

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DJBC SUMATERA UTARA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B KUALANAMU

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B KUALANAMU

Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamumu terdiri atas Standar Pelayanan pada :

1. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamumu

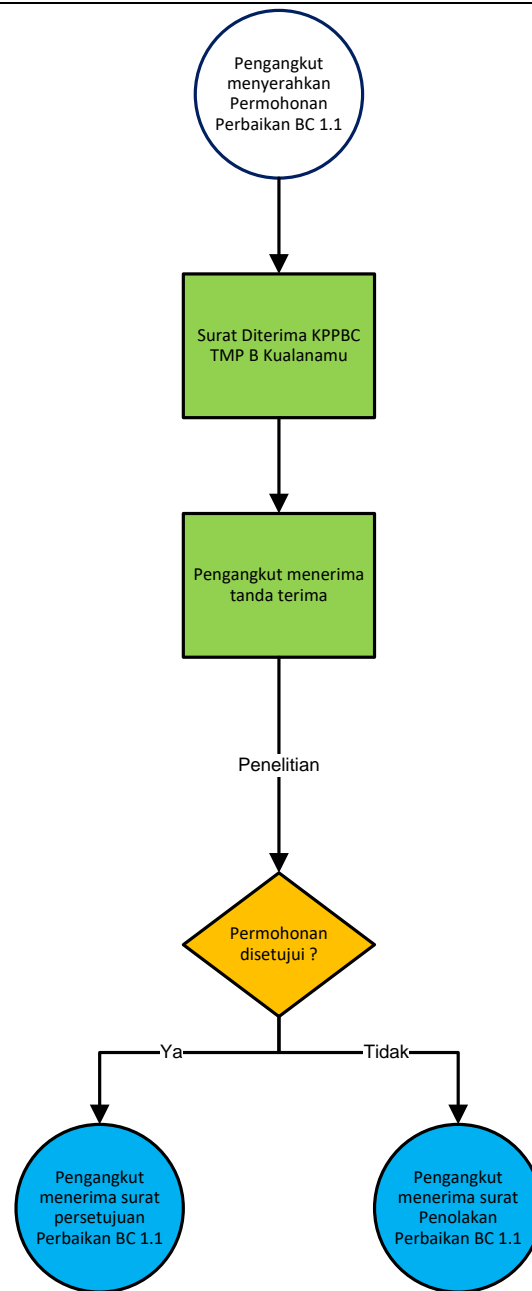
Standar Pelayanan pada Seksi Perbendaharaan meliputi 3 Jenis Pelayanan, yaitu :

a. Pelayanan Perbaikan BC 1.1 (*redress*) dengan Persetujuan Kepala Kantor

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Pengangkut mengajukan permohonan perbaikan BC 1.1 (<i>redress</i>) dengan melampirkan:</p> <p>a. <i>Airway Bill</i> (AWB) dan <i>Manifes Inward/Outward</i>, dan/atau</p> <p>b. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan alasan permohonan perbaikan data, seperti: <i>packing list/invoice</i>, surat pernyataan, dan/atau kronologi kejadian yang menyebabkan terjadinya kesalahan data.</p> <p>2. Permohonan Perbaikan BC 1.1 berupa permohonan perubahan <i>consignee</i>, <i>shipper</i>, jumlah kemasan, penambahan pos/subpos, dan/atau pengurangan pos/subpos.</p>

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Keterangan :

1. Pengangkut menyerahkan permohonan perbaikan BC 1.1 dan dokumen pendukung kepada Kepala Kantor atau Pejabat yang ditunjuk dalam bentuk tulisan di atas formulir atau melalui Aplikasi GALAKSI;
2. Pengangkut menerima tanda terima dari petugas atau respon penerimaan surat permohonan melalui Aplikasi GALAKSI yang menunjukkan bahwa surat permohonan perbaikan telah diterima.
3. Pengangkut melengkapi dokumen pendukung, dalam hal berdasarkan hasil penelitian pejabat bea dan cukai,

		<p>permohonan memerlukan bukti pendukung tambahan.</p> <p>4. Pengangkut menerima surat persetujuan atau penolakan permohonan perbaikan BC 1.1 dalam bentuk tulisan di atas formulir atau melalui Aplikasi GALAKSI yang telah ditandatangani kepala kantor. Apabila permohonan disetujui, pejabat bea dan cukai melakukan perubahan data BC 1.1 pada CEISA Inward Manifest / Outward Manifest.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 jam kerja sejak permohonan dokumen diterima lengkap dan benar sampai dengan terbit surat persetujuan/penolakan <i>redress</i> .
4.	Biaya/ tarif	Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan/Penolakan Perbaikan BC 1.1 dari Kepala Kantor, dan 2. Perubahan data BC 1.1 pada Ceisa Inward/Outward Manifest.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui surat ditujukan kepada : Kepala Kantor KPPBC TMP B Kualanamu Area Perkantoran Bandara Internasional Kualanamu, Ps. Enam Kuala Namu, Kec. Beringin, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20556 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan secara tatap muka di KPPBC TMP B Kualanamu : <ol style="list-style-type: none"> a. Ruangan Konsultasi, Aspirasi dan Pengaduan b. Ruang Konsultasi KLINIK 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 0811-6185-222; b. Whatsapp : 0811-6070-474

		<p>c. E-mail :</p> <p>pengaduanbckkualanamu@gmail.com</p> <p>pengaduan.beacukai@customs.go.id</p> <p>plibckno@gmail.com</p> <p>d. Aplikasi SIPUMA :</p> <p>http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</p> <p>e. Media Sosial :</p> <p>i. Instagram : @beacukaikualanamu</p> <p>ii. Twitter : @bckkualanamu</p> <p>iii. Facebook : Bea Cukai Kualanamu Official</p> <p>iv. Youtube : Bea Cukai Kualanamu</p>
--	--	---

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. UU Nomor 10 Tahun 2015 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 38/BC/2017 tentang Tata Cara Penyerahan , Penatausahaan, Perbaikan dan Pembatalan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.</p>

2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Front Desk 2. Komputer yang terhubung dengan Sistem Komputer Pelayanan (SKP) 3. Aplikasi GALAKSI 4. CEISA Inward/Outward Manifest. 5. Mesin Printer dan Fotokopi 6. Jaringan Internet 7. Meja dan Kursi
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan di Bidang Kepabeanan dan Cukai mengenai manifes; 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Kantor 2. Kepala Seksi Kepatuhan Internal
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 4 orang (Kepala Kantor, Kepala Seksi Perbendaharaan, Pejabat Fungsional Ahli Pertama, Pelaksana pada Seksi Perbendaharaan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan norma waktu layanan yang ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akan diberikan secara cepat dan tepat sepanjang pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survei Kepuasan Pengguna Jasa 3. Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) 4. Kartu Layanan