

Layanan Unggulan



**Program
Layanan Unggulan
dalam rangka
Reformasi Birokrasi
Departemen
Keuangan**

**Peningkatan Pelayanan Publik
di Departemen Keuangan
melalui Penerbitan
SOP Layanan Unggulan**



Departemen Keuangan

KATA PENGANTAR

Departemen Keuangan tengah berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dan institusi kelembagaannya. Sebagai langkah awal dari tekad tersebut, telah dilakukan perubahan kelembagaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas kinerja birokrasi dalam menyusun kebijakan dan memberikan pelayanan kepada publik. Untuk itu, sejak tahun 2002 telah dilakukan langkah penataan organisasi yang dimulai dari pemisahan tugas dan fungsi penganggaran, formulasi kebijakan, perbendaharaan, pengelolaan utang, serta tugas dan fungsi pengelolaan aset negara. Sebagai tindak lanjut atas pemisahan dan penajaman tugas dan fungsi tersebut, secara struktur Departemen Keuangan saat ini terdiri dari: Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Anggaran, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Direktorat Jenderal Pengelolaan Utang, Inspektorat Jenderal, Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan, Badan Kebijakan Fiskal, dan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.

Untuk memperkuat langkah tersebut, Menteri Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 telah mencanangkan dilaksanakannya Reformasi Birokrasi yang meliputi berbagai program prioritas di bidang: (i) penataan organisasi, (ii) penyempurnaan *business process*, dan (iii) peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Di bidang penataan organisasi, langkah yang ditempuh berupa penajaman tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Ditjen Anggaran, Ditjen Perbendaharaan, Ditjen Perimbangan Keuangan, dan Badan Kebijakan Fiskal, serta pembentukan beberapa kantor pelayanan modern di Ditjen Pajak (3 Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar, 28 Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan 171 Kantor Pelayanan Pajak Pratama), Ditjen Bea dan Cukai (2 Kantor Pelayanan Utama, yaitu KPU Tipe A Tanjung Priok dan KPU Tipe B Batam), dan Ditjen Perbendaharaan (target 30 dan yang sudah siap 17 Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara percontohan untuk layanan prima). Disamping itu telah pula dilakukan pemisahan dan penajaman fungsi organisasi yang diharapkan menghasilkan struktur organisasi yang mampu menghasilkan kebijakan yang lebih berkualitas, sekaligus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Di bidang penyempurnaan *business process*, langkah yang ditempuh berupa penyusunan analisis dan evaluasi jabatan yang telah menghasilkan uraian jabatan sebanyak 5.225 jabatan, penyusunan *standard operating procedures* (SOP) sebanyak 6.475 SOP, dan penyusunan analisa beban kerja. Sementara itu, di bidang peningkatan manajemen sumber daya manusia (SDM) beberapa langkah telah dan sedang disiapkan berupa pembentukan *assessment center*, penyusunan pola mutasi, penyusunan pedoman rekrutmen, pembangunan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian, dan peningkatan disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Sebagai kelanjutan dari langkah reformasi birokrasi yang telah dan sedang dilakukan tersebut, Departemen Keuangan menyadari bahwa peningkatan pelayanan kepada publik merupakan hal utama yang perlu selalu ditingkatkan. Guna menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik maka dari 6.475 SOP telah dipilih 35 SOP sebagai program prioritas berupa "Layanan Unggulan". Beberapa layanan penting tersebut meliputi layanan di bidang perpajakan, kepabeanan dan cukai, penganggaran, perbendaharaan, pengelolaan aset negara, dan pelayanan di bidang pasar modal dan lembaga keuangan non bank. Dengan program ini diharapkan berbagai bentuk pelayanan penting tersebut dapat dilayani dengan lebih cepat, singkat, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian masyarakat akan dapat memperoleh kemudahan dan kepastian pelayanan, karena dalam program ini telah dengan jelas dicantumkan: (i) jangka waktu penyelesaian layanan, (ii) biaya yang diperlukan, dan (iii) persyaratan administratif yang ditentukan.

Berbagai langkah reformasi yang dilakukan di Departemen Keuangan tersebut di atas merupakan program yang melembaga, berkesinambungan, dan diharapkan bergulir terus tanpa kehilangan momentum reformasi. Untuk itu, guna mendukung program tersebut, Pimpinan Departemen Keuangan telah sepakat untuk memegang komitmen yang kuat agar program reformasi ini dapat bergulir sehingga akan dilahirkan birokrasi yang efisien dan profesional. Dan sebagai ujung tombak pelaksanaan reformasi birokrasi ini, secara khusus kami menyampaikan ucapan terimakasih kepada Tim Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan atas kerja keras dan dedikasinya, sehingga proses reformasi birokrasi, termasuk pelaksanaan program layanan unggulan ini dapat berjalan dengan baik.

Program layanan unggulan ini merupakan *pilot project* dari upaya peningkatan pelayanan publik di Departemen Keuangan. Untuk itu, kami mengharapkan segala pandangan, masukan, saran, dan kritik dari seluruh masyarakat bagi penyempurnaan peningkatan pelayanan publik di masa mendatang.

Jakarta, Juli 2007

Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan

Mulia P. Nasution

PROGRAM LAYANAN UNGGULAN DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI DEPARTEMEN KEUANGAN

Reformasi birokrasi yang dilaksanakan jajaran Departemen Keuangan pada hakekatnya dijiwai oleh semangat untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baik masyarakat *stakeholder* yang bersentuhan langsung dengan layanan departemen, maupun masyarakat luas pada umumnya. Untuk itu proses bisnis yang diterapkanpun terus disempurnakan sehingga diharapkan akan mampu memperbaiki pelayanan yang diberikan, tanpa mengesampingkan aspek pengawasan yang melekat pada berbagai jenis pelayanan dimaksud.

Dalam semangat inilah, Departemen Keuangan menetapkan Layanan Unggulan dengan lebih memfokuskan pada 35 jenis layanan (dari sebanyak 6.475 SOP layanan) kepada stakeholder yang tersebar di seluruh lini pelayanan. Dengan demikian stigma negatif tentang buruknya pelayanan publik yang melekat di masyarakat diharapkan dapat diperbaiki.

A. Persepsi Masyarakat Atas Kinerja Layanan Publik

Kesan atas buruknya pelayanan instansi pemerintah merupakan tantangan berat yang harus dihadapi dalam proses reformasi birokrasi di Departemen Keuangan. Beberapa kesan yang berhasil ditemu kenali telah memberikan gambaran umum pelayanan publik yang secara bertahap tetapi pasti harus dibenahi.

Layanan yang diberikan terkesan terlalu birokratis, tidak transparan, terlalu panjang dan dirasakan seringkali berbelit-belit. Dalam beberapa proses pengambilan keputusan layanan terkadang juga sangat birokratis terutama karena mekanisme yang terlalu hirarkhis dengan peran sentral pada pimpinan tertinggi di kantor tertentu.

