan menerbitkan tanda terima permohonan, kemudian mendistribusikan berkas permohonan kepada Kepala Kantor (dalam hal diperlukan, dokumen permohonan dapat langsung didistribusikan kepada Pejabat yang menangani layanan). 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap permohonan pemeriksaan lokasi dan meneliti kelengkapan atas: <ol style="list-style-type: none"> a. gambar denah situasi sekitar lokasi, bangunan atau tempat usaha (Dokumen Perizinan Pendirian Bangunan sesuai dengan dokumen PBG/IMB); dan b. gambar denah dalam lokasi, bangunan atau tempat usaha sesuai peruntukannya. 4. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan lokasi sesuai dengan permohonan. 5. Pejabat Bea dan Cukai membuat dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Lokasi bersama Pemohon. 6. Pemohon menerima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dan tanda terima Berita Acara Pemeriksaan Lokasi

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pernyataan kesiapan pemeriksaan lokasi sampai dengan penyerahan berita acara pemeriksaan lokasi kepada Pengusaha BKC yang melakukan permohonan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Berita Acara Pemeriksaan Lokasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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 melalui nomor Telepon 08112822281.

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"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan; 2. Peraturan Pemerintah 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.04/2018 tentang Tata Cara Pemberian, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023; 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.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll; 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan ExSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya, dan; 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal II.a; 2. Memiliki pengetahuan terkait perizinan pengusaha barang kena cukai; 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai; 4. Menguasai Aplikasi ExSIS dan sistem pendukung lainnya; 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.

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

2. Permohonan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Persyaratan Umum:</p> <p>Pemohon adalah setiap orang yang akan menjalankan kegiatan sebagai:</p> <ol style="list-style-type: none">Pengusaha Pabrik;Pengusaha Tempat Penyimpanan etil alkohol (Pengusaha Tempat Penyimpanan EA);Importir BKC;Penyalur; atauPengusaha Tempat Penjualan Eceran; yang berkedudukan di Indonesia atau secara sah mewakili orang atau pribadi atau badan hukum yang berkedudukan di luar Indonesia. <p>2. Persyaratan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none">Surat Permohonan untuk memperoleh NPPBKC diajukan oleh Pemohon kepada Menteri Keuangan u.p. Kepala Kantor, sesuai dengan contoh format tercantum dalam Lampiran B Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2023;Surat Permohonan untuk memperoleh NPPBKC yang paling sedikit dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none">Berita Acara Pemeriksaan Lokasi dalam rangka perizinan NPPBKC yang masih berlaku (diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 3 bulan sebelum dilakukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC);salinan atau fotokopi surat atau izin usaha dari instansi terkait, yaitu:<ol style="list-style-type: none">izin usaha dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perindustrian atau penanaman modal, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik; atauizin usaha dari instansi yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perdagangan, penanaman modal atau pariwisata, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan NPPBKC sebagai Pengusaha Tempat Penyimpanan, Importir, Penyalur, atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran;daftar mesin yang digunakan untuk membuat dan/atau mengemas BKC dalam hal Pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik;daftar Penyalur yang langsung membeli BKC dari Pengusaha Pabrik, dalam hal Pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh NPPBKC sebagai Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau;surat kesiapan untuk menyampaikan pemaparan proses bisnis perusahaan yang paling sedikit berisi tanggal kesiapan perusahaan untuk menyampaikan pemaparan

		<p>proses bisnis perusahaannya; dan</p> <p>6) Nomor NITKU dan alamat.</p> <p>c. Data Registrasi Pengusaha BKC.</p> <p>d. Surat Pernyataan bermeterai cukup yang menyatakan Pemohon:</p> <ol style="list-style-type: none">1) tidak keberatan untuk dibekukan/dicabut NPPBKC yang telah diberikan dalam hal nama Pabrik/Tempat Penyimpanan/Tempat Usaha Importir/Tempat Usaha Penyalur/Tempat Penjualan Eceran yang bersangkutan memiliki kesamaan nama, baik tulisan maupun pengucapannya dengan nama tempat usaha lain yang telah mendapatkan NPPBKC terlebih dahulu; dan2) bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan di lokasi usaha. <p>e. Dalam hal orang yang wajib memiliki NPPBKC merupakan Pengusaha Tempat Penimbunan Berikat, izin Tempat Penimbunan Berikat diberlakukan juga sebagai NPPBKC.</p> <p>f. NPPBKC Pengusaha Pabrik berlaku juga sebagai NPPBKC Importir, dalam hal Pengusaha Pabrik yang telah memiliki NPPBKC mengimpor BKC sebagai bahan baku/bahan penolong dalam pembuatan BKC di pabrik tersebut.</p> <p>g. NPPBKC Pengusaha Tempat Penyimpanan berlaku juga sebagai NPPBKC Importir etil alkohol dalam hal Pengusaha Tempat Penyimpanan yang telah memiliki NPPBKC mengimpor etil alkohol untuk dimasukkan ke tempat penyimpanan tersebut.</p> <p>h. NPPBKC Importir MMEA berlaku juga sebagai Penyalur MMEA dalam hal Importir yang telah memiliki NPPBKC MMEA melakukan kegiatan sebagai Penyalur MMEA yang diimpornya.</p> <p>i. Kewajiban memiliki NPPBKC dikecualikan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none">1) orang yang membuat tembakau iris yang dibuat dari tembakau hasil tanaman di Indonesia yang tidak dikemas untuk penjualan eceran/dikemas untuk penjualan eceran dengan pengemas tradisional yang lazim dipergunakan, apabila dalam pembuatannya tidak dicampur atau ditambah dengan tembakau dari luar negeri/ bahan lain yang lazim digunakan dalam pembuatan hasil tembakau, atau tidak dibubuhi/dilekati/dicantumkan cap, merek dagang, etiket atau sejenisnya;2) orang yang membuat minuman mengandung etil alkohol yang diperoleh dari hasil peragian atau penyulingan dalam hal dibuat oleh rakyat Indonesia secara sederhana menggunakan peralatan sederhana yang lazim digunakan dengan kapasitas tidak melebihi 25 liter per hari, semata-mata untuk pencaharian dan tidak dikemas dalam kemasan untuk penjualan eceran;3) orang yang membuat etil alkohol yang dibuat oleh rakyat di Indonesia secara sederhana menggunakan peralatan sederhana yang lazim digunakan dengan kapasitas tidak melebihi 30 liter perhari, semata- mata untuk
--	--	--

