

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 88/PMK.01/2013 TENTANG PENYUSUNAN,
PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN
Studi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai
Tipe Madya Pabean Belawan**

TESIS

OLEH

**ANDRIANTO
NPM. 121801043**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2014**

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 88/PMK.01/2013 TENTANG PENYUSUNAN,
PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN
Studi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai
Tipe Madya Pabean Belawan**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi
Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Program
Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**ANDRIANTO
NPM. 121801043**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 88/PMK.01/2013
TENTANG PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN Studi di Kantor Pengawasan
dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan**

N a m a : Andrianto

N I M : 121801043

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Abdul Kadir, MSi

Drs. Amru Nasution, M.Kes

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Warjio, MA

Prof. Dr.Ir. Retna Astuti K., MS

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 88/PMK.01/2013 TENTANG PENYUSUNAN,
PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN
Studi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai
Tipe Madya Pabean Belawan**

**Oleh :
Andrianto
NPM. 121801043**

ABSTRAK

Dalam rangka melaksanakan *good governance*, Kementerian Keuangan telah melaksanakan program reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Keuangan. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Belawan sebagai instansi vertikal di daerah yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menghadapi permasalahan diantaranya adalah kinerja institusi dan kinerja aparat yang masih rendah, ketidakseragaman pelayanan yang diberikan, tingkat kepuasan *stakeholder* yang rendah, citra institusi yang buruk, komunikasi antar instansi yang tidak efektif mendorong KPPBC Tipe Madya Pabean Belawan untuk turut serta dalam program reformasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan Menganalisis besarnya pengaruh sumber daya, komunikasi dan sikap pelaksana terhadap Implementasi Kebijakan berupa Standar Pelayanan dan Maklumat/ Janji Pelayanan Publik di KPPBC Tipe Madya Pabean Belawan. Penelitian ini juga menganalisis besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*. Sampel diambil secara *convenience sampling* sebanyak 90 orang *stakeholder* yang terlibat langsung dengan implementasi kebijakan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji Regresi Ganda untuk lebih dari dua variabel independen yang secara bersama-sama diduga mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Analisis data juga dilakukan dengan menggunakan uji Regresi sederhana untuk satu variabel independen yang diduga mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil pengujian, angka R Square atau Koefisien Determinasi adalah 0.906. Ini artinya bahwa 0,906 atau 90,6% variabel *dependent* Implementasi Kebijakan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel *independent*, yaitu Sumber Daya, Komunikasi dan Sikap Pelaksana. Sedangkan sisanya ($100-90,6 = 9,4$) atau 9,4% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Angka signifikansi $< 0,05$, dengan demikian Sumber Daya, Komunikasi dan Sikap Pelaksana mempunyai pengaruh yang positif terhadap implementasi kebijakan.

Angka R Square atau Koefisien Determinasi selanjutnya adalah 0.796. Ini artinya bahwa 0,796 atau 79,6% variabel *dependent* Tingkat Kepuasan *Stakeholder* dapat dijelaskan oleh variabel *independent* yaitu Implementasi Kebijakan. Sedangkan sisanya ($100-79,6 = 20,4$) atau 20,4% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Angka signifikansi $< 0,05$, dengan demikian Implementasi Kebijakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*.

Kata kunci : Reformasi birokrasi, implementasi kebijakan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur Kami panjatkan kehadirat Allah S.W.T. atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga Tesis dengan judul “Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, Studi di KPPBC Tipe Madya Pabean Belawan” ini dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini Kami menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. A. H. M. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area,
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Ratna Astuti Kuswardarni, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area,
3. Bapak Warjio, MA, Ph.D, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area,
4. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini,
5. Bapak Drs. Amru Nasution, M.Kes sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini,
6. Bapak Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama mengadakan penelitian.

7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini,
8. Sdr. M. Wahyu Ananda, ST, Kepala Tata Usaha Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area,
9. Sdr. Ricky Andi Hasibuan, S.Sos selaku Kasubbag Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area,
10. Via Vitria Ronandi, SE, MM istri Kami tercinta atas segala motivasi, perhatian, doa dan kesabaran dalam membantu penyusunan Tesis ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penyusunan Tesis ini yang tidak dapat Kami sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, Kami menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi Kami untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, Kami berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Medan, Juni 2014
Penulis

Andrianto

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kebijakan Publik	9
2.2. Implementasi Kebijakan	10
2.3. Model Implementasi Kebijakan	12
2.3.1. Model Van Meter dan Horn	12
2.3.2. Model Edwards III	15
2.4. Standar Pelayanan Publik	19
2.5. Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	21
2.6. Kerangka Pemikiran	24
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Bentuk Penelitian	26
3.2. Lokasi Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.4. Instrumentasi dan Pengumpulan Data	27
3.5. Metode Analisis Data	27
3.6. Perumusan Hipotesis	28

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Visi dan Misi	30
4.2. Tujuan	30
4.3. Tugas dan Fungsi	31
4.4. Struktur Organisasi	33
4.5. Penetapan Kinerja	44
4.6. Capaian	48
4.6.1. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa	48
4.6.2. Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai	50
4.6.3. Presentasi Realisasi dari Janji Layanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor	52
4.6.4. Presentasi Realisasi dari Janji Layanan Penelitian Dokumen PIB Jalur Merah dan Jalur Kuning.....	54
4.6.5. Presentasi Realisasi dari janji Layanan Kawasan Berikat	55
4.6.6. Presentasi Realisasi dari Janji Layanan Pemberian Rekomendasi Pemberian Ijin Impor Sementara	56
4.6.7. Realisasi dari Janji Layanan Perubahan BC 1.1	57
4.6.8. Realisasi dari Janji Layanan Penelitian Dokumen Ekspor yang Dilakukan Pemeriksaan Fisik	58
4.6.9. Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	59