Layanan belum efisien terutama karena panjangnya proses bisnis pemberian layanan. Hal ini dapat dilihat pada beberapa jenis layanan yang harus melalui banyak meja/loket sehingga mengakibatkan panjangnya proses layanan (*red tape*). Kondisi ini juga mencerminkan kurang efektifnya pelayanan mengingat di beberapa tempat layanan, persyaratan layanan yang harus dipenuhi juga belum tercantum secara jelas dan tegas. Masyarakat pengguna layanan seringkali dibinggungkan oleh syarat yang begitu beragam, yang bahkan terkadang dipandang kurang relevan dengan pemberian layanan yang akan diperoleh. Bahkan dalam hal biaya, besarnya yang diminta dalam beberapa kasus terdapat perbedaan yang mencolok antara biaya resmi dan biaya yang dibayarkan secara faktual.

Dalam pemberian layanan tertentu terjadi penyalahgunaan wewenang (*a buse of power*). Kondisi ini dipicu oleh adanya ketidakjelasan persyaratan layanan dan belum tersedianya SOP tertulis yang memuat janji layanan, waktu layanan, dan biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Bahkan, walaupun di beberapa instansi sudah menyusun SOP, informasi tersebut belum dikomunikasikan secara efektif kepada masyarakat pengguna. Dalam beberapa kasus, hal ini juga diperburuk oleh kurangnya spirit pelayanan prima oleh aparat penyedia layanan. Spirit bahwa birokrasi berkewajiban melayani masyarakat dan tidak untuk dilayani belum melekat pada budaya kerja aparat.

Layanan yang diberikan kurang didukung oleh aparat yang kompeten dan profesional. Keluhan tidak profesionalnya pelayanan publik yang muncul dari masyarakat seringkali diperburuk oleh rendahnya kompetensi aparat. Kondisi ini pada gilirannya akan berpengaruh kepada kinerja pelayanan kepada publik secara keseluruhan. Sehubungan dengan hal tersebut, berbagai langkah kongkrit telah dilaksanakan oleh beberapa instansi dalam mengkaitkan secara langsung antara kinerja layanan, kompetensi aparat, tanggung jawab dan resiko pekerjaan dengan remunerasi merupakan langkah positif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada beberapa jenis layanan publik masih ditemukan adanya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Kondisi ini umumnya terjadi karena adanya beberapa situasi yang saling mempengaruhi satu dengan lainnya. Di satu sisi kondisi aparat dengan tingkat penghasilan yang relatif rendah terperangkap dalam mental dan perilaku korup. Di sisi yang lain, masyarakat pengguna layanan juga belum memiliki spirit untuk mendahulukan yang lebih berhak, dan belum sepenuhnya mau melaksanakan semua kewajibannya secara benar. Sebagaimana masyarakat bahkan menempuh jalan pintas untuk memperoleh berbagai fasilitas pelayanan yang menguntungkan diri sendiri, meski akibatnya akan berdampak buruk terhadap kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. Untuk itu, upaya pemberantas KKN tanpa pandang bulu yang tengah digalakkan Pemerintah diharapkan akan mendorong komitmen berbagai pihak untuk secara bersama-sama menghilangkan kebiasaan buruk tersebut.

Layanan publik seringkali mendapatkan kritik karena kualitas pelayanan yang buruk. Terlepas dari kekecewaan aparat yang telah senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, berbagai kritik dan keluhan publik perlu mendapat penanganan yang serius. Semua kritik yang membangun perlu mendapat penanganan yang terstruktur dan harus ada tindak lanjutnya. Hanya dengan demikian kritik yang berkembang di masyarakat bisa dengan produktif dimanfaatkan untuk perbaikan pelayanan publik.

Upaya perbaikan layanan dan kebijakan baru di bidang layanan kurang tersosialisasi secara baik. Lemahnya komunikasi dengan masyarakat, terutama *stakeholder* terkadang mengakibatkan perencanaan layanan prima menjadi tidak dapat dilaksanakan dengan baik di lapangan. Dengan demikian strategi komunikasi kepada *stakeholder* dalam setiap kebijakan layanan publik saat ini dan pada masa mendatang memegang peran yang teramat penting.

B. Program Layanan Unggulan Departemen Keuangan.

Reformasi birokrasi yang dilaksanakan di Departemen Keuangan pada dasarnya diarahkan untuk memberikan peningkatan pelayanan kepada publik. Upaya peningkatan pelayanan tersebut dilakukan melalui berbagai langkah prioritas, sehingga diharapkan perbaikan pelayanan tersebut dapat diwujudkan dalam jangka menengah dan jangka panjang, namun dengan tetap memperhatikan layanan yang lebih baik dalam jangka pendek. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, berbagai upaya perbaikan proses bisnis yang dilakukan dalam reformasi birokrasi dalam jangka pendek difokuskan pada tujuan peningkatan pelayanan prima yang secara langsung menyentuh kepentingan masyarakat umum. Sasaran utama yang diharapkan dapat diperoleh dari Layanan Unggulan ini antara lain sebagai berikut:

Pertama, Layanan Unggulan diharapkan mampu meningkatkan transparansi sekaligus memotong jalur birokrasi yang tidak perlu atas proses bisnis di lingkungan Departemen Keuangan. Di dalam Layanan Unggulan masyarakat akan dilayani dengan SOP yang baku, jelas, dan tertulis guna menjamin kepastian dalam memperoleh layanan. Di dalam Layanan Unggulan juga secara jelas dicantumkan janji layanan waktu, dan biaya yang harus dikeluarkan. Upaya meningkatkan transparansi juga dilakukan melalui pencantuman persyaratan administratif untuk setiap jenis layanan. Dengan demikian masyarakat tidak direpotkan oleh lambatnya layanan yang disebabkan karena persyaratan yang tak lengkap.

Kedua, Layanan Unggulan dirancang untuk menyederhanakan proses bisnis di lingkungan Departemen Keuangan. Di dalam Layanan Unggulan, proses layanan yang dituangkan dalam SOP telah disederhanakan dengan menghilangkan proses yang tidak perlu. Dengan demikian bukan saja tahapan proses yang lebih pendek dan efisien, namun penyelesaian waktu juga menjadi lebih cepat. Namun perlu pula disadari bahwa dalam beberapa jenis layanan, prosesnya telah diatur dengan tegas sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk jenis layanan yang demikian, tahapan proses layanan (*red tape*) memang tetap harus sebagaimana aturan, namun janji layanan waktu yang dipersingkat.

Ketiga, Layanan Unggulan dirancang untuk menghindari sejauh mungkin penyalahgunaan wewenang (*a buse of power*) dari aparat. Dengan dibuatnya SOP yang mencantumkan prosedur dan alur layanan, jangka waktu layanan, persyaratan administrasi yang diperlukan, serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, maka pencari layanan akan mengerti dengan jelas hak dan kewajibannya. Kondisi ini akan kian memberikan perlindungan yang lebih baik kepada masyarakat pengguna layanan.