		<p>pencaharian dan tidak dikemas dalam kemasan untuk penjualan eceran;</p> <p>4) orang yang mengimpor BKC yang mendapatkan fasilitas pembebasan cukai;</p> <p>5) Pengusaha TPE EA yang penjualannya paling banyak 30 liter per hari; atau</p> <p>6) Pengusaha TPE MMEA dengan kadar maksimal 5%.</p> <p>j. NPPBKC untuk Pengusaha Pabrik, Pengusaha Tempat Penyimpanan atau Importir berlaku selama masih menjalankan usaha.</p> <p>k. NPPBKC untuk Penyalur atau Pengusaha Tempat Penjualan Eceran berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama.</p> <p>l. (satu) bulan sejak pemberian keputusan pemberian NPPBKC, Pemohon harus memasang Piagam dan/atau tanda nama NPPBKC atau Salinan Piagam NPPBKC.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha BKC menyampaikan permohonan beserta lampiran persyaratan; 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya: <ol style="list-style-type: none"> a. memberikan tanda terima kepada pemohon; b. meneliti permohonan NPPBKC beserta lampiran persyaratan yang meliputi permohonan NPPBKC beserta lampirannya, Data Registrasi Pengusaha BKC, dan surat pernyataan bermeterai. 3. Apabila permohonan dinyatakan lengkap dan benar, Pejabat Bea dan Cukai menjadwalkan dan menyiapkan Undangan Pemaparan Proses Bisnis. 4. Pejabat Bea dan Cukai serta Pemohon menandatangani Berita Acara Pemaparan Proses Bisnis. 5. Berdasarkan hasil pemaparan proses bisnis: <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal memenuhi persyaratan pemaparan proses bisnis, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC; b. Dalam hal tidak memenuhi persyaratan, Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan. 6. Pemohon menerima Keputusan Pemberian NPPBKC dan Piagam NPPBKC atau Surat Penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan ini adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pemaparan proses bisnis selesai dilakukan sampai dengan penerbitan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Pemberian NPPBKC.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Pemberian Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai dan Piagam NPPBKC; atau 2. Surat Penolakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id

		<ol style="list-style-type: none"> 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 melalui nomor Telepon 08112822281.
--	--	--

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

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

7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Nilai Kinerja Pegawai2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat

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

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan dengan ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> a. Menyebutkan alasan Penimbunan Barang Impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS; dan b. Melampirkan denah lokasi Penimbunan dan tata letak (<i>layout</i>) tempat penimbunan di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS. 2. Penimbunan barang impor di tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS diberikan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. Barang impor tersebut bersifat khusus; b. Adanya kendala teknis di TPS; c. Terdapat kongesti di pelabuhan; d. Tidak tersedianya TPS; dan/atau e. Barang impor tersebut diimpor oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan. 3. Dalam hal barang impor belum mendapatkan persetujuan pengeluaran dan menyampaikan pemberitahuan truckloosing, pemohon melengkapi permohonan dengan pemberitahuan truckloosing dan berita acara penyegelan. 4. Dalam hal permohonan penimbunan dilakukan secara periodik maka permohonan dilampiri dengan daftar rencana penimbunan barang dalam periode tertentu. 5. Untuk memperoleh persetujuan penimbunan secara periodik, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan diajukan oleh Importir yang mendapatkan pengakuan sebagai AEO atau Importir yang ditetapkan sebagai MITA Kepabeanan; atau b. Frekuensi impor tinggi serta barang impor bersifat khusus dan/atau tidak tersedianya TPS. 6. Dalam hal SKP mengalami gangguan permohonan disampaikan dengan menggunakan tulisan diatas formulir, Media Penyimpanan Data Elektronik (MPDE) atau melalui Surat Elektronik.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan. 2. SKP atau petugas loket: <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk apabila dokumen dinyatakan lengkap dan benar. b. Mengembalikan permohonan kepada pemohon apabila dokumen permohonan yang diajukan tidak lengkap atau tidak sesuai. 3. Dalam hal dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian administrasi atas dokumen permohonan yang diajukan. Dalam

		<p>penelitian administrasi, Pejabat Bea dan Cukai mempertimbangkan untuk melakukan penelitian lapangan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. TPS dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di TPS; b. Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan; c. Lokasi dan tata letak (<i>layout</i>) tempat Penimbunan. <p>4. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Lokasi dan batas-batasnya; b. Sarana prasarana pembongkaran; c. Keamanan; dan/atau d. Informasi lain yang diperlukan. <p>Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</p> <p>5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon.</p> <p>6. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap (dalam hal tidak dilakukan penelitian lapangan) atau selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan atau Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang diperlakukan sama dengan TPS; atau 2. Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke pengaduan.beacukai@customs.go.id 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 melalui nomor Telepon 08112822281.

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"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

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

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

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

		<p>dokumen permohonan yang diajukan. Dalam penelitian administrasi, Pejabat Bea dan Cukai mempertimbangkan untuk melakukan penelitian lapangan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kawasan Pabean dalam hal Barang impor bersifat khusus dan/atau adanya kendala teknis di kawasan pabean; Pelabuhan dalam hal terdapat kongesti yang dinyatakan secara tertulis oleh penyelenggara pelabuhan; Lokasi dan tata letak (<i>layout</i>) tempat Pembongkaran. <p>4. Dalam hal dilakukan penelitian lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Lokasi dan batas-batasnya; Sarana prasarana pembongkaran; Keamanan; dan/atau Informasi lain yang diperlukan. <p>Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</p> <p>5. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan kepada pemohon.</p> <p>6. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi dan/atau penelitian lapangan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat persetujuan kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja yang dimulai sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap atau setelah selesai dilakukan penelitian lapangan sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan/Surat Penolakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Surat Persetujuan pembongkaran barang impor di tempat lain selain Kawasan Pabean; atau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke pengaduan.beacukai@customs.go.id 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 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal melalui nomor Telepon 08112822281.

