

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH BALI, NTB, DAN NTT
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

SALINAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI
NOMOR KEP- 50/WBC.13/KPP.MP.01/2019

TENTANG

JANJI LAYANAN

PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI,

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu membentuk standar pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tentang Janji Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.
- Mengingat** :
- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006, dan peraturan pelaksanaannya;
 - c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007, dan peraturan pelaksanaannya;
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 - f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJBC.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI TENTANG JANJI LAYANAN PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

- PERTAMA : Janji Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Layanan terkait Janji Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mengacu pada Pedoman Kerja yang telah ditetapkan oleh Kepala Kantor, dan/atau ketentuan yang berlaku.
- KETIGA : Janji Layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Seksi/Subbagian terkait pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan terkait aparat pengawasan dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian atas pelaksanaan janji layanan dimaksud wajib dilaporkan dan dilakukan monitoring-evaluasi secara periodik.
- KEEMPAT : Dengan diberlakukannya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Nomor KEP-13/WBC.13/KPP.MP.01/2018 tentang Janji Layanan Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

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

1. Kepala Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT;
2. Kepala Subbagian Umum, Para Kepala Seksi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Ditetapkan di Badung
pada tanggal, 25 Maret 2019
KEPALA KANTOR,

-ttt-

HIMAWAN INDARJONO

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Subbagian Umum



Benyamin Lilipaly
NIP 19610624 198403 1 001

JANJI LAYANAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

NO	Jenis Kegiatan	Janji Layanan	Unit Penanggung Jawab	Keterangan
1	Pelayanan Penyelesaian Barang Eks SBP Terminal Kedatangan melalui mekanisme <i>re-ekspor</i> - Penerbitan surat persetujuan re-ekspor - Penyerahan barang re-ekspor	8 Jam Kerja 1 Jam Kerja	Seksi Penindakan dan Penyidikan	- Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan diterbitkannya surat persetujuan re-ekspor - Sejak penyerahan surat persetujuan re-ekspor sampai dengan diterbitkannya berita acara serah terima barang (BAST)
2	Pelayanan pemberian izin Impor Sementara - Penerbitan Surat Keputusan izin impor sementara - Penerbitan Surat Keputusan perpanjangan izin impor sementara. - Penerbitan surat persetujuan re-ekspor eks impor sementara	16 Jam Kerja 16 Jam Kerja 4 Jam Kerja	Seksi Perbendaharaan	- Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan Surat Keputusan Impor Sementara - Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan Surat Keputusan perpanjangan Impor Sementara (diluar pemeriksaan fisik) - Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan re-ekspor
3	Pelayanan Pengembalian Jaminan - Pengembalian jaminan (Jaminan Tunai) - Pengembalian jaminan (Selain Jaminan Tunai)	8 Jam Kerja 4 Jam Kerja	Seksi Perbendaharaan	Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan tanda terima pengembalian jaminan

NO	Jenis Kegiatan	Janji Layanan	Unit Penanggung Jawab	Keterangan
4	<p>Pelayanan pemberian Izin Impor kembali barang yang telah di Ekspor (<i>Re-Import</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penerbitan Surat Keputusan persetujuan impor kembali barang yang telah diekspor (barang eks ekspor sementara) - Penerbitan Surat Keputusan persetujuan impor kembali barang yang telah diekspor (barang eks PEB biasa) 	<p>16 Jam Kerja</p> <p>16 Jam Kerja</p>	<p>Seksi Perbendaharaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan Surat Keputusan - Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan Surat Keputusan
5	<p>Pelayanan Pengembalian Bea Masuk, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar dan/ atau Sanksi Administrasi berupa denda selain Fasilitas KITE - Penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM) atas SKPBM dan/atau atas Surat Keputusan Pengembalian Fasilitas Bea Masuk (SKPFBM) eks Fasilitas KITE 	<p>15 Hari Kerja (tidak termasuk proses konfirmasi)</p> <p>16 Jam Kerja</p>	<p>Seksi Perbendaharaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sejak permohonan diterima secara lengkap (penerbitan tanda terima berkas) sampai dengan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian (SKPBM) dan penerbitan SPM - Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan SPM
6	<p>Pelayanan Penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaminan Tunai - Selain Jaminan Tunai 	<p>1 Jam Kerja</p> <p>8 Jam Kerja</p>	<p>Seksi Perbendaharaan</p>	<p>Diluar waktu yang diperlukan untuk konfirmasi selain jaminan tunai (customs bond, bank garansi)</p>
7	<p>Pelayanan Perbaikan RKSP, Inward Manifes dan Outward Manifes (Redress) atas Perubahan Data Shipper, Consignee, Jumlah Kemasan dan Berat Barang</p>	<p>8 Jam Kerja</p>	<p>Seksi Administrasi Manifes</p>	<p>Sejak dokumen diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan surat persetujuan perbaikan RKSP, Inward Manifes dan Outward Manifes</p>