Keempat, Layanan Unggulan memberikan layanan yang didukung oleh aparat yang semakin profesional dan kompeten. Di bidang pajak dan kepabeanan, hadirnya Kantor Pelayanan Modern dalam bentuk 3 Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office*), 28 Kantor Pelayanan Pajak Madya (*Medium Taxpayer Office*), dan 171 Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*Small Taxpayer Office*) telah dilayani oleh petugas yang profesional sesuai dengan kompetensi dan persyaratan terselenggaranya suatu kantor modern. Upaya yang sama juga diterapkan pada pelayanan kepabeanan yang juga telah membentuk Kantor Pelayanan Utama (KPU) di Tanjung Priok dan Batam. Demikian juga telah dibangun Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara percontohan untuk layanan prima pada 17 kantor dengan sasaran sebanyak 30 kantor pada tahun 2007 ini guna memperikan layanan perbendaharaan yang semakin profesional. Disamping petugas yang semakin profesional, maka pada kantor-kantor modern tersebut telah dilengkapi dengan teknologi yang mendukung proses bisnis lebih efisien. Dengan demikian masyarakat akan mendapatkan layanan yang lebih baik dengan dukungan aparatur yang profesional dan infrastruktur modern.

Kelima, Layanan Unggulan dirancang untuk menghindari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Jelasnya janji layanan, waktu penyelesaian, persyaratan administratif yang diperlukan, serta biaya yang dikeluarkan akan makin melindungi kepentingan masyarakat. Sementara itu, reformasi birokrasi Departemen Keuangan telah meletakkan landasan yang kuat untuk penegakan disiplin dan penindakan pelanggaran yang dilakukan aparatnya, memberikan sanksi yang berat kepada yang melanggar dan memberikan penghargaan kepada yang berprestasi dan memiliki kinerja yang baik. Disamping itu, pada setiap unit Eselon I juga telah memiliki Kode Etik Pegawai (*code of conduct*) yang baru, serta dilengkapi dengan Majelis Kode Etik yang akan melakukan penegakan pelaksanaan dan penyelesaian pelanggaran kode etik yang dilakukan pegawai. Selain itu, masyarakat dapat melaporkan setiap pelanggaran termasuk perbuatan yang tidak terpuji yang dilakukan oleh pegawai kepada atasan pegawai atau Kepala Kantor setempat, serta selanjutnya ditindaklanjuti dan diproses sesuai dengan tingkat pelanggarannya. Sementara itu, apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan hukum perdata atau hukum pidana, akan diproses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

D. Reformasi Layanan Unggulan Departemen Keuangan

Guna mewujudkan tujuan peningkatan pelayanan tersebut, telah dilakukan upaya perbaikan dan/atau penyempurnaan layanan, yang meliputi: transparansi proses bisnis internal, menetapkan dan/atau mempersingkat norma waktu penyelesaian layanan, informasi kepastian biaya dan persyaratan administrasi layanan, serta meningkatkan kualitas hasil layanan. Adapun gambaran mengenai upaya perbaikan dan/atau penyempurnaan layanan dimaksud, adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak (pada Kantor Pelayanan Pajak modern):

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
1	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran NPWP	1 s.d. 3 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	1 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
2	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengu- kuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)	3 s.d. 7 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	3 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
3	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap	a. 2 (dua) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 5 yang memiliki risiko rendah. b. 4 (empat) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 5 selain Pengusaha Kena Pajak sebagaimana	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
			<p>na dimaksud pada huruf a; c. 12 (dua belas) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengusaha Kena Pajak selain Pengusaha Kena Pajak dg kriteria tertentu dan Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b; atau • Pengusaha Kena Pajak, termasuk Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a yang semula memiliki risiko rendah yang berdasarkan hasil pemeriksaan masa pajak sebelumnya ternyata diketahui memiliki risiko tinggi, dilakukan pemeriksaan lengkap baik satu, beberapa, maupun seluruh jenis pajak 	
4	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)	1 (satu) bulan sejak SKPLB diterbitkan atau 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima lengkap	3 (tiga) minggu sejak SKPLB diterbitkan atau 3 (tiga) minggu sejak permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
5	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak	12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap	9 (sembilan) bulan sejak tanggal diterima permohonan lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
6	Pelayanan Penyelesaian Pemberian Ijin Prinsip Pembebasan PPh Pasal 22 Impor	1 (satu) bulan sejak permohonan diterima lengkap	3 (tiga) minggu sejak surat permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
7	Pelayanan Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor	1 (satu) bulan sejak permohonan diterima lengkap	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
8	Pelayanan Penyelesaian Permohonan WP Atas Pengurangan PBB	3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima lengkap	2 (dua) bulan sejak surat permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak

2. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (pada Kantor Pelayanan Utama, dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai):

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
1	Pelayanan Pabean untuk Jalur Prioritas	Rata-rata waktu penyelesaian PIB Jalur Prioritas antara 16 menit s.d 3 jam 56 menit (data dari SAP Impor di Ditjen Bea dan Cukai tahun 2007)	a. Pelayanan administrasi Impor selesai paling lama 20 menit sejak data diterima secara lengkap (termasuk konfirmasi bank), kecuali Nota Hasil Intelijen (NHI) yang mengharuskan dilakukan pemeriksaan fisik barang b. Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan: – Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
			<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asisten-si, konsultasi, dan layanan informasi 	
2	Pelayanan Pabean untuk Jalur Hijau	<p>Rata-rata waktu pelayanan PIB Jalur Hijau:</p> <p>a. Sesuai Keputusan Dirjen BC Nomor KEP-07/BC/2003 paling lama 4 jam sejak penerimaan PIB di KPBC.</p> <p>b. Hasil studi oleh JICA 2005:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Non-Analyzing Point</i> = 33 menit - <i>Analyzing Point</i> = 21 jam 59 menit <p>c. Dari data SAP Impor di DJBC tahun 2007 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam hal tdk perlu Konfirmasi Perijinan rata2 antara 16 menit s.d 5 jam 19 menit - Dalam hal perlu Konfirmasi Perijinan rata2 antara 10 jam 21 menit s.d 13 jam 27 menit 	<p>a. Paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak data diterima lengkap (termasuk konfirmasi bank dan konfirmasi perijinan dari instansi terkait)</p> <p>b. Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan - <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asisten-si, konsultasi, dan layanan informasi 	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan
3	Pelayanan Pabean untuk Jalur Merah	<p>Rata-rata waktu pelayanan PIB Jalur Merah:</p> <p>a. Sesuai Keputusan Dirjen BC Nomor KEP-07/BC/2003 bahwa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPPB sudah harus diterbitkan paling lama 48 jam (6 hari) sejak penerimaan PIB 	<p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan pabean paling lama 12 jam 30 menit, dengan perincian:</p> <p>a. Penerimaan dokumen s.d. Penetapan Jalur paling lama 30 menit sejak data diterima lengkap</p> <p>Pemeriksaan fisik (per kontainer ukuran 20 feet):</p>	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
		<ul style="list-style-type: none"> - Untuk pemeriksaan fisik barang, pengiriman LHP (Lap. Hasil Pem.) paling lama 40 jam (5 hari) sejak penetapan jalur. b. Hasil studi oleh JICA 2005: <ul style="list-style-type: none"> - Rata2 antara 77 jam 28 menit s.d 100 jam 43 menit c. Dari data SAP Impor di DJBC tahun 2007 : <ul style="list-style-type: none"> - Dalam hal tdk perlu Konfirmasi Perijinan rata2 antara 39 jam 40 menit s.d 40 jam 28 menit - Dalam hal perlu Konfirmasi Perijinan rata2 43 jam 57 menit s.d 44 jam 1 menit 	<ul style="list-style-type: none"> - dalam hal jumlah dan jenis barang standar, selesai paling lama 3 jam sejak dimulai pemeriksaan. - dalam hal jenis barang tidak standar dan jenis barang tidak lebih dari 5 macam, selesai paling lama 4 jam sejak dimulainya pemeriksaan. b. Penuangan hasil pemeriksaan ke dalam LHP paling lama 1 jam sejak pemeriksaan fisik barang selesai dilakukan c. Penelitian dokumen (termasuk penetapan tarif dan Nilai Pabean) selesai paling lama 1 hari sejak dimulai penelitian dalam hal jenis barang standar <p>Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan b. <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asistensi, konsultasi, dan layanan informasi 	

