

## 21. Pelayanan Pemberian Izin Penggunaan *Returnable Package*

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Izin <i>Returnable Package</i>, yang memuat informasi mengenai Jenis, Negara Asal, Lokasi Penggunaan, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran <i>Returnable Package</i> dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. Salinan Dokumen legalitas Perusahaan;</li><li>3. Bukti pembelian, produksi, atau bukti penyelesaian impor untuk dipakai atas <i>Returnable Package</i> dengan status dalam negeri;</li><li>4. Foto berwarna atas pengemas yang diajukan menjadi <i>Returnable Package</i>;</li><li>5. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kebenaran status kepemilikan pengemas dan kebenaran informasi Jenis, Negara Asal, Spesifikasi Teknis, serta perkiraan jumlah pemasukan dan/atau pengeluaran <i>Returnable Packages</i> dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>6. Dokumen pendukung lainnya.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui SKP atau secara <i>hardcopy</i> melalui loket pelayanan.</li><li>2. SKP meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk atau petugas loket memberikan tanda terima permohonan kemudian meneruskan kepada Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk.</li><li>3. Dalam hal tidak lengkap atau tidak sesuai, Kepala Kantor Bea dan Cukai/Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk mengembalikan permohonan kepada pemohon.</li><li>4. Pejabat Bea dan Cukai meneliti kesesuaian profil perusahaan berdasarkan manajemen risiko dan status blokir pada SKP.</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dalam hal pemohon merupakan perusahaan yang sedang diblokir, Kepala Kantor menerbitkan surat penolakan.</li> <li>6. Dalam hal permohonan lengkap dapat dilakukan pemeriksaan lapangan yang dilakukan tim pemeriksa lapangan.</li> <li>7. Dalam hal dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa Lokasi melakukan pemeriksaan lapangan Kemudian membuat berita acara penelitian lapangan yang ditandatangani oleh ketua Tim Pemeriksa Lapangan dan Pemohon, kemudian melaporkan kepada Kepala Kantor.</li> <li>8. Dalam hal tidak diperlukan penelitian lapangan, Pejabat Bea dan Cukai yang ditunjuk melakukan penelitian/ pemeriksaan kesesuaian dan kelengkapan permohonan.</li> <li>9. Dalam hal berdasarkan penelitian administrasi/penelitian lapangan, permohonan tidak memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan surat penolakan</li> <li>10. Dalam hal berdasarkan penelitian/ pemeriksaan, permohonan memenuhi persyaratan, Kepala Kantor Bea dan Cukai menyampaikan Keputusan pemberian izin.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja yang dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan Kepala Bidang untuk Unit Kerja setingkat Eselon II dan Kepala Kantor untuk Unit Kerja Setingkat Eselon III menandatangani Keputusan Pemberian Izin <i>Returnable Package</i> atau Surat Penolakan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Pemberian Izin <i>Returnable Package</i>; atau</li> <li>2. Surat Penolakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a> atau ke <a href="mailto:pengaduan.beacukai@cus">pengaduan.beacukai@cus</a></li> <li>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</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja</li> </ol>

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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178 Tahun 2017 jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106 Tahun 2019 tentang Impor Sementara.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 02 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Sementara.</li> <li>4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 21 Tahun 2007 jo. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Impor pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok.</li> <li>5. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 07 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA dan EXCIS ataupun aplikasi mandiri lainnya.</li> <li>3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/ Golongan Minimal II.A</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pemberitahuan pabean impor khususnya <i>returnable package</i></li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA atau aplikasi mandiri lainnya</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang pejabat/pegawai pada Kantor Bea dan Cukai.
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"><li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li><li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li><li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li></ol>