

STANDAR PELAYANAN
 PENGEMBALIAN JAMINAN DALAM RANGKA KEGIATAN KEPABEANAN (BANK GARANSI)

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. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 259/PMK.04/2010 tentang Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 4. Peraturan Direktur Jenderal Nomor: PER-2/BC/2011 tentang Pengelolaan Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan.
2	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Pengembalian Jaminan dengan dilampiri: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Penerimaan Jaminan (BPJ) lembar ke 1. 2. Dokumen sumber yang menjadi dasar pengembalian Jaminan bank (sesuai peruntukan jaminan).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Standar Operasional Prosedur Pengembalian Jaminan Dalam Rangka Kegiatan Kepabeanan (Bank Garansi)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan pengembalian Jaminan bank.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Pengembalian Jaminan dan Tanda Terima Pengembalian Jaminan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, mesin pencetak kartu, dsb. 2. Ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, dll.
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Perbendaharaan 2. Kasubsi Administrasi Penerimaan dan Jaminan (APJ) 3. Pelaksana Pemeriksa 4. Pelaksana Administrasi
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Kantor 2. Seksi Kepatuhan Internal
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Information Desk</i> 2. Kotak pengaduan 3. Seksi Kepatuhan Internal
11	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Norma Waktu yang ditetapkan.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Kinerja Pegawai 2. Survey Kepuasan Pelanggan 3. Sistem Pengaduan Masyarakat