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
4	Pelayanan Pabean di Bidang Ekspor	Waktu penyelesaian PEB paling lama antara 9 jam 7 menit (data dari SAP Ekspor di Ditjen Bea dan Cukai tahun 2007)	<p>a. Apabila tidak diperlukan pemeriksaan fisik, pelayanan administrasi ekspor selesai paling lama 1 jam sejak data diterima secara lengkap (termasuk konfirmasi perijinan dan konfirmasi pembayaran).</p> <p>b. Pemeriksaan fisik (per kontainer ukuran 20 feet):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam hal jumlah dan jenis barang standar, selesai paling lama 3 jam sejak dimulai pemeriksaan. - Dalam hal jenis barang tdk standar dan jenis barang tidak lebih dari 5 macam, selesai paling lama 4 jam sejak dimulai pemeriksaan. <p>c. Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan - <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asistensi, konsultasi, dan layanan informasi 	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan
5	Pelayanan Proses Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai	<p>a. Jangka waktu penyelesaian: belum ditetapkan</p> <p>b. Biaya atas jasa pelayanan: tidak</p>	a. Surat Keputusan Keberatan diterbitkan paling lama 60 hari kerja sejak dokumen diterima	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
		ada biaya	lengkap.	
		c. Persyaratan administrasi: – Surat penerusan dari Kepala KPBC; – Surat permohonan keberatan; – Fotokopi bukti penerimaan jaminan; – Risalah penetapan; – Fotokopi SPKPBM – Fotokopi PIB dan dokumen pelengkap; – Dokumen lain pendukung argumentasi	b. Penyelesaian hasil keputusan keberatan dilakukan 3 hari sejak Surat Keputusan Keberatan ditetapkan	
6	Pelayanan Pengembalian/Restitusi Bea Masuk dan Cukai	Belum ditetapkan	Penyelesaian pelayanan pengembalian/restitusi dilakukan paling lama 30 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar, tidak termasuk waktu yang dipergunakan dalam pelaksanaan audit dan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) oleh KPPN	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan
7	Pelayanan Segera/ <i>Rush Handling</i> (Impor)	Belum ditetapkan	120 menit setelah dokumen diterima lengkap	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan
8	Pelayanan Pemberitahuan Impor Barang Tertentu (PIBT) untuk Perusahaan Jasa Titipan	Belum ditetapkan	1 hari kerja setelah dokumen diterima lengkap	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan

Catatan:

- Keseluruhan waktu (jam dan menit) dalam matriks program layanan unggulan adalah dalam jam kerja;
- Keseluruhan hari dan matriks program layanan unggulan adalah dalam hari kerja;
- 1 hari kerja adalah 8 jam kerja.

3. Direktorat Jenderal Anggaran:

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Keterangan
1	Pelayanan Penyelesaian Lampiran Perpres Tentang Anggaran Belanja Pemerintah Pusat (SAPSK)	Belum ditetapkan	a. Selambat-lambatnya Minggu ke-3 November draft Perpres dan Lampirannya disampaikan kepada Sekretariat Kabinet; b. Peningkatan kualitas SAPSK yang cermat, akurat, tepat perhitungan, dan tepat waktu	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan
2	Pelayanan Penyelesaian Revisi SAPSK (APBNP)	Belum ditetapkan	5 (lima) hari kerja setelah Kementerian/Lembaga menyampaikan dokumen perubahan secara lengkap (sudah mendapat persetujuan Komisi DPR terkait)	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan
3	Pelayanan Penyelesaian Standar Biaya Khusus	Belum ditetapkan	c. Minggu ke-2 Juni Peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Khusus disahkan oleh Menteri Keuangan; d. Peningkatan kualitas SBK yang cermat, akurat, tepat perhitungan, dan tepat waktu.	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan

4. Direktorat Jenderal Perbendaharaan:

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Keterangan
1	Pelayanan Penelaahan dan Pengesahan DIPA Pusat	Jangka waktu penyelesaian sampai dengan akhir bulan Maret , karena diterima secara berangsur-angsur	Jangka waktu penyelesaian 20 hari sejak Perpres tentang Rincian ABPP diterima	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Keterangan
2	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D)---pada KPPN percontohan	1 (satu) hari	1 (satu) jam	a. Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan; b. Kecuali pada bulan Desember (akhir tahun anggaran) kuantitas permohonan SP2D cukup tinggi
3	Pelayanan Penatausahaan Penerimaan melalui Modul Penerimaan Negara (MPN)	Belum ditetapkan	100 (seratus) menit	Kepastian dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan

5. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara:

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Keterangan
1	Pelayanan Pelaksanaan Lelang: 1. Lelang Eksekusi barang tidak bergerak atau barang bergerak yang dijual bersama dengan barang tidak bergerak; 2. Lelang Eksekusi barang bergerak; 3. Lelang Non Eksekusi.	47 hari kerja 27 hari kerja 27 hari kerja	34 hari kerja 10 hari kerja 10 hari kerja	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan
2	Pelayanan Permohonan Ijin Penghapusan Barang Milik Negara selain Tanah dan/atau Bangunan	Belum ditetapkan	9 hari kerja	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan
3	Pelayanan Permohonan Keringanan Utang (pada KPKNL)	2 bulan	15 hari kerja	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan
4	Pelayanan Permohonan Keringanan Utang (pada Kanwil)	2 bulan	25 hari kerja	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan
5	Pelayanan Penilaian Dalam Rangka Rekomendasi Pemindahan Barang Milik Negara	Belum ditetapkan	15 hari kerja	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan
6	Pelayanan Permohonan Penarikan Pengurusan Piutang Negara	Belum ditetapkan	3 hari kerja	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan

6. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan:

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Keterangan
1	Pelayanan Pengajuan Pernyataan Pendaftaran Emiten/Perusahaan Publik	<p>a. Atas dasar lewatnya waktu, yakni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 45 (empat puluh lima) hari kerja sejak tanggal Pernyataan Pendaftaran diterima Bapepam dan LK secara lengkap, yaitu telah mencakup seluruh kriteria yang ditetapkan dalam formulir Pernyataan Pendaftaran, atau - 45 (empat puluh lima) hari kerja sejak tanggal perubahan terakhir yang disampaikan Emiten atau yang diminta Bapepam dan LK dipenuhi, atau <p>b. Atas dasar pernyataan efektif dari Bapepam dan LK bahwa tidak ada lagi perubahan dan/atau tambahan informasi lebih lanjut yang diperlukan</p>	<p>a. Atas dasar lewatnya waktu, yakni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 35 (tiga puluh lima) hari kerja sejak tanggal Pernyataan Pendaftaran diterima Bapepam dan LK secara lengkap, yaitu telah mencakup seluruh kriteria yang ditetapkan dalam formulir Pernyataan Pendaftaran, atau - 35 (tiga puluh lima) hari kerja sejak tanggal perubahan terakhir yang disampaikan Emiten atau yang diminta Bapepam dan LK dipenuhi, atau <p>b. Atas dasar pernyataan efektif dari Bapepam dan LK bahwa tidak ada lagi perubahan dan/atau tambahan informasi lebih lanjut yang diperlukan</p>	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan (lebih cepat dari yang ditetapkan Undang-undang Pasar Modal)
2	Pelayanan Perijinan Wakil Penjamin Emisi Efek/Wakil Perantara Pedagang Efek	45 (empat puluh lima) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan (lebih cepat dari yang ditetapkan Undang-undang Pasar Modal)
3	Pelayanan Pemberian/Penolakan Ijin Usaha Perusahaan Asuransi/Reasuransi termasuk perusahaan dengan Prinsip Syariah	30 (tiga puluh) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap serta Direksi dan Komisaris dinyatakan lulus Penilaian Kemampuan dan	21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap serta Direksi dan Komisaris dinyatakan lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatuhan	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan (lebih cepat dari yang ditetapkan Undang-undang Perasuransian)

No.	Jenis Layanan	Keputusan		Keterangan
		Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	
4	Pelayanan Pendaftaran Reksa Dana Berbentuk Kontrak Investasi Kolektif atau Perseroan	45 (empat puluh lima) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, atau pada tanggal yang lebih awal jika dinyatakan efektif oleh Bapepam dan LK	35 (tiga puluh lima) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, atau pada tanggal yang lebih awal jika dinyatakan efektif oleh Bapepam dan LK	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan (lebih cepat dari yang ditetapkan Undang-undang Pasar Modal)
5	Pelayanan Pengesahan Pembentukan Dana Pensiun	3 (tiga) bulan setelah permohonan diterima lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	7 (tujuh) hari kerja setelah permohonan diterima lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	Peningkatan waktu penyelesaian (lebih cepat dari yang telah ditetapkan oleh Undang-undang DanaPensiun)*
6	Pelayanan Permohonan Ijin Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana	45 (empat puluh lima) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan (lebih cepat dari yang ditetapkan Undang-undang Pasar Modal)
7	Pelayanan Permohonan Pendaftaran Akuntan Sebagai Profesi Penunjang Pasar Modal	45 (empat puluh lima) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan	Mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan (lebih cepat dari yang ditetapkan Undang-undang Pasar Modal)**

*) Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun menetapkan bahwa dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak diterimanya permohonan secara lengkap dan memenuhi ketentuan undang-undang ini dan peraturan pelaksanaannya, maka peraturan Dana Pensiun tersebut wajib disahkan dengan Keputusan Menteri dan dicatat dalam buku Daftar Umum yang disediakan untuk itu, dan dalam hal permohonan ditolak, pemberitahuan penolakan harus disertai alasan penolakannya. Hal ini berarti, bahwa apabila dalam jangka waktu dimaksud tidak terdapat tanggapan apapun dari Menteri, maka peraturan Dana Pensiun tersebut menjadi sah.

Yang dimaksud pelayanan 7 (tujuh) hari kerja dalam SOP ini adalah 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan pengesahan pembentukan Dana Pensiun dinyatakan lengkap dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, maka Keputusan Menteri dan pencatatan dalam Buku Daftar Umum telah selesai dilakukan.

Sedangkan proses verifikasi dan revidi kelengkapan dan kesesuaian dokumen permohonan sampai dengan permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi ketentuan dilakukan dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan dimaksud.

**) Pemohon dapat melihat data/dokumen yang dipersyaratkan melalui *website* Bapepam-LK, dan menyampaikannya dengan surat menyurat tanpa perlu datang langsung ke Bapepam-LK.

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
I.	DITJEN PAJAK					
1.	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran NPWP	Wajib Pajak (WP)	Menerima permohonan NPWP	Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan menandatangani Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Kartu NPWP	WP Menerima SKT dan Kartu NPWP	Janji pelayanan : 1 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap
2.	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)	Wajib Pajak (WP)	Menerima permohonan PKP	Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan Menandatangani Surat Pengukuhan PKP	WP Menerima Surat Pengukuhan PKP	Janji pelayanan : 3 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap
3.	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Restitusi Pajak Pertambahan Nilai	Wajib Pajak (WP)	Menerima permohonan Restitusi	Kepala KPP menandatangani SKP(SKPLB/SKPKB/SKPN)	WP Menerima SKP (SKPLB/SKPKB/SKPN)	Janji pelayanan : a. 2 bulan sejak diterimanya permohonan secara lengkap, dlm hal permohonan diajukan oleh PKP yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 5 yg memiliki resiko rendah; b. 4 bln sejak diterimanya permohonan secara lengkap, dlm hal permohonan diajukan oleh PKP yg melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud selain PKP dalam Pasal 1 angka 5 huruf a c. 12 bulan sejak diterimanya permohonan secara lengkap dlm hal permohonan diajukan oleh: <ul style="list-style-type: none"> • Pengusaha Kena Pajak selain Pengusaha Kena Pajak dg kriteria tertentu dan Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b; atau

