

2. PENYELESAIAN KEBERATAN DI BIDANG CUKAI DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH DJBC SULAWESI BAGIAN SELATAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan keberatan diajukan secara tertulis kepada Direktur Jenderal melalui Kepala KPPBC yang menerbitkan penetapan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia menggunakan format sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan mengenai keberatan di bidang Kepabeanan dan Cukai; c. diajukan dengan menyebutkan alasan keberatan; d. ditandatangani oleh Orang yang berhak yaitu orang pribadi atau pengurus yang namanya tercantum dalam akta perusahaan dalam hal diajukan oleh badan hukum; e. dilampiri Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ), Bukti Penerimaan Negara (BPN) sebesar tagihan yang harus dibayar atau surat pernyataan bahwa barang impor masih berada di kawasan pabean yang telah divalidasi oleh Pejabat Bea dan Cukai; f. dilampiri fotokopi penetapan Pejabat Bea dan Cukai yang diajukan keberatan; dan g. dilampiri surat kuasa khusus, dalam hal ditandatangani oleh bukan Orang yang berhak.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Perusahaan menyampaikan permohonan keberatan kepada Direktur Jenderal melalui Kepala KPPBC yang menerbitkan penetapan;

No	Komponen	Uraian
		<p>b. Petugas Bea Cukai pada KPPBC melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan keberatan;</p> <p>c. Dalam hal berkas permohonan keberatan yang disampaikan sudah lengkap KPPBC menerbitkan tanda terima berkas permohonan keberatan kepada perusahaan;</p> <p>d. Dalam jangka waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja KPPBC meneruskan berkas permohonan keberatan kepada Kantor Wilayah;</p> <p>e. Kantor Wilayah menerima berkas permohonan keberatan dari KPPBC;</p> <p>f. Kantor Wilayah melakukan penelitian keberatan;</p> <p>g. Kepala Kantor Wilayah atas nama Direktur Jenderal Bea dan Cukai menerbitkan Surat Keputusan atas Keberatan;</p> <p>h. Surat Keputusan Keberatan dikirim kepada Pemohon dalam jangka waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	57 (lima puluh tujuh) hari kalender sejak berkas permohonan keberatan diterima secara lengkap di KPPBC
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atas Keberatan di Bidang Cukai
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran, masukan, dan pujian dapat disampaikan secara <i>on line</i> melalui Sistem Pengaduan dan Pujian Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>b. Pengaduan, saran, masukan, dan pujian 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>c. Menyampaikan pengaduan, saran, masukan, dan pujian secara langsung via saluran telepon Unit Kepatuhan Internal di Kanwil Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sulawesi Bagian Selatan : 0811-4111-410</p> <p>d. Melalui aplikasi mandiri Kuesioner Keberatan Kanwil.</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 39 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 1995 Tentang Cukai.</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.04/2017 tentang Keberatan di Bidang Kepabeanan dan cukai.</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor: PER-15/BC/2017 tentang tata cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai</p>

No	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana, dan/Fasilitas	<p>d. 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.</p> <p>e. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya.</p> <p>f. Sa`rana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parker, dll.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki pengetahuan teknis terkait kepabeanaan dan Cukai;</p> <p>b. Menguasai aplikasi CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya;</p> <p>c. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang pejabat/pegawai
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan norma waktu yang ditetapkan.

No	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan.</p> <p>b. Keamanan data dan informasi pengguna layanan dan pelayanan dijamin kerahasiaannya mengacu kepada peraturan terkait.</p> <p>c. Penyelenggaraan layanan menerapkan asas keselamatan baik bagi petugas layanan, pengguna jasa, ataupun pihak terkait.</p>
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>a. Nilai Kinerja Pegawai.</p> <p>b. Survey Kepuasan Pengguna Jasa.</p> <p>c. Sistem Pengaduan dan Pujian Masyarakat.</p>

KEPALA KANTOR,



Ditandatangani secara elektronik
[Nugroho Wahyu Widodo](#)

