

Nomor	: 013/SOP-BC/KPP MP/2011	Tanggal	: 28 September 2011
Revisi	:	Tanggal	:



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KPPBC TIPE MADYA PABEAN**

**STANDARD PROSEDUR OPERASI
PELAYANAN INFORMASI DAN BIMBINGAN
KEPATUHAN MITRA KERJA**

DASAR HUKUM :

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 2006.
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.01/2010
4. Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-38/BC/2010 tentang Komunikasi dan Publikasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

DESKRIPSI :

1. SOP ini menjelaskan proses pelayanan informasi dan bimbingan kepatuhan pengguna jasa dimulai sejak diterimanya formulir permohonan informasi/ bimbingan yang telah diisi oleh pengguna jasa sampai dengan pengguna jasa mendapat jawaban/respon.
2. Dalam hal permohonan pelayanan informasi dan bimbingan menggunakan media telepon dan/atau sms, SOP pelayanan informasi dan bimbingan kepatuhan pengguna jasa dimulai sejak diterimanya permohonan pelayanan informasi dan bimbingan melalui telepon dan/atau sms dari pengguna jasa sampai dengan pengguna jasa mendapat jawaban/respon.
3. Materi informasi dan bimbingan kepatuhan yang bersifat khusus dan/atau memerlukan keahlian khusus dapat melibatkan unit/ seksi yang terkait.
4. Fungsi Client Coordinator dapat dilaksanakan oleh pejabat/pelaksana.
5. Unit Pelaksana SOP ini adalah Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.

PERSYARATAN :

1. Kejelasan Identitas Pemohon
2. Mengisi formulir informasi/ bimbingan (dikecualikan terhadap permohonan melalui media telepon dan/atau sms)

BIAYA :

Tidak ada biaya.

NORMA WAKTU LAYANAN :

Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya permohonan pelayanan informasi dan bimbingan kepatuhan pengguna jasa

Mengetahui :

Sekretaris Direktorat Jenderal,

ttd,-

Azhar Rasyidi
NIP 19630321 199103 1 002



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KPPBC TIPE MADYA PABEAN**

NOMOR	: 013/SOP-BC/KPP MP/2011
TANGGAL	: 28 September 2011
REVISI	:
TANGGAL	:

**STANDAR PROSEDUR OPERASI
PELAYANAN INFORMASI DAN BIMBINGAN KEPATUHAN MITRA KERJA**

NO.	AKTIVITAS	MITRA KERJA	PEJABAT/PELAKSANA SELAKU CLIENT COORDINATOR	SEKSI TERKAIT
1	Mitra kerja yang memerlukan informasi dan bimbingan kepatuhan terkait sistem dan prosedur kepabeanan dan cukai dapat melakukan : A. mengisi formulir permohonan informasi/ bimbingan yang berisi data pemohon dan perihal secara lengkap. B. menggunakan media telepon dan/atau sms, dalam hal permohonan pelayanan informasi dan bimbingan, untuk selanjutnya <i>Client Coordinator langsung</i> membukukan permohonan informasi/ bimbingan dalam <i>Log Book</i> .			
2	Pejabat/pelaksana selaku <i>Client Coordinator</i> (membukukan permohonan informasi/ bimbingan dalam <i>Log Book</i>)			
3	Pejabat/pelaksana selaku <i>Client Coordinator</i> melakukan identifikasi dan analisis masalah. - Apabila dari hasil identifikasi dan analisis masalah tidak memerlukan konfirmasi dari unit/seksi terkait, maka Pejabat/pelaksana selaku <i>Client Coordinator</i> dapat segera menjawab langsung/ memberikan informasi kepada Pengguna jasa kemudian mengarsip formulir layanan informasi. - Dalam hal materi informasi dan bimbingan kepatuhan yang bersifat khusus dan/atau memerlukan keahlian khusus, permohonan informasi dan bimbingan disampaikan oleh Pejabat/pelaksana selaku <i>Client Coordinator</i> kepada unit/ seksi yang terkait untuk penyelesaian lebih lanjut.			
4	Seksi terkait melakukan identifikasi dan analisis masalah untuk mengetahui permasalahan dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Selanjutnya Informasi / jawaban disampaikan kepada Pejabat/pelaksana selaku <i>Client Coordinator</i> .			
5	Pejabat/pelaksana selaku <i>Client Coordinator</i> menerima informasi / jawaban dari Seksi terkait kemudian memberikan informasi / jawaban tersebut kepada pengguna jasa. Selanjutnya Pejabat/pelaksana selaku <i>Client Coordinator</i> membukukan/merekam pada <i>Log Book</i> dan mengarsipkan Formulir Layanan Informasi.			

Mengetahui:
Sekretaris Direktorat Jenderal

Ttd.

Azhar Rasyidi
NIP 19630321 199103 1 0020