NO	Jenis Kegiatan	Janji Layanan	Unit Penanggung Jawab	Keterangan
8	Pelayanan pemberian izin Impor Barang yang Mendapat Kemudahan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) <ul style="list-style-type: none"> - Penerbitan persetujuan pelayanan segera (<i>Rush Handling</i>) - Penerbitan SPPB 	1 Jam Kerja 2 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	<ul style="list-style-type: none"> - Sejak dokumen diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pelayanan segera (<i>Rush Handling</i>) - Sejak diterimanya BPJ sampai dengan penerbitan SPPB
9	Pelayanan Impor melalui Perusahaan Jasa Titipan (PJT)	1 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak Pejabat memilih dokumen CN Jalur Hijau pada aplikasi sistem barang kiriman untuk dilakukan penelitian tarif & nilai pabean selain barang yang terkena SPBL dan NPD
10	Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Kuning	3 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak <i>hardcopy</i> PIB diterima secara lengkap sampai dengan SPPB selain barang yang terkena SPBL, NHI, INP dan NPD
11	Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah	3 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak Laporan Hasil Pemeriksaan selesai direkam sampai dengan SPPB selain barang yang terkena SPBL, NHI, INP dan NPD
12	Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Terhadap Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah	3 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak mulai dilakukan pemeriksaan sampai dengan selesai perekaman hasil pemeriksaan (dalam hal tingkat pemeriksaan 30%)
13	Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTD dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP) <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan penyelesaian barang yang telah melampaui batas waktu penimbunan - Pengeluaran barang dari TPP dan perhitungan sewa gudang 	3 Jam Kerja 3 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	<ul style="list-style-type: none"> - Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan - Sejak diserahkan bukti pelunasan sewa gudang sampai dengan penyampaian berita acara serah terima barang

NO	Jenis Kegiatan	Janji Layanan	Unit Penanggung Jawab	Keterangan
14	Pelayanan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)	4 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pembatalan PEB
15	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang/Awak Sarana Pengangkut Yang Dikenakan Bea Masuk dan PDRI	2 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak penyerahan <i>Customs Declaration</i> sampai dengan dilakukan pembayaran
16	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan ATA <i>Carnet</i> pada Terminal Kedatangan	2 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak penyerahan <i>Customs Declaration</i> dan dokumen ATA <i>Carnet</i> sampai dengan persetujuan pengeluaran barang
17	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Impor Sementara	2 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	Sejak penyerahan <i>Customs Declaration</i> dan Formulir Impor Sementara sampai dengan persetujuan pengeluaran barang
18	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Pemberitahuan Pembawaan Barang untuk dibawa Kembali (BC 3.4), yaitu: - Pada saat kedatangan - Pada saat keberangkatan	2 Jam Kerja 2 Jam Kerja	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	- Sejak penyerahan <i>Customs Declaration</i> dan BC 3.4 sampai dengan persetujuan pengeluaran barang - Sejak yang bersangkutan mengajukan permohonan membawa barang yang dilengkapi dengan foto dan kode barang sampai dengan diterbitkannya BC 3.4
19	Pelayanan Atas Pengaduan Masyarakat - Penerbitan nota dinas tindak lanjut atas pengaduan - Penyelesaian pengaduan	8 Jam Kerja 3 Hari Kerja	Seksi Kepatuhan Internal	- Sejak pengaduan diterima di pengkaji sampai dengan diterbitkan nota dinas tindak lanjut - Sejak data lengkap sampai dengan diterbitkan surat penyelesaian pengaduan

NO	Jenis Kegiatan	Janji Layanan	Unit Penanggung Jawab	Keterangan
20	Pelayanan Informasi melalui Loker Layanan	Kejelasan atas informasi yang diberikan	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi	Berdasarkan pengisian formulir layanan informasi
21	Pelayanan Informasi melalui <i>E-mail</i>	8 Jam Kerja	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi	Sejak email diterima sampai dengan jawaban dikirim melalui <i>e-mail</i>

KEPALA KANTOR,

-ttd-

HIMAWAN INDARJONO

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Subbagian Umum



Benyamin Lilipaly
NIP 19610624 198403 1 001