

Nomor : 007/SOP-BC/KPP MP/2012	Tanggal : 30 MEI 2012
Revisi :	Tanggal :



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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN LAYANAN KONSULTASI**

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 2007.
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah terakhir diubah dengan PMK Nomor 131/PMK.01/2011.
4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-42/BC/2008 tentang Petunjuk pelaksanaan pengeluaran barang impor untuk dipakai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-08/BC/2009.
5. Surat Edaran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-38/BC/2010 tentang Komunikasi dan Publikasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

DESKRIPSI:

1. SOP ini menggambarkan penanganan pelayanan konsultasi yang dimulai sejak pelaksana Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memanggil nomor antrian pengguna jasa sampai dengan pelaksana merekam dan mengarsip Formulir Layanan Informasi.
2. Layanan Konsultasi adalah kegiatan menerangkan atau memberikan petunjuk atau penjelasan atas suatu hal yang terkait layanan kepabeanan dan cukai.
3. Unit Pelaksana SOP ini adalah Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.

PERSYARATAN :

Adanya Pengguna Jasa yang meminta konsultasi.

BIAYA :

Tidak dipungut biaya.

NORMA WAKTU:

1. Dalam hal tidak memerlukan konfirmasi atau koordinasi dengan unit kerja lain, norma waktu layanan antara 10 s.d. 30 menit.
2. Dalam hal memerlukan konfirmasi atau koordinasi dengan unit kerja lain, norma waktu layanan antara 30 s.d. 60 menit.
3. Dalam hal memerlukan pertimbangan Kepala Seksi PLI, norma waktu layanan 60 menit s.d. selesai.

Mengetahui :

Sekretaris Direktorat Jenderal,

-ttt-

Azhar Rasyidi

NIP 19630321 199103 1 002



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

NOMOR	: 007/SOP-BC/KPP MP/2012
TANGGAL	: 30 MEI 2012
REVISI	:
TANGGAL	:

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN LAYANAN KONSULTASI**

NO.	AKTIVITAS	PENGGUNA JASA	KEPALA SEKSI PENYULUHAN DAN LAYANAN INFORMASI	KASUBSI LAYANAN INFORMASI	PELAKSANA	UNIT KERJA LAIN
1	Pelaksana memanggil nomor antrian kemudian meminta nomor antrian dan memberikan Formulir Layanan Informasi (FLI).				START MEMBERIKAN FORMULIR	
2	Pengguna Jasa menerima FLI, kemudian mengisi data Pengguna Jasa dan permasalahan, lalu mengembalikan FLI tersebut ke Petugas Seksi PLI.	MENGISI DATA FLI				
3	Petugas Seksi PLI menerima kembali FLI kemudian meneliti pertanyaan/permasalahan Pengguna Jasa. -Dalam hal dapat memberikan jawaban, pelaksana memberikan jawaban dan dituangkan dalam FLI. -Dalam hal tidak dapat memberikan jawaban, pelaksana menyampaikan permasalahan kepada Kasubsi.				MENELITI MASALAH BISA JWB? MEMBERI JAWABAN 1	
4	Kasubsi menerima FLI kemudian meneliti pertanyaan/permasalahan Pengguna Jasa. -Dalam hal tidak memerlukan konfirmasi unit kerja lain, Kasubsi memberikan jawaban, -Dalam hal memerlukan konfirmasi unit kerja lain, pelaksana melakukan konfirmasi ke unit kerja lain.			MENELITI MASALAH PERLU KONFIRMASI? MEMBERI JAWABAN 2 KONFIRMASI		
5	Unit kerja lain memberi jawaban/penjelasan.					MEMBERI JAWABAN/PENJELASAN
6	-Dalam hal tidak memerlukan pertimbangan Seksi PLI, Kasubsi LI menuangkan jawaban dalam FLI dan menyampaikan kepada Pengguna jasa. -Dalam hal memerlukan pertimbangan Seksi, Kasubsi menyampaikan pertanyaan/permasalahan kepada Seksi PLI.					
7	Kepala Seksi PLI meneliti dan memberikan jawaban/penjelasan yang dituangkan dalam FLI.		MEMBERI JAWABAN/PENJELASAN		PERLU PERTIMBANGAN SEKSI? MEMBERI JAWABAN 3	

NO.	AKTIVITAS	PENGGUNA JASA	KEPALA SEKSI PENYULUHAN DAN LAYANAN INFORMASI	KASUBSI LAYANAN INFORMASI	PELAKSANA	UNIT KERJA LAIN
8	Pelaksana merekam dan mengarsip dokumen FLI				<pre> graph TD 3((3)) --> 2((2)) 2 --> 1((1)) 1 --> A[MENGARSIP DAN MENYAMPAIKAN] A --> B{N} B --> C([END]) </pre>	

Mengetahui
Sekretaris Direktorat Jenderal

-ttt-

Azhar Rasyidi
NIP 19630321 199103 1 002