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"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 216/PMK.04/2019 tentang Angkut Terus Atau Angkut Lanjut Barang Impor atau Barang Ekspor. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.04/2020 tentang Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor. 4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pembongkaran dan Penimbunan Barang Impor 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

5. Pelayanan Pemuatan Barang Ekspor Curah Selain CPO dan Turunannya

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Standar layanan ini merupakan pelayanan pemuatan barang ekspor sebelum pengajuan PEB untuk barang ekspor selain CPO dan turunannya. Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> 1. shipping instruction/shipping order dan 2. dokumen pendukung lain (Invoice dan Packing List, Surat Kuasa apabila dikuasakan) bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksportir mengajukan permohonan pemuatan ekspor barang curah dilampiri dengan shipping instruction/shipping order dan dokumen pendukung lain bila diperlukan 2. Kepala Kantor/pejabat yang ditunjuk memberikan persetujuan/penolakan pemuatan barang curah 3. Dalam hal dimuat didalam kawasan pabean: <ol style="list-style-type: none"> a. Eksportir melakukan pemasukan dan pemuatan barang ke kawasan pabean b. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang dan pemuatan barang 4. Dalam hal dimuat diluar kawasan pabean: <ol style="list-style-type: none"> a. Eksportir membawa barang yang akan dimuat ke sarana pengangkut dan menyerahkan persetujuan pemuatan barang ekspor kepada Pejabat Bea dan Cukai b. Pejabat Bea dan Cukai mengawasi pemasukan barang dan pemuatan barang
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. 2 hari kerja dari permohonan diterima secara lengkap sampai dengan terbit perizinan oleh Kepala Kantor/Pejabat yang ditunjuk; b. Jangka waktu pemasukan dan pemuatan tergantung dengan jumlah dan jenis barang.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan pemuatan barang curah selain CPO dan turunannya 2. Pengembalian permohonan kepada Eksportir disertai alasan penolakannya 3. Pemuatan barang curah ke sarana pengangkut sebelum pemberitahuan ekspor barang (PEB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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 melalui nomor Telepon 08112822281.

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"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, jaringan internet, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait ekspor barang curah selaian CPO dan turunannya 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan. 2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait. 3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

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

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

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

		<ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal menunjukkan ketidaksesuaian, Petugas Bea dan Cukai melakukan Penolakan disertai dengan alasan penolakan. b. Dalam hal sesuai, Petugas Bea dan Cukai memberikan persetujuan terhadap pendaftaran IMEI. <ol style="list-style-type: none"> 4. Dalam hal berdasarkan penelitian, Petugas Bea dan Cukai menetapkan nilai pabean melebihi nilai pembebasan barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut atau perangkat telekomunikasi tidak mendapat pembebasan bea masuk dan pajak dalam rangka impor maka : <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Bea dan Cukai melakukan perhitungan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor; b. Menjelaskan kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut perhitungan bea masuk dan pajak dalam rangka impor yang harus dibayar. c. Menerbitkan billing pembayaran kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut apabila terdapat tagihan bea masuk dan pajak dalam rangka impor. 5. Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut melakukan pembayaran billing. 6. Petugas Bea dan Cukai atau SKP memberikan persetujuan terhadap pendaftaran IMEI dan menyerahkan kembali Perangkat Telekomunikasi yang didaftarkan dan Dokumen Pendukung kepada Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) jam yang dimulai sejak penumpang atau awak sarana pengangkut menyampaikan tanda terima telah mengisi formulir pendaftaran IMEI beserta kelengkapannya atau Tanda Terima dari Terminal Kedatangan (QR Code Merah) sampai dengan Petugas Bea dan Cukai selesai melakukan pendaftaran.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran IMEI
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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 melalui nomor Telepon 08112822281.

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"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) atas Perangkat Telekomunikasi dalam Pemberitahuan Pabean sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2023.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti sistem pengendalian IMEI, CEISA, ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.C 2. Memiliki pengetahuan teknis terkait pembawaan barang oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. 3. Memiliki kemampuan meneliti dan menetapkan tarif dan nilai pabean. 4. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 5. Menguasai aplikasi registrasi IMEI ataupun aplikasi mandiri lainnya. 6. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

7. Pemberian Pelayanan Informasi melalui Web Chat dan Media Sosial Kantor Bea Cukai

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 kantor bea cukai. Pengguna Layanan memberikan informasi identitas dan/atau informasi dokumen terkait kepabeanan dan cukai yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian layanan informasi.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pejabat Bea dan Cukai menerima permintaan layanan informasi dari Pengguna Layanan melalui Saluran Komunikasi <i>web-chat</i> dan media sosial (melalui fitur pesan/<i>direct message</i>) resmi kantor bea cukai. Pejabat Bea dan Cukai menggali informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari jawaban terkait permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan. Pejabat Bea dan Cukai menyusun jawaban dengan dapat berkoordinasi kepada koordinator, atasan langsung, dan/atau unit terkait. Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan jawaban atas permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Layanan Informasi melalui <i>Web-Chat</i> dan Media Sosial:</p> <ol style="list-style-type: none"> Terhadap permohonan informasi yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 60 (enam puluh) menit sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>web- chat</i> dan media sosial. Terhadap permohonan informasi yang memerlukan eskalasi dan/atau dalam hal permintaan layanan informasi diterima 2 (dua) jam sebelum jam pulang kantor, Pejabat Bea dan Cukai menyusun dan menyampaikan jawaban/tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi kepada Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui <i>web-chat</i> dan media sosial.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Jawaban atas permintaan layanan informasi; atau Nomor tiket atas eskalasi permintaan layanan informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui

	Unit Kepatuhan Internal melalui nomor Telepon 08112822281.
--	--

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"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan; 5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan; 6. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 111/BC/2022 tentang Pusat Kontak Layanan (Contact Center); 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 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. 9. KEP-151/BC/2023 tentang Indonesian Customs and Excise Client Service Charter DJBC
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana media, saluran komunikasi, perangkat dan jaringan internet (call center). 2. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi dll. 3. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA, EXCIS, SPLIT ataupun aplikasi mandiri lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan terkait tata cara penyampaian layanan informasi melalui <i>web- chat</i> dan media sosial 2. Memiliki kemampuan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab

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

8. Penanganan Informasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SIPUMA

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dapat disampaikan secara manual yaitu melalui:<ol style="list-style-type: none">Petugas Penerima Pengaduan (helpdesk) untuk pengaduan yang disampaikan melalui Meja Pengaduan (datang langsung);Telepon;Surat;Kotak Pengaduan;Faksimili;Layanan SMS Pengaduan;Surat Elektronik (e-mail); atauSaluran pengaduan resmi lainnya.Pengaduan juga dapat disampaikan melalui aplikasi yaitu situs resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan alamat www.beacukai.go.id atau Portal Pengguna Jasa.Laporan pengaduan harus lengkap dan jelas informasi yang disampaikan sesuai dengan aturan yang berlaku.Setiap laporan pengaduan setidaknya memuat unsur:<ol style="list-style-type: none">Indikasi pelanggaran yang diketahui (what);Tempat pelanggaran tersebut terjadi (where);Waktu pelanggaran tersebut terjadi (when);pihak-pihak yang terlibat (who); danBagaimana pelanggaran tersebut dilakukan (how).
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">Pengadu menyampaikan informasi berupa pengaduan melalui saluran pengaduan resmi SIPUMA atau pengaduan yang tersedia pada Unit Kepatuhan Internal (UKI) beserta data/dokumen pendukungnya.Dalam hal pengadu menyampaikan pengaduan pada Unit Kepatuhan Internal (UKI), Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman kedalam SIPUMA.Pengadu mendapatkan nomor tiket atas aduan yang disampaikan.Pejabat Bea dan Cukai melakukan verifikasi kelengkapan materi aduan sesuai dengan persyaratan dan dapat meminta data tambahan kepada pengadu dalam hal materi pengaduan yang diterima dianggap kurang jelas atau kurang memadai untuk ditindaklanjuti.Apabila data tambahan tidak jelas/tidak disampaikan oleh pengadu dalam jangka waktu 14 hari sejak permintaan data tambahan maka pengaduan masyarakat tersebut diputuskan sebagai pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti.Pejabat Bea dan Cukai menindaklanjuti aduan yang telah memenuhi persyaratan.Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan simpulan/informasi tahapan lebih lanjut atas tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui SIPUMA.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Bea dan Cukai merekam kedalam SIPUMA terhadap aduan yang disampaikan bukan melalui SIPUMA paling lama 60 menit dari pengaduan diterima oleh Petugas penerima pengaduan. 2. Nomor tiket pengaduan pada informasi aduan yang disampaikan melalui SIPUMA diterbitkan secara otomatis paling lama 5 menit setelah perekaman. 3. Pejabat Bea dan Cukai memverifikasi terhadap aduan yang disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah aduan disampaikan sesuai dengan persyaratan. 4. Pejabat Bea dan Cukai melaksanakan tindak lanjut aduan dengan pengkajian informasi pengaduan masyarakat paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah terverifikasi. 5. Jangka waktu penyampaian ke pengadu setelah pengaduan selesai ditindaklanjuti paling lama 14 (empat belas) hari kalender sejak aduan dinyatakan telah selesai ditindaklanjuti. 6. Dalam hal dibutuhkan, Pejabat Bea dan Cukai dapat diberikan tambahan waktu untuk melaksanakan pemeriksaan informasi lebih lanjut terhadap pengaduan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiket Pengaduan 2. Kesimpulan akhir tindak lanjut yang diperoleh melalui sistem SIPUMA
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> A. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id B. 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 C. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal melalui nomor Telepon 08112822281.

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"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205/PMK.09/2022 tentang Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran dan Perlindungan Pelapor di Lingkungan Kementerian Keuangan 4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 149/KMK.09/2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) serta Tata Cara Pelaporan dan Publikasi Pelaksanaan Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) di Lingkungan Kementerian Keuangan 5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan DJBC

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

9. Penetapan tarif cukai untuk Merek baru pada Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Penetapan tarif cukai Hasil Tembakau untuk Merek baru, dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha Pabrik akan memproduksi Hasil Tembakau 2. Importir akan mengimpor Hasil Tembakau; atau 3. adanya perubahan desain kemasan 4. Hasil Tembakau yang digunakan untuk pemeriksaan laboratorium atau tujuan ekspor <p>Hasil Tembakau berupa TIS yang dikemas dalam kemasan bukan untuk penjualan eceran tidak dilakukan Penetapan tarif cukai Hasil Tembakau untuk Merek baru</p> <p>Permohonan dilampiri dengan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. contoh etiket atau kemasan penjualan eceran Hasil Tembakau; b. daftar Merek yang dimiliki dan masih berlaku c. surat pernyataan di atas materai yang cukup dengan menyatakan: <ol style="list-style-type: none"> i. Merek yang dimohonkan penetapan tarif cukainya tidak memiliki kesamaan dengan Merek Hasil Tembakau lainnya yang telah terlebih dahulu dimiliki oleh Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau Importir lainnya dan tercatat pada administrasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; ii. Desain Kemasan yang dimohonkan penetapan tarif cukainya tidak menyerupai Desain Kemasan yang telah dimiliki atau dipergunakan oleh Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau Importir lainnya; dan iii. telah memenuhi syarat sesuai peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan termasuk di dalamnya pencantuman peringatan kesehatan dan informasi kesehatan <p>Permohonan harus memenuhi ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Harga Jual Eceran per batang atau gram yang diajukan dalam permohonan tersebut tidak boleh lebih rendah dari Harga Jual Eceran yang masih berlaku atas Merek Hasil Tembakau untuk jenis Hasil Tembakau yang sama yang dimiliki oleh Pabrik/Importir yang sama, baik yang berada dalam 1 (satu) lokasi pengawasan Kantor atau beberapa lokasi pengawasan Kantor; b. Merek yang diajukan tidak terkait dengan tindak pidana di bidang cukai, dalam jangka waktu 2 (dua) tahun sejak putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; dan c. Desain Kemasan atas Merek yang diajukan penetapan tarif cukainya harus memenuhi persyaratan kemasan barang kena cukai sesuai ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri yang mengatur mengenai perdagangan barang kena cukai. <p>Penetapan tarif cukai Hasil Tembakau yang telah ditetapkan sebelumnya menjadi tidak berlaku karena selama lebih dari 6 (enam) bulan berturut-</p>