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
						<ul style="list-style-type: none"> Pengusaha Kena Pajak, termasuk Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a yang semula memiliki risiko rendah yang berdasarkan hasil pemeriksaan masa pajak sebelumnya ternyata dike tahui memiliki resiko tinggi, dilakukan pemeriksaan lengkap baik satu, beberapa, maupun seluruh jenis pajak.
4.	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)	Wajib Pajak (WP)	Menerima data dari WP yg telah menerima SKP	Kepala KPP meneliti dan menandatangani SPMKP	Nota perhitungan, SKPKPP, SPMKP	Janji pelayanan : 3 minggu sejak SKPLB diterbitkan atau 3 minggu sejak permohonan diterima lengkap.
5	Pelayanan Permohonan Keberatan Penetapan Pajak	Wajib Pajak (WP)	Menerima permohonan keberatan	<p>a. Kepala Kanwil meneliti dan menandatangani Keputusan Keberatan, untuk yang merupakan kewenangan Kepala Kanwil</p> <p>b. Dirjen Pajak meneliti dan menandatangani Keputusan Keberatan, untuk yang merupakan kewenangan Dirjen</p>	WP menerima Surat Keputusan Pemberian/ Penolakan Ijin Prinsip	Janji pelayanan : 9 bulan sejak tanggal diterima permohonan lengkap
6.	Pelayanan Penyelesaian Pemberian ijin prinsip pembebasan PPh Ps 22 Impor	Wajib Pajak (WP)	Menerima permohonan Pemberian Ijin	Kepala KPP meneliti dan menandatangani Keputusan Pemberian/ Penolakan Ijin prinsip	WP menerima Surat Keputusan Pemberian/ Penolakan Ijin Prinsip	Janji pelayanan : 3 minggu sejak surat permohonan diterima secara lengkap
7.	Pelayanan Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Ps 22 Import	Wajib Pajak (WP)	Menerima permohonan SKB	Kepala KPP meneliti dan menandatangani Keputusan/Penolakan SKB	WP menerima SKB/ Penolakan	Janji pelayanan : 5 hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap
8.	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak Atas Pengurangan PBB	Wajib Pajak (WP)	Menerima permohonan Pengurangan	Kepala Kanwil meneliti dan menandatangani Keputusan Pengurangan PBB	WP menerima Keputusan Pengurangan PBB	Janji pelayanan : 2 bulan sejak surat permohonan diterima secara lengkap

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
II.	<u>DITJEN BEA DAN CUKAI</u>					
1.	Pelayanan Pabean Untuk Jalur Prioritas	Importir/ Kuasanya	Menerima pengajuan PIB	Pejabat Pemeriksa Dokumen menandatangani Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang (SPPB)	Importir/ Kuasanya me-nerima Surat Pemberi-tahuan Pengeluaran Barang, selanjutnya melaksanakan pengeluaran barang yang di <i>acc</i> oleh pejabat yang mengawasi pengeluaran barang	<p>Janji pelayanan :</p> <p>a. Pelayanan administrasi Impor selesai paling lama 20 menit sejak data diterima secara lengkap (termasuk konfirmasi bank), kecuali Nota Hasil Intelijen (NHI) yang mengharuskan dilakukan pemeriksaan fisik barang.</p> <p>b. Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan • <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asistensi, konsultasi, dan layanan informasi
2.	Pelayanan Pabean Untuk Jalur Hijau	Importir/ Kuasanya	Menerima pengajuan PIB, dan melakukan <i>mandatory</i> dan <i>content check</i>	Bidang bendahara dan keberatan mengadministrasikan SSSPCP	Administrasi SSSPCP	<p>Janji pelayanan :</p> <p>a. Paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak data diterima lengkap (termasuk konfirmasi bank dan konfirmasi perijinan dari instansi terkait)</p> <p>b. Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan • <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asistensi, konsultasi, dan layanan informasi

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
3.	Pelayanan Pabean Untuk Jalur Merah	Importir/ Kuasanya	Menerima pengajuan PIB, dan melakukan <i>mandatory</i> dan <i>content check</i>	Bidang bendahara dan keberatan mengadministrasikan SSSCP	Importir/ Kuasanya menerima SPPB, selanjutnya melaksanakan pengeluaran barang yang di <i>acc</i> oleh pejabat yg mengawasi pengeluaran barang	<p>Janji pelayanan :</p> <p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan pabean paling lama 12 jam 30 menit, dengan perincian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penerimaan dokumen s.d. Penetapan Jalur paling lama 30 menit sejak data diterima lengkap b. Pemeriksaan fisik (per kontainer ukuran 20 feet): <ul style="list-style-type: none"> – dalam hal jumlah dan jenis barang standar, selesai paling lama 3 jam sejak dimulai pemeriksaan. – dalam hal jenis barang tidak standar dan jenis barang tidak lebih dari 5 macam, selesai paling lama 4 jam sejak dimulainya pemeriksaan. c. Penuangan hasil pemeriksaan ke dalam LHP paling lama 1 jam sejak pemeriksaan fisik barang selesai dilakukan d. Penelitian dokumen (termasuk penetapan tarif dan Nilai Pabean) selesai paling lama 1 hari sejak dimulai penelitian dalam hal jenis barang standar <p>Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan b. <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asistensi, konsultasi, dan layanan informasi

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
4.	Pelayanan Pabean di Bidang Ekspor	Eksportir/ Kuasanya	Menerima pengajuan PIB, dan melakukan <i>mandatory</i> dan <i>content check</i>	Eksportir/kuasanya menerima persetujuan ekspor atau apabila tidak sesuai dilakukan penyidikan	Eksportir menerima persetujuan ekspor	<p><u>Janji pelayanan :</u></p> <p>d. Apabila tidak diperlukan pemeriksaan fisik, pelayanan administrasi ekspor selesai paling lama 1 jam sejak data diterima secara lengkap (termasuk konfirmasi perijinan dan konfirmasi pembayaran).</p> <p>e. Pemeriksaan fisik (per kontainer ukuran 20 feet):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam hal jumlah dan jenis barang standar, selesai paling lama 3 jam sejak dimulai pemeriksaan. - Dalam hal jenis barang tdk standar dan jenis barang tidak lebih dari 5 macam, selesai paling lama 4 jam sejak dimulai pemeriksaan. <p>f. Untuk menjamin kualitas pelayanan, khusus untuk KPU telah ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unit Kepatuhan Internal untuk menjamin kinerja pelayanan - <i>Client Coordinator</i> yang <i>dedicated</i> untuk memberikan asistensi, konsultasi, dan layanan informasi

