

Nomor	: 008/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 RESPON**

**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 menggambarkan penanganan layanan respon yang dimulai sejak pelaksana Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memanggil nomor antrian pengguna jasa sampai dengan pelaksana mencatat dan merekam respon yang diberikan.
2. Layanan respon adalah pemberian informasi terkait proses penyelesaian dokumen di dalam Sistem Komputer Pelayanan (SKP).
3. Unit pelaksana SOP ini adalah Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.

**PERSYARATAN :**

Adanya Pengguna Jasa yang menanyakan respon atas dokumen.

**BIAYA :**

Tidak dipungut biaya.

**NORMA WAKTU:**

SOP ini dilaksanakan paling lama 5 menit.

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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PENANGANAN LAYANAN RESPON**

NO.	AKTIVITAS	PENGGUNA JASA	PELAKSANA
1	Pelaksana Seksi PLI memanggil nomor antrian kemudian menyambut kedatangan Pengguna Jasa, mempersilakan duduk, meminta nomor antrian dan meminta data dokumen yang akan dicek responnya dari Pengguna Jasa.		START MENERIMA DAN MEMINTA DATA
2	Pengguna jasa menyerahkan nomor antrian dan dokumen terkait yang diperlukan.	MENYERAHKAN DOKUMEN	
3	Petugas Seksi PLI menerima nomor antrian dan dokumen terkait yang dimintakan konfirmasi responnya dan mengecek di Sistem Komputer / Portal INSW.  Petugas Seksi PLI memberitahukan hasil respon dari Sistem Komputer / Portal INSW kepada Pengguna Jasa serta mengembalikan dokumen.		MENERIMA DOKUMEN MENGECEK DI SISTEM KOMPUTER / PORTAL INSW RESPON MEMBERITAHUKAN
4	Pengguna Jasa menerima penjelasan hasil respon dan dokumen dari Petugas Seksi PLI.	MENERIMA RESPON	
5	Petugas Seksi PLI mencatat dan merekam ke dalam komputer.		MENCATAT DAN MEREKAM END

Mengetahui  
 Sekretaris Direktorat Jenderal

-ttd-

Azhar Rasyidi  
 NIP 19630321 199103 1 002