turut Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau Importir yang bersangkutan tidak pernah merealisasikan

- a. pemesanan pita cukainya dengan menggunakan dokumen pemesanan pita cukai atau
- b. ekspor Hasil Tembakaunya dengan menggunakan dokumen pemberitahuan pengeluaran barang kena cukai yang belum dilunasi cukainya dari Pabrik Hasil Tembakau untuk tujuan ekspor

Penetapan tarif cukai Hasil Tembakau untuk Merek atau Desain Kemasan yang dinyatakan tidak berlaku dapat diajukan kembali dengan permohonan mengenai penetapan tarif cukai Hasil Tembakau untuk Merek baru oleh

- a. Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau
- b. Importir yang bersangkutan atau
- c. Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau Importir lainnya

Ketentuan permohonan merek baru di atas adalah

- a. Tarif cukai Hasil Tembakau atas Merek baru tersebut tidak boleh lebih rendah dari tarif cukai Hasil Tembakau atas Merek yang pernah berlaku;
- b. Harga Jual Eceran yang diberitahukan sekurang kurangnya sama dengan Harga Jual Eceran yang pernah berlaku, dan tidak boleh lebih rendah dari Harga Jual Eceran minimum yang dimiliki dan masih berlaku untuk jenis Hasil Tembakau yang sama dalam satuan batang atau gram sebagaimana yang tercatat pada administrasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
- c. hanya dapat diajukan setelah 6 (enam) bulan berturut-turut sejak dokumen:
 - i. pemesanan pita cukai terakhir; atau
 - ii. pemberitahuan pengeluaran barang kena cukai yang belum dilunasi cukainya dari Pabrik Hasil Tembakau untuk tujuan ekspor terakhir.
- d. harus melampirkan bukti berupa:
 - i. fotokopi dokumen pemesanan pita cukai terakhir atau dokumen pemberitahuan pengeluaran barang kena cukai yang belum dilunasi cukainya dari Pabrik Hasil Tembakau untuk tujuan ekspor terakhir;
 - ii. fotokopi surat keputusan penetapan tarif cukai Hasil Tembakau yang terakhir; atau
 - iii. fotokopi surat lisensi dari pemilik Merek atau surat perjanjian persetujuan penggunaan Merek atau Desain Kemasan yang telah ditandatangani oleh notaris atau fotokopi surat penunjukan keagenan, distributor, atau Importir tunggal dari pemegang Merek yang akan diimpor, yang ditandatangani oleh Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau, dalam hal Merek yang akan digunakan kembali sebelumnya merupakan Merek milik Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau Importir lainnya

Merek yang diajukan tidak boleh memiliki tulisan atau pelafalan yang

		<p>sama dengan Merek yang dimiliki Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau Importir lain yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</p> <p>Desain Kemasan yang diajukan tidak boleh menyerupai dengan Desain Kemasan yang dimiliki Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau atau Importir lain yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta harus memenuhi persyaratan kemasan barang kena cukai sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri yang mengatur mengenai perdagangan barang kena cukai.</p> <p>Harga Jual Eceran per kemasan penjualan eceran dibulatkan ke atas dalam kelipatan Rp. 25,00 (dua puluh lima rupiah).</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha atau Importir mengajukan permohonan penetapan tarif cukai Hasil Tembakau untuk Merek baru kepada Kantor Bea dan Cukai yang mengawasi melalui aplikasi atau tulisan di atas formulir dilengkapi dengan lampiran yang dipersyaratkan dan dibuat dalam rangkap 3 (tiga) 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian kelengkapan dan kesesuaian persyaratan permohonan. 3. Kepala Kantor menerbitkan <ol style="list-style-type: none"> a. keputusan penetapan tarif cukai Hasil Tembakau atau b. surat penolakan dengan disertai alasan penolakan 4. Pemohon menerima keputusan penetapan tarif cukai Hasil Tembakau atau surat penolakan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Keputusan penetapan tarif cukai Hasil Tembakau atau surat penolakan paling lama 28 (dua puluh delapan) hari terhitung sejak tanggal:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. terekamnya permohonan di dalam Sistem Aplikasi, dalam hal permohonan disampaikan dalam bentuk data elektronik; atau b. diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan disampaikan dalam bentuk tulisan di atas formulir
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Keputusan penetapan tarif cukai Hasil Tembakau Surat Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung via saluran telepon ke (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai) atau facsimile ke (021) 4890966 dan Surat d.a. Direktur Kepatuhan Internal 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 melalui nomor Telepon 08112822281.