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
5.	Pelayanan Proses Pengaju-an dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai	Importir	Menerima Permohonan Penyelesaian Keberatan	- <i>Diterima seluruhnya</i> : Seksi Keberatan mengembalikan jaminan; - <i>Ditolak seluruhnya/ sebagian</i> : Bid. Perbendaharaan & Keberatan menerbitkan surat Perintah Pencairan Jaminan	Importir menerima Keputusan Keberatan dan/atau jaminan	Janji pelayanan : a. Surat Keputusan Keberatan diterbitkan paling lama 60 hari kerja sejak dokumen diterima lengkap. b. Penyelesaian hasil keputusan keberatan dilakukan 3 hari sejak Surat Keputusan Keberatan ditetapkan
6.	Pelayanan Pengembalian/ Restitusi Bea Masuk dan Cukai	Importir	Menerima permohonan Pengembalian/ Restitusi	Kepala Kantor menandatangani SKPBM dan SPMKBM	Importir menerima SKPBM dan SPMKBM	Janji pelayanan : Penyelesaian pelayanan pengembalian/restitusi dilakukan paling lama 30 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima lengkap dan benar, tidak termasuk waktu pelaksanaan audit dan penerbitan SP2D oleh KPPN
7.	Pelayanan Segera/ <i>Rush Handling</i> (impor)	Importir/PPJK	Meneliti kelengkapan dokumen dan jenis barang	- Pencairan jaminan melalui Bank - Menyematkan SPPB pada PIB	SPPB	Janji Layanan : 120 menit setelah dokumen diterima lengkap.
8.	Pelayanan Pemberitahuan Impor Barang Tertentu (PIBT) untuk Perusahaan Jasa Titipan	PJT	Menerima dan meneliti barang, apakah terkena larangan dan atau pembatasan	Kepala Kantor Menyematkan SPPB pada PIBT	SPPB	Janji Layanan : 1 hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap
III.	<u>DITJEN ANGGARAN</u>					
1.	Pelayanan Penyelesaian Lampiran Perpres tentang Anggaran Belanja Pemerintah Pusat (SAPSK)	Kementerian/ Lembaga	Setelah pagu definitif diterima	Subdit DADUKTEK mendistribusikan Perpres kepada Kementerian/ Lembaga	Kementerian/Lembaga menerima Perpres sebagai bahan penyusunan konsep DIPA	Janji pelayanan : Selambat-lambatnya Minggu ke-3 November draft Lampiran Perpres disampaikan kepada Setkab.

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
2.	Pelayanan Penyelesaian Revisi SAPSK (APBNP)	Kementerian/ Lembaga	Setelah pagu APBNP ditetapkan	Subdit DADUKTEK mendistribusikan SAPSK Revisi dan Lampirannya atau Surat Penolakannya kepada Kementerian/ Lembaga	Kementerian/Lembaga menerima SAPSK Revisi dan Lampirannya atau Surat Penolakannya	Janji pelayanan : Jangka waktu penyelesaian 5 hari kerja setelah K/L menyerahkan dokumen pembahasan secara lengkap (telah mendapat persetujuan komisi DPR terkait)
3.	Pelayanan Penyelesaian Standar Biaya Khusus (SBK)	Kementerian/ Lembaga	Menerima dan mendisposisikan usulan SBK dari K/L	Menteri Keuangan meneliti dan menandatangani PMK tentang SBK	Kementerian/Lembaga menerima PMK sebagai bahan pelaksanaan anggaran	Janji pelayanan : Minggu kedua Juni PMK SBK disahkan Menteri Keuangan
IV.	<u>DITJEN PERBENDAHARAAN</u>					
1.	Pelayanan Penelaahan dan Pengesahan DIPA Pusat	Kementerian/ Lembaga	Menerima Perpres ttg Rincian ABPP	Subdit DABANTEK mengkompilasi Administrasi Dokumen DIPA dan Surat Pengantar DIPA	Kementerian/Lembaga menerima DIPA K/L ybs	Janji pelayanan : 20 hari kerja sejak Perpres tentang Rincian Anggaran Belanja Pemerintah Pusat (ABPP) diterima.
2.	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D)	Satuan Kerja (Satker)	Memeriksa persyaratan substantif dan formal, mencetak tanda terima kembali dan transfer ADK	Subbag Umum membubuhkan stempel timbul, daftar penguji, sortir dan distribusi SP2D, SPM dan daftar penguji	SP2D lembar ke-2 dan SPM pada Satker, dan SP2D Asli dan daftar penguji lembar 1 dan 2 pada Bank Operasional	Janji pelayanan : SP2D UP/TUP/GUP/LS paling lambat 1 jam setelah SPM diterima lengkap
3.	Pelayanan Penatausahaan Penerimaan melalui Modul Penerimaan Negara	Bank Persepsi/ Devisa Persepsi/ Kantor Pos	Menerima LHP dan ADK	Kepala KPPN menerima Laporan Pertanggungjawaban dari Bendum setiap hari	Laporan Pertanggungjawaban Bendum	Janji pelayanan : 100 menit sejak dokumen diterima lengkap dan benar

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
V.	<u>DITJEN KEKAYAAN NEGARA</u>					
1.	Pelayanan Pelaksanaan Lelang	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon Lelang / Penjual • Pemenang Lelang/ Pembeli 	Menerima Permohonan Lelang	a. Pejabat Lelang menetapkan pemenang lelang; b. Bendahara Penerima menyetorkan uang hasil lelang; c. Kepala KPKNL menandatangani Minuta, salinan dan risalah lelang.	a. Penjual menerima Salinan Risalah lelang dan hasil lelang; b. Pembeli menerima Kutipan Risalah Lelang dan barang yg dibeli dalam lelang tsb.	<u>Janji pelayanan :</u> a. Lelang Eksekusi barang tidak bergerak/barang bergerak yg dijual bersama dengan barang tidak bergerak 34 hari kerja diterima permohonan secara lengkap; b. Lelang Eksekusi barang bergerak 10 hari kerja sejak diterima permohonan secara lengkap; c. Lelang non eksekusi 10 hari kerja sejak diterima permohonan secara lengkap;
2.	Pelayanan Permohonan Ijin Penghapusan BMN selain Tanah dan/atau Bangunan	Kuasa/Pengguna Barang	Menerima permohonan dari Kuasa/ Pengguna Barang	Dirjen Kekayaan Negara menandatangani Keputusan/Penolakan Penghapusan BMN	Kuasa/ Pengguna Barang menerima Keputusan/Penolakan Penghapusan BM	<u>Janji pelayanan :</u> 9 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
3.	Pelayanan Permohonan Keringanan Utang (pada KPKNL)	Debitur/Penanggung utang	Menerima permohonan keringanan dari debitur/penanggung utang	Kepala KPKNL / Kepala Kanwil menandatangani surat persetujuan/ penolakan keringanan	Debitur/Penanggung utang menerima surat persetujuan/ penolakan keringanan	<u>Janji pelayanan :</u> 15 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
4.	Pelayanan Permohonan Keringanan Utang (pada Kantor Wilayah)	Debitur/Penanggung utang	Menerima permohonan dan mendisposisikan pada kepala seksi	Kepala Kanwil meneliti dan menandatangani surat pemberitahuan dan penyampaian Surat Persetujuan/Penolakan Keringanan Utang	Surat Persetujuan/Penolakan Keringanan Utang	<u>Janji pelayanan :</u> 25 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
5.	Pelayanan Penilaian dalam rangka Rekomendasi Pemindahtanganan BMN	Kementerian/Lembaga	Menerima permohonan dari Kementerian/ lembaga	Direktur Kekayaan Negara menandatangani surat rekomendasi pemindahtanganan BMN	Kementerian/Lembaga menerima surat rekomendasi pemindahtanganan BMN	Janji pelayanan : 15 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
6.	Pelayanan Permohonan Penarikan Piutang Negara	Pemohon	Menerima permohonan penarikan Piutang Negara	Kepala KPKNL meneliti konsep kajian dan analisis permohonan penarikan dan menandatangani Surat Persetujuan/ Penolakan	Surat Persetujuan/ Penolakan	Janji pelayanan : a sejak permohonan secara lengkap.
VI.	<u>BAPEPAM & LK</u>					
1.	Pelayanan Pengajuan Pernyataan Pendaftaran Emiten/Perusahaan Publik	Perusahaan pemohon	Menerima permohonan pernyataan pendaftaran emiten/perusahaan publik	Ketua Bapepam dan LK menandatangani surat efektif atau surat penangguhan/ pembatalan	Perusahaan pemohon menerima surat efektif atau surat penangguhan/pembatalan	Janji pelayanan : a. Atas dasar lewatnya waktu, yakni: – 35 (tiga puluh lima) hari kerja sejak tanggal Pernyataan Pendaftaran diterima Bapepam dan LK secara lengkap, yaitu telah mencakup seluruh kriteria yang ditetapkan dalam formulir Pernyataan Pendaftaran, atau – 35 (tiga puluh lima) hari kerja sejak tanggal perubahan terakhir yang disampaikan Emiten atau yang diminta Bapepam dan LK dipenuhi, atau