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1. Karakteristik Demografi Responden	62
5.2. Statistik Deskriptif	64
5.3. Hasil Penelitian	66
5.3.1. Validitas Data	66
5.3.2. Reliabilitas Data	67
5.4. Analisa dan Interpretasi Data	68
5.4.1. Linearitas Data	68
5.4.2. Uji Regresi Ganda	69
5.4.3. Uji Regresi Sederhana	73

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan76

6.2. Saran-Saran78

DAFTAR PUSTAKA79

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau pemerintah daerah, selama ini didasarkan pada paradigma *rule government* (pendekatan legalitas). Dalam proses merumuskan, menyusun dan menetapkan kebijakan senantiasa didasarkan pada pendekatan prosedur dan keluaran (*output*) yang secara mutlak menyandarkan atau berlindung pada peraturan perundang-undangan atau ketentuan yang berlaku dan tidak mengakomodir aspirasi *stakeholder* (pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi maupun masyarakat). Pemerintah sangat selektif dalam melibatkan *stakeholder*. Pemerintah berperan sebagai penguasa yang kebijakan-kebijakannya harus ditaati sehingga menuntut tingkat kepatuhan (*compliance*) yang tinggi dari pemangku kepentingan.

Paradigma *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik), dewasa ini dianggap lebih bijaksana untuk diterapkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan. Pada dasarnya pemerintah dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah menuntut keterlibatan seluruh komponen *stakeholder* (aspek kebersamaan) dalam merencanakan, merumuskan dan menyusun kebijakan yang secara positif dapat menyeimbangkan tingkat kepatuhan dan tingkat kepuasan *stakeholder* yang terlibat. Hal ini sejalan dengan esensi kebijakan

desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat serta meningkatkan pelayanan publik.

Kementerian Keuangan sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik menempati posisi yang strategis dalam menyusun kebijakan di bidang keuangan dan pengelolaan penerimaan negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, Kementerian Keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang keuangan dan kekayaan negara dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Kementerian Keuangan membawahi unit-unit eselon I, diantaranya adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Anggaran, Inspektorat Jenderal dan sebagainya untuk membantu dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian. KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Belawan sebagai salah satu instansi vertikal di daerah di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang melakukan pengawasan dan pelayanan lalu lintas barang ekspor dan impor dalam menjalankan tugas dan fungsinya selama ini belum menetapkan standar pelayanan atau belum memberikan pelayanan yang seragam kepada *stakeholder*. Sebagai contoh, standar waktu penyelesaian dokumen impor yang tidak seragam, keputusan pembebanan tarif Bea Masuk yang subyektif, hasil keputusan pengajuan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Brinkerhoff, Derick W– Benjamin L. Crosby, 2002, *Managing Policy Reform*, Kumarian Press, USA.
- Dunn, William N., 2003, Penerjemah Samodra Wibawa dkk., *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University Press.
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung.
- Edwards III, George C., 1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Inc., United States of America.
- Edward III, George C (edited), 1984, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England.
- Goggin, Malcolm L et al. 1990. *Implementation, Theory and Practice: Toward a Third Generation*, Scott, Foresmann and Company, USA.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princnton University Press, New Jersey.
- Gasperz, Vincent, 2006. *Total Quality Management (TQM), untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Islamy, M.Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Jogiyanto HM., 2001, *Analisis dan Disain*, Andi, Yogyakarta.
- Jurnal Desentralisasi, Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia, Volume 5 No. 3, Tahun 2004
- Jurnal Ilmiah, *Admnistrasi Publik, Birokrasi Era Reformasi*, Vol. V No 1, September 2004 – Februari 2005.
- Jurnal Ilmu Pemerintahan, *Penataan Kelembagaan Pemerintahan*, Edisi 7, Tahun 2002.
- Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik *Revitalisasi Studi Implementasi Kebijakan Publik*, Vol VIII No 2, Tahun 2004
- Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik *Birokrasi Menghadapi Perubahan Lingkungan*, Vol IV No 1, Tahun 2000.
- Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Vol 1 No 1, Januari 2004.
- Keban, Yeremias T. 2007. *Pembangunan Birokrasi di Indonesia: Agenda Kenegaraan yang Terabaikan*, Pidato Pengukuran Guru Besar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Korten, David C dan Syahrir. 1980. *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman, 1984, *Qualitative Data Analysis*, Sage publication Inc, USA.
- Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*, Scott Foresman and Company, USA.
- Moleong, Lexy J., 1995, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muluk, Khairul, 2004. *Paradigma Baru Administrasi Publik : Dari "Public Management" Menuju "Public Governance"* Jurnal Vol. V, No. 1, September 2004-Februari 2005.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*. Penerbit PMN, Surabaya.
- Osborne David, Ted Gabler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Pustaka Binawan Pressindo.
- Osborne, David and Peter Plastrik, 1997. *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler, 2000. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Simanjuntak*, Payaman J., 1985, *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Quade, E.S. 1984. *Analysis For Public Decisions*, Elsevier Science Publishers, New York.
- Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis.
- Sabatier, Paul. 1986. "Top down and Bottom up Approaches to Implementation Research" *Journal of Public Policy* 6, (Jan), h. 