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"> a. 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) 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); b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.010/2021 tentang Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun atau Klobot, dan Tembakau Iris sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 191/PMK.010/2022 tentang Perubahan Kedua Atas Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun atau Klobot, dan Tembakau Iris <ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor PER- 16/BC/2022 Tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Berupa Sigaret, Cerutu, Rokok Daun Atau Klobot, Dan Tembakau Iris
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/Golongan Minimal II.a 2. Memiliki pengetahuan terkait tarif cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi ExSIS 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

10. PELAYANAN PENYELESAIAN BARANG IMPOR UNTUK DIPAKAI (JALUR MERAH)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir atau PPJK mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. Dalam hal barang terkena ketentuan lartas PIB telah dilengkapi dengan Dokumen perijinan yang dipersyaratkan. 3. Importir harus : <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan b. menyerahkan dokumen pelengkap pabean c. menyerahkan Pemberitahuan Kesiapan Barang untuk dasar pemeriksaan fisik dan menyediakan TKBM yang memadai d. menyerahkan Uraian tambahan (NPD dan DNP dan/atau konsultasi) yang diminta petugas pelayanan dalam rangka penelitian pabean 4. Dalam hal diterbitkan SPTNP yang mengakibatkan kekurangan pembayaran, Importir melakukan pembayaran kekurangan Bea Masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor, atau penyesuaian jaminan sesuai dengan SPPJ yang diterbitkan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importir mengajukan PIB melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 2. SKP melakukan penelitian PIB meliputi <ol style="list-style-type: none"> a. pemblokiran importir b. Validasi data BC 1.1/1.2, B/L, NDPBM, Pos Tarif, akses kepabeanan c. Kelengkapan pengisian data PIB 3. SKP melakukan penelitian pemenuhan ketentuan larangan/pembatasan. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal barang impor telah memenuhi ketentuan larangan/pembatasan atau barang tidak wajib memenuhi ketentuan larangan/pembatasan, SKP memberikan tanggal pengajuan dan menerbitkan kode billing pembayaran bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor dan/atau permintaan penyerahan jaminan. b. Importir melakukan pembayaran bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor sesuai kode billing pembayaran atau menyerahkan jaminan 4. SKP memberikan nomor dan tanggal pendaftaran PIB dan menerbitkan SPJM. <ol style="list-style-type: none"> a. Importir menerima respons SPJM dan menyampaikan dokumen pelengkap serta pemberitahuan kesiapan barang kepada Pejabat b. Pengusaha TPS menerima pemberitahuan SPJM dan menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan fisik 5. SKP menunjuk Pejabat pemeriksa fisik dan menerbitkan Instruksi Pemeriksaan. 6. Pejabat pemeriksa fisik melakukan pemeriksaan fisik barang dan mengambil contoh barang jika diminta Pejabat peneliti dokumen. <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pemeriksa Fisik membuat Laporan Hasil Pemeriksaan

		<p>dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik dan Berita Acara Pengambilan Barang Contoh yang ditandatangani oleh Importir/PPJK dan Pemeriksa fisik.</p> <p>b. Merekam LHP kedalam SKP, dan menyerahkan LHP dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik ke Pejabat Peneliti Dokumen</p> <p>7. Pejabat pemeriksa dokumen melakukan:</p> <p>a. penelitian PIB, dokumen pelengkap pabean, LHP dan Berita Acara Pemeriksaan Fisik</p> <p>b. Melakukan penelitian tarif, nilai pabean dan pemenuhan ketentuan Larangan dan Pembatasan</p> <p>c. Pejabat pemeriksa dokumen dapat mengirim respons melalui SKP berupa permintaan tambahan Uraian (NPD dan DNP) dalam rangka penelitian tarif dan nilai pabean</p> <p>d. Dalam hal diperlukan uji laboratorium, pejabat pemeriksa dokumen mengajukan uji laboratorium</p> <p>e. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik dan/atau laboratorium didapatkan tidak sesuai, pejabat pemeriksa dokumen dapat menyampaikan kepada unit pengawasan</p> <p>8. Pejabat pemeriksa dokumen selanjutnya melakukan penetapan tarif dan/ atau nilai pabean</p> <p>a. Dalam hal hasil penetapan barang impor merupakan barang lartas, dan importir tidak dapat memenuhi ketentuan lartas pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan SPBL melalui SKP Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan kurang bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) melalui SKP</p> <p>c. Dalam hal hasil penetapan barang impor mengakibatkan lebih bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) dan SPPB melalui SKP</p> <p>d. Dalam hal hasil penetapan barang impor tidak terkena ketentuan lartas, dan tidak mengakibatkan kurang bayar, pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan SPPB melalui SKP.</p> <p>9. Dalam hal diterbitkan SPBL, Importir memenuhi ketentuan perijinan larangan/pembatasan yang ditentukan</p> <p>10. Dalam hal diterbitkan SPTNP, Importir melakukan pembayaran kekurangan Bea Masuk atau cukai dan pajak dalam rangka impor, atau penambahan kekurangan jaminan</p> <p>11. Importir mengeluarkan barang impor dari kawasan pabean.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 28 Hari sejak tanggal pendaftaran PIB s.d. Tanggal penetapan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Jalur Merah (SPJM) 2. Surat Penetapan Barang Larangan Pembatasan (SPBL) 3. Surat Penetapan Tarif dan Nilai Pabean (SPTNP) 4. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id

		<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 melalui nomor Telepon 08112822281.</p>
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-12/BC/2016 Tentang Pemeriksaan Fisik Barang Impor</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-30/BC/2016 Tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-37/BC/2016 Tentang perubahan kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2017 Tentang perubahan ketiga atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai</p> <p>6. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-26/BC/2017 Tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-12/BC/2016 Tentang Pemeriksaan Fisik Barang Impor</p> <p>7. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-09/BC/2019 Tentang perubahan keempat atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai</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, jaringan internet, 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A 2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor untuk dipakai. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (Lima) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan. 2. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait. 3. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

