

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

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B KUALANAMU
NOMOR KEP- 40/KBC.0207/2023**

TENTANG

**JANJI LAYANAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B KUALANAMU**

**KEPALA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B KUALANAMU**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk standar Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu;
- c. Bahwa untuk memastikan terus berlangsungnya kualitas pelayanan kepabeanaan dan cukai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu yang berstandar internasional sesuai standar mutu ISO 9001 : 2015;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu.
- Mengingat : 1. 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 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA NOMOR KEP-65/WBC.02/KPP.MP.07/2021 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B KUALANAMU.
- PERTAMA : Menetapkan perubahan Keputusan Kepala Kantor tentang Standar Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor ini wajib dilaksanakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya keputusan ini.
- Salinan Keputusan Kepala Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu ini disampaikan kepada:
1. Direktur Jenderal Bea dan Cukai;
 2. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara;
 3. Para Kepala Seksi dan Kepala Subbagian Umum di Lingkungan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu.

Ditetapkan di : Kualanamu
Pada tanggal : 31 Maret 2023
KEPALA KANTOR,

Ditandatangani Secara Elektronik
Elfi Haris
NIP 19720602 199803 1 001

DAFTAR LAYANAN DI BIDANG KEPABEANAN
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B KUALANAMU

No	Jenis Layanan	Standar Waktu (Maksimal)	KETERANGAN
1	Pelayanan Perbaikan BC 1.1 (<i>redress</i>) dengan Persetujuan Kepala Kantor.	5 Jam	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar sampai dengan terbit surat persetujuan/penolakan <i>redress</i> .
2	Pelayanan Perbaikan BC 1.1 (<i>redress</i>) dengan Persetujuan Pejabat Yang Menangani Manifest.	90 Menit	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar sampai dengan terbit surat persetujuan/penolakan <i>redress</i> .
3	Pelayanan Penerbitan BPJ.	30 Menit	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar (Jaminan Tunai) atau sejak hasil konfirmasi dari Pihak Penjamin diterima (Jaminan Non Tunai) sampai dengan penerbitan BPJ.
4	Pelayanan Penyelesaian Pemberitahuan Impor Barang (BC 2.0) melalui sistem PDE yang ditetapkan jalur Hijau.	60 Menit	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar pada CEISA sampai dengan terbit SPPB.
5	Pelayanan Penyelesaian Pemberitahuan Impor Barang (BC 2.0) melalui sistem PDE yang ditetapkan jalur Kuning.	2 Hari kerja	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar pada loket Penerimaan Dokumen sampai dengan keputusan penetapan pada CEISA (tidak termasuk waktu INP dan DNP).
6	Pelayanan untuk Penelitian Pemberitahuan Impor Barang (BC 2.0) melalui sistem PDE yang ditetapkan jalur Merah.	2,5 Hari kerja	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar pada loket Penerimaan Dokumen sampai dengan keputusan penetapan pada CEISA (tidak termasuk waktu INP, DNP, Pemeriksaan Fisik, dan Aju Lab).
7	Pelayanan Impor Barang Kiriman.	2,39 Hari Kerja	Sejak dokumen CN diterima lengkap dan benar sampai dengan barang keluar (tidak termasuk SPBL dan NPD).
8	Pelayanan atas Penyampaian Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) melalui sistem PDE yang ditetapkan jalur Hijau.	60 Menit	Sejak mendapatkan Nomor Pendaftaran sampai dengan terbit Nota Pelayanan Ekspor (NPE).
9	Pelayanan atas Penyampaian Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) melalui sistem PDE yang ditetapkan jalur Merah.	1 Hari Kerja	Sejak Pemeriksaan Fisik sampai dengan terbit Nota Pelayanan Ekspor (dalam hal tanggal dan nomor pendaftaran dan pemeriksaan fisik pada hari yang sama).
10	Pemeriksaan fisik barang berdasarkan Pemberitahuan Pabean BC 2.0 dan BC 3.0.	90 Menit	Sejak barang siap untuk diperiksa (Instruksi Pemeriksaan) atau Pemberitahuan Pemeriksaan Barang diterima lengkap dan benar samai dengan pemeriksa merekam LHP pada CEISA.

