

90. Pelayanan Penggantian Kartu Kendali Akibat Rusak Atau Hilang

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah atau KPU BC. 2. Melampirkan dokumen kelengkapan berupa: <ul style="list-style-type: none">a. Kartu kendali yang rusak atau surat keterangan dari kepolisian negara republik indonesia dalam hal kartu kendali hilangb. Fotokopi paspor.c. fotokopi identitas serta pas foto suami atau istri anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia, dalam hal suami atau istri dari anggota korps diplomatik dan pejabat/tenaga ahli yang bekerja pada badan internasional di Indonesia akan dimohonkan untuk mendapatkan kartu kendali

2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan mengajukan permohonan penggantian kartu kendali akibat rusak atau hilang beserta dokumen kelengkapan kepada Kepala Kantor Wilayah atau Kepala KPU. 2. Pejabat Bea dan Cukai melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan penggantian kartu kendali akibat rusak atau hilang, Dalam hal berkas permohonan tidak lengkap, Pejabat Bea dan Cukai me pengguna layanan. 3. Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian atas permohonan penggantian kartu kendali akibat rusak atau hilang dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pengguna layanan. 4. Dalam hal permohonan pengguna layanan disetujui, pejabat bea dan cukai menerbitkan kartu kendali pengganti. 5. Dalam hal permohonan pengguna layanan ditolak, pejabat bea dan cukai menerbitkan surat pemberitahuan yang menyebutkan alasan penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima dengan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Kartu kendali pengganti atau surat penolakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat disampaikan secara on line melalui Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) di http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html atau ke email pengaduan.beacukai@customs.go.id. 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.

		3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Unit Kepatuhan Internal di Unit Kerja ybs atau melalui saluran pengaduan masing-masing unit kerja.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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"> 1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 204/PMK.04/2017 tentang Toko Bebas Bea. 2. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-01/BC/2018 tentang Tata Laksana Toko Bebas Bea.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sarana-prasarana Teknologi Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA ataupun aplikasi mandiri lainnya. 3. Sarana/prasarana bagi pelanggan pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu pelayanan, toilet umum, halaman parkir dll.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan Minimal II.a. 2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Perpanjangan Kartu Kendali. 3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanaan dan Cukai. 4. Menguasai aplikasi CEISA. 5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang pejabat/pegawai pada Kantor Pabean/Kanwil/KPU.
6	Jaminan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan

	Pelayanan	aturan, 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">1. Nilai Kinerja Pegawai.2. Survey Kepuasan Pelanggan.3. Sistem Pengaduan Masyarakat.