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

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> a. NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan; b. Keputusan penetapan tarif cukai atas merek yang diajukan pada CK-1 atau CK- 1A masih berlaku; c. Tidak sedang memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan/ atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo; d. Telah melunasi Biaya Pengganti dalam waktu yang ditetapkan; dan e. tidak adanya dugaan melakukan pelanggaran pidana di bidang cukai berdasarkan rekomendasi dari unit kerja pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai f. memiliki SKEP penundaan pembayaran cukai yang masih aktif g. menyerahkan jaminan sebelum mengajukan CK-1 2. Dalam hal Pita Cukai yang telah diajukan melalui P3C telah tersedia di Kantor Pusat Bea dan Cukai atau di KPUBC/KPPBC, Pengusaha Pabrik atau Importir dapat mengajukan pemesanan Pita Cukai kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai dengan menggunakan dokumen: <ol style="list-style-type: none"> a. CK-1 untuk pemesanan pita cukai HT b. CK-1A untuk pemesanan pita cukai MMEA 3. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK- 1A dilakukan melalui bank persepsi atau pos persepsi. 4. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A dilakukan secara tunai kecuali bagi Pengusaha Pabrik atau Importir barang kena cukai yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai. 5. Pembayaran cukai atas dokumen CK-1 atau CK-1A yang mendapat kemudahan penundaan pembayaran cukai, pembayarannya dilakukan paling lambat pada saat tanggal jatuh tempo sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penundaan pembayaran cukai. 6. Pengusaha telah menyampaikan jaminan kepada Kantor Bea dan Cukai dengan ketentuan apabila jaminan digunakan untuk lebih dari 1 (satu) CK-1/CK-1A maka penyampaian jaminannya hanya dilakukan pada saat pertama kali akan digunakan. 7. Pita cukai hasil tembakau untuk pengusaha pabrik atau importir hasil tembakau disediakan di: <ol style="list-style-type: none"> a. KPUBC/KPPBC untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Pengusaha pabrik, dalam jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK- 1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya, sampai dengan 250.000 (dua ratus lima puluh

		<p>ribu) lembar;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengusaha pabrik atau Importir hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan. <p>b. Kantor Pusat DJBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importir hasil tembakau; - Pengusaha pabrik, dalam hal jumlah pemesanan pita cukai untuk semua jenis hasil tembakau berdasarkan CK- 1 bulan November tahun sebelumnya sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan, untuk penyediaan pita cukai tahun berikutnya lebih dari 250.000 (dua ratus lima puluh ribu) lembar; - Pengusaha pabrik hasil tembakau berdasarkan permohonan yang bersangkutan <p>8. Pita cukai MMEA disediakan di :</p> <p>a. KPUBC/KPPBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengusaha pabrik MMEA - Importir MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan. <p>b. Kantor Pusat DJBC untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importir MMEA; - Pengusaha pabrik MMEA berdasarkan permohonan yang bersangkutan. <p>9. Dalam hal pengambilan pita cukai dilakukan oleh kuasa, menyampaikan surat kuasa kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai pada setiap tahun sebelum pengajuan CK-1/CK-1A pertama pada tahun berjalan</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>Perekaman CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha/Importir mengisi format CK-1/CK- 1A pada portal pengguna jasa dengan lengkap dan benar 2. dalam hal terdapat kondisi yang menyebabkan penolakan CK-1/CK-1A oleh aplikasi ExSis, menerima respon dari aplikasi ExSis berupa penolakan CK-1/CK-1A; 3. dalam hal sudah dilengkapi/kembali, menyampaikan/mengirimkan kembali data CK-1/CK-1A 4. Dalam hal pengusaha/importir mengajukan kompensasi, pengusaha dapat mengajukan saldo CK-2 dan/atau CK-3 untuk pengurangan pembayaran cukai dan PR-4 untuk pengurangan Pajak Rokok. Pejabat Bea dan Cukai meneliti pengajuan kompensasi sebelum dilakukan perekaman CK-1. 5. Pengusaha/importir menerima respon dari aplikasi ExSis berupa nomor dan tanggal CK- 1/CK-1A. <p>Pembayaran cukai atas CK-1/CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Bea dan Cukai merekam jaminan yang telah diserahkan kemudian memeriksa kesesuaian dengan SKEP serta saldo penundaan. 2. Untuk CK-1, Pejabat Bea dan Cukai melakukan persetujuan kredit dan aplikasi membuat kode billing 3. Untuk CK-1A, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan saldo penundaan dan apabila saldo mencukupi, Pejabat Bea dan Cukai membuat kode billing. Apabila saldo tidak mencukupi, meminta

		<p>pengusaha/importir membatalkan dan mengajukan kembali CK-1A</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. melakukan pembayaran sesuai kode billing yang telah diterbitkan dan menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) 5. Pembayaran dilakukan paling lambat pada saat jatuh tempo <p>Pengambilan pita cukai</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha menyampaikan CK-1/CK-1A yang telah diajukan pada aplikasi ExSIS dan memperlihatkan identitas atau tanda pengenal serta menunjukkan surat kuasa apabila yang melakukan pengambilan pita cukai adalah kuasanya 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1/CK-1A dari pengusaha pabrik atau importir/kuasa yang diperoleh dari ExSIS. 3. Untuk CK-1, Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1 dan memastikan bahwa ExSIS telah menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 atau telah terdapat pada task to do aplikasi ExSIS. <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam hal Aplikasi ExSIS belum menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 tidak terdapat pada task to do ExSIS, Pejabat Bea dan Cukai mengembalikan printout CK-1 kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa. b. Dalam hal Aplikasi ExSIS telah menerima respon berupa persetujuan kredit CK-1 atau CK-1 telah terdapat pada task to do ExSIS, pejabat Bea dan Cukai merekam pemotongan saldo pita cukai pada ExSIS. 4. Untuk CK-1A, Pejabat Bea dan Cukai menerima CK-1A dan memeriksa kesesuaian saldo penundaan 5. Pejabat Bea dan Cukai menyiapkan pita cukai sesuai dengan yang diajukan pada CK-1/CK- 1A. 6. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1/CK 1A. 7. Pejabat Bea dan Cukai menandatangani tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa. 8. Pejabat Bea dan Cukai menyerahkan pita cukai dan tanda terima pita cukai kepada pengusaha pabrik atau importir/kuasa. 9. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menerima pita cukai dan tanda terima pita cukai dari Pejabat Bea dan Cukai dan meneliti kesesuaian antara jenis dan jumlah pita cukai pada fisik pita cukai dengan yang tertera pada CK-1 dan tanda terima pita cukai. 10. Pengusaha pabrik atau importir/kuasa menandatangani tanda terima pita cukai dan menyerahkan tanda terima lembar pertama kepada pejabat Bea dan Cukai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian produk pelayanan ini adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> a. untuk proses perekaman maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan CK-1/CK-1A mendapatkan nomor b. untuk proses pembayaran maksimal 1 (satu) hari kerja sampai dengan persetujuan kredit pada CK-1 dan pemeriksaan saldo penundaan pada CK-1A disetujui c. untuk proses pengambilan pita cukai maksimal 120 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. CK-1 yang telah mendapatkan nomor dan tanggal pendaftaran 2. Kode Billing 3. Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) 4. Pita Cukai dan tanda terimanya
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id 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 melalui nomor Telepon 08112822281.