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
						b. Atas dasar pernyataan efektif dari Bapepam dan LK bahwa tidak ada lagi perubahan dan/ atau tambahan informasi lebih lanjut yang diperlukan
2.	Pelayanan perijinan Wakil Penjamin Emisi Efek (WPEE)/Wakil Perantara Perdagangan Efek (WPPE)	Perusahaan pemohon	Menerima permohonan dan meneliti dokumen	Kepala Biro TLE meneliti, menerima dan atas nama Ketua Bapepam dan LK menandatangani SK WPEE/SK WPPE	Perusahaan Pemohon menerima surat Keputusan WPEE/surat Keputusan WPPE	Janji pelayanan : 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
3.	Pelayanan Pemberian/Penolakan Ijin Usaha Perusahaan Asuransi/Reasuransi Termasuk Perusahaan Dengan Prinsip Syariah	Perusahaan pemohon	Menerima, meneliti dokumen dan mendisposisikan	Ketua BKF atas nama Menteri Keuangan menandatangani KMK tentang Pemberian Ijin Usaha	Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Ijin Usaha	Janji pelayanan : 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap serta direksi dan komisaris dinyatakan lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatutan.
4.	Pelayanan Pendaftaran Reksadana berbentuk Kontrak Investasi Kolektif atau Perseorangan	Perusahaan pemohon	Menerima, meneliti dokumen dan mendisposisikan	Ketua BKF menerima, meneliti dan menandatangani Surat Pernyataan Efektif	Surat Pernyataan Efektif	Janji pelayanan : 35 (tiga puluh lima) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, atau pada tanggal yang lebih awal jika dinyatakan efektif oleh Bapepam dan LK.
5.	Pelayanan Pengesahan Pembentukan Dana Pensiun	Perusahaan pemohon	Menerima, meneliti Dokumen permohonan pendirian dana pensiun dan mendisposisikan	Kepala Biro Dana Pensiun menerima, meneliti dan atas nama Menteri Keuangan, untuk beliau Ketua Bapepam LK menandatangani KMK Pengesahan Pembentukan Dana Pensiun	KMK Pengesahan Pembentukan Dana Pensiun	Janji pelayanan : 7 hari kerja setelah permohonan diterima lengkap dan memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.

No	Nama SOP	Masyarakat yang dilayani	Proses awal	Proses akhir	Keluaran (outputs) pelayanan yg diterima	Keterangan
6.	Pelayanan Permohonan Izin Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana	Perusahaan pemohon	Menerima, meneliti formulir nomor V.B.2-1 dan mendisposikannya	Kepala Biro Pengelolaan Investasi menerima dan meneliti Nota Dinas serta menandatangani Surat Pengantar, Verbal Ekstem serta SK pemberian ijin WAPERD	SK ijin WAPERD atau Surat Penolakanm Permohonan Izin WAPERD	Janji pelayanan : 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Pelayanan Permohonan Pendaftaran Akuntan sebagai Perofesi Penunjang Pasar Modal	Perusahaan pemohon	Menerima, meneliti dokumen permohonan pendaftaran akuntan dan mendisposikan	Kepala Biro Standar Akutansi dan Keterbukaan menerima dan meneliti Nota Dinas serta atas nama Ketua BKF menandatangani Surat Penolakan atau Surat Pemberitahuan Kekurangan Data(STTD)	Surat Penolakan atau Surat Pemberitahuan Kekurangan Data(STTD)	Janji pelayanan : 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah dokumen diterima dengan lengkap dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan

LAYANAN PENGADUAN

Pengaduan atau keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Departemen Keuangan dapat disampaikan, melalui sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak
 - a) *Complaint center* Ditjen Pajak 0800-1-100-900 atau SMS. 0813-178-72525;
 - b) Direktur Jenderal Pajak telepon 021-5251234 atau SMS. 0812-8327646.

2. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
.....

3. Direktorat Jenderal Anggaran
 - a) Helpdesk : anggaran@depkeu.go.id
 - b) Telepon : 021-3849315

4. Direktorat Jenderal Perbendaharaan
 - a) Telepon:
 - 021-3449230 psw 5200
 - 021-3842234
 - b) *Email* Direktur Jenderal Perbendaharaan:
 - herryurnomo@depkeu.go.id
 - herryurnomo@perbendaharaan.go.id

5. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara
 - a) Email : djpln_ortala@yahoo.com
 - b) Telepon : 021-3458015
 - c) Faksimili : 021-3847742

6. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan
 - a) Ketua Bapepam dan Lembaga Keuangan:
 - Telepon : 021-3858007
 - Email : fuad@bapepam.go.id.
 - b) Bagian Kerjasama Internasional dan Humas:
 - Subbagian Humas, Herry Siswanto, SE., MBA., telp 021-3858001 psw 4133
 - Subbagian Pengaduan, Ali Ridwan, SH., MM., telp 021-3858001 psw 4134
 - c) *Website*:
 - <http://www.bapepam.go.id/bapepamlk/address/humas.htm>
 - <http://www.bapepam.go.id/bapepamlk/address/pengaduan.htm>