

109. Kegiatan Penyuluhan atas Permohonan Pengguna Jasa

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan penyuluhan dari pihak pengguna jasa kepada Kepala Kantor/Direktur.2. Surat permohonan penyuluhan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sebelum permintaan waktu penyelenggaraan penyuluhan.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Jasa mengajukan permohonan penyuluhan kepabeanan dan cukai kepada Kepala Kantor/Direktur.2. Pejabat Bea dan Cukai menerima berkas dan melakukan konfirmasi kepada pemohon terkait permohonan penyuluhan:<ol style="list-style-type: none">a. Dalam hal permohonan disetujui Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Persetujuan dan melaksanakan penyuluhan sesuai permohonan Pengguna Jasa.b. Dalam hal permohonan ditolak Pejabat Bea dan Cukai menyampaikan Surat Penolakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Surat jawaban atas permohonan penyuluhan akan disampaikan antara 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak surat permohonan penyuluhan diterima oleh Pejabat Bea dan Cukai pada unit yang menyelenggarakan fungsi penyuluhan.2. Surat undangan dalam rangka penyelenggaraan penyuluhan disampaikan paling lambat sebelum penyelenggaraan penyuluhan/sosialisasi.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Penolakan atau Surat Persetujuan dan Surat Undangan serta terlaksananya kegiatan penyuluhan.

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. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007; 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; 5. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE 13/BC/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Edukasi dan Layanan Informasi di Lingkungan DJBC; 6. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-15/BC/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan,

		Publikasi, dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan 7. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-16/BC/2018 tentang Pedoman Pemberian Informasi Kepabeanan dan Cukai Melalui Media Massa.
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, EXCIS, SPLIT 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 kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai 3. Menguasai aplikasi CEISA, EXCIS, SPLIT dan sistem pendukung lainnya 4. 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 terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. 4 s.d. 6 pegawai pada KPUBC/KPPBC tergantung pada tipologi kantor b. 4 s.d. 6 pegawai pada Kantor Pusat DJBC
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai

	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">2. Survey Kepuasan Pelanggan3. Sistem Pengaduan Masyarakat
--	-----------	---