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

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

12. Penyediaan pita cukai HT dan MMEA Tambahan Izin Kepala Kantor (P3C) dengan tulisan di atas formulir

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengusaha Pabrik dapat mengajukan P3C tambahan izin kepala kantor kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai, dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pita Cukai HT yang diajukan berdasarkan P3C HT awal dan P3C HT tambahan tidak mencukupi; atau 2. Pita Cukai MMEA yang diajukan berdasarkan P3C MMEA awal tidak mencukupi. <p>P3C tambahan izin kepala kantor yang diajukan oleh Pengusaha Pabrik berlaku ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. untuk Pita Cukai HT, dilakukan setelah P3C HT Tambahan sampai dengan tanggal 25 (dua puluh lima) pada bulan berikutnya setelah pengajuan P3C HT Awal; atau 2. untuk Pita Cukai MMEA, dilakukan setelah P3C MMEA awal sampai dengan tanggal 25 (dua puluh lima) pada bulan berikutnya setelah pengajuan P3C MMEA awal. <p>Importir dapat mengajukan P3C tambahan izin Kepala Kantor dalam hal Pita Cukai yang diajukan berdasarkan P3C awal tidak mencukupi.</p> <p>P3C tambahan izin kepala kantor yang diajukan oleh Importir dilakukan setelah P3C awal sampai dengan tanggal terakhir pada bulan yang sama dengan pengajuan P3C awal.</p> <p>Pengajuan P3C tambahan izin kepala kantor untuk setiap Jenis Pita Cukai paling banyak diajukan satu kali untuk satu periode persediaan.</p> <p>Jenis Pita Cukai yang diajukan pada P3C tambahan izin kepala kantor harus sama dengan Jenis Pita Cukai yang sudah diajukan pada P3C HT awal dan P3C HT tambahan, atau P3C MMEA awal untuk periode yang sama.</p>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan Surat Permohonan Penyediaan Pita Cukai (P3C) Tambahan Izin Kepala Kantor 2. Pejabat Bea dan Cukai menerima permohonan dan selanjutnya: <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan tanda terima kepada pemohon dalam hal permohonan lengkap b. mengembalikan berkas permohonan apabila ada persyaratan yang belum dipenuhi dan/atau diperlukan dokumen atau keterangan tambahan c. Melakukan penelitian apabila permohonan telah lengkap dan memenuhi persyaratan 3. Dalam hal persyaratan terpenuhi, Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan administrasi dan/ atau lapangan untuk pengusaha Pabrik HT berdasarkan profil risiko dan Pemeriksaan administrasi untuk pengusaha pabrik MMEA yang dituangkan ke dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) 4. Dalam hal Persyaratan tidak terpenuhi, Pejabat Bea dan Cukai menerbitkan Surat Penolakan

		<p>5. Dalam Hal permohonan disetujui Pejabat Bea dan Cukai membuat surat persetujuan P3C Tambahan Izin Kepala Kantor berisi jumlah pita cukai yang disetujui berdasarkan hasil pemeriksaan, selanjutnya Pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman pada aplikasi.</p> <p>6. Pemohon menerima P3C Tambahan Izin Kepala Kantor yang disetujui dan Surat Persetujuan atau Surat Penolakan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu pelaksanaan pelayanan ini:</p> <p>a. Dalam hal pemohon merupakan pengusaha pabrik HT dengan profil risiko rendah, paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah Pejabat Bea dan Cukai menerima dokumen secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan P3C Tambahan Izin Kepala Kantor atau Surat Penolakan.</p> <p>b. Dalam hal pemohon merupakan pengusaha pabrik HT dengan profil risiko menengah dan tinggi atau pengusaha pabrik MMEA, paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah Pejabat Bea dan Cukai menerima dokumen secara lengkap sampai dengan Kepala Kantor menandatangani Surat Persetujuan P3C Tambahan Izin Kepala Kantor atau Surat Penolakan</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>a. Permohonan Penyediaan Pita Cukai (P3C) Tambahan Izin Kepala Kantor yang telah disetujui;</p> <p>b. Surat Persetujuan P3C Tambahan Izin Kepala Kantor;</p> <p>c. 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 http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</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 melalui nomor Telepon 08112822281.</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 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.04/2018 tentang Pelunasan Cukai;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-24/BC/2018 tentang</p>

		Tata Cara Pelunasan Cukai sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2022.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi dll. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXSIS ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/Golongan Minimal II.a 2. Memiliki pengetahuan terkait pelunasan cukai 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai 4. Menguasai aplikasi CEISA 4.0 Perbendaharaan dan ExSIS 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pejabat/pegawai
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat

KEPALA KANTOR PENGAWASAN
DAN PELAYANAN BEA DAN
CUKAI TIPE MADYA PABEAN C
CILACAP



Ditandatangani secara elektronik

SHINTA DEWI ARINI





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI JAWA
TENGAH DAN DI YOGYAKARTA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN C CILACAP**

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DENGAN SELALU BERUSAHA MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA BERKESINAMBUNGAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANGN-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Cilacap, 25 Maret 2026

Kepala Kantor Pengawasan dan
Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya
Pabean C Cilacap



Ditandatangani secara elektronik

SHINTA DEWI ARINI