No	Jenis Layanan	Standar Waktu (Maksimal)	KETERANGAN
11	Pelayanan Impor Barang yang mendapatkan kemudahan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) terhadap organ tubuh manusia, jenazah, dan abu jenazah.	60 Menit	Sejak dokumen CN diterima lengkap dan benar sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang (PPB-RH).
12	Pelayanan Impor Barang yang mendapatkan kemudahan Pelayanan Segera (<i>Rush Handling</i>) terhadap selain organ tubuh manusia, jenazah, dan abu jenazah.	90 Menit	Sejak dokumen CN diterima lengkap dan benar sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang (PPB-RH).
13	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang dan/atau Awak Sarana Pengangkut yang Tiba Bersama Penumpang dan/atau Awak Sarana Pengangkut yang Melalui Jalur Hijau.	60 Menit	Sejak Dokumen CD atau QR Code diterima/discan oleh petugas <i>frontliner</i> sampai dengan Barang Keluar.
14	Pelayanan Penyelesaian Barang Pribadi Penumpang dan/atau Awak Sarana Pengangkut yang Tiba Bersama Penumpang dan/atau Awak Sarana Pengangkut yang Melalui Jalur Merah.	90 Menit	Sejak Dokumen CD atau QR Code diterima/discan oleh petugas <i>frontliner</i> sampai dengan keputusan penetapan.
15	Pelayanan atas permohonan Pembatalan Barang yang dinyatakan Barang Tidak dikuasai (BCF 1.5)	2 Hari Kerja	Sejak permohonan diterima lengkap dan benar sampai dengan keputusan persetujuan/penolakan.
16	Pelayanan Permohonan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB).	2,5 Hari Kerja	Sejak permohonan diterima lengkap dan benar sampai dengan persetujuan pembatalan.
17	Pelayanan Permohonan Pengeluaran Barang Impor Atas Barang Perwakilan Negara Asing serta Pejabatnya yang bertugas di Indonesia.	2 Hari Kerja	Sejak permohonan diterima lengkap dan benar sampai dengan keputusan persetujuan/penolakan.
18	Pelayanan Pembukaan Segel BC 1.2	5 Jam	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Surat Tugas.
19	Pelayanan atas Permohonan Pembetulan SPPBMCP.	3 Hari Kerja	Sejak permohonan diterima lengkap dan benar sampai dengan terbit surat persetujuan/penolakan.
20	Pelayanan PIBK atas Barang Pindahan.	3 Hari Kerja	Sejak dokumen diterima lengkap dan benar sampai dengan terbit surat persetujuan/penolakan.
21	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui Web-Chat dan Media Sosial Kantor Bea dan Cukai yang dapat dijawab langsung oleh Pejabat Bea dan Cukai	60 Menit	sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai melalui webchat
22	Pemberian Pelayanan Informasi Melalui <i>E-Mail</i> Kantor Bea Cukai	3 Hari Kerja	Sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai.
23	Pemberian Pelayanan Informasi (<i>Desk Information</i>) Pada Kantor Bea Cukai	1 Hari Kerja	Di hari yang sama sejak permintaan layanan informasi diterima Pejabat Bea dan Cukai
24	Pelayanan Pembatalan Data PIB (Pemberitahuan Impor Barang)	1 (satu) hari kerja	sejak permohonan diterima lengkap dan benar sampai dengan keputusan persetujuan/penolakan.

No	Jenis Layanan	Standar Waktu (Maksimal)	KETERANGAN
25	Pelayanan Perubahan Data PIB (Pemberitahuan Impor Barang)	1 (satu) hari kerja	sejak permohonan diterima lengkap dan benar sampai dengan keputusan persetujuan/penolakan.
26	Penyelesaian pendaftaran IMEI atas Perangkat Telekomunikasi Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut yang Tiba Bersama Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut.	100 (seratus) menit	a. 10 (sepuluh) menit sejak Petugas RAO menerima respon penerimaan e-CD sampai dengan mengarahkan Penumpang atau Awak Sarana Pengangkut kepada Pejabat Peneliti Dokumen b. 90 (sembilan puluh) menit sejak Peneliti Dokumen memulai penelitian pada SKP sampai dengan Persetujuan Pengeluaran Barang

Ditetapkan di : Kualanamu
 Pada tanggal : 31 Maret 2023
 KEPALA KANTOR,

Ditandatangani Secara Elektronik
 Elfi Haris
 NIP 19720602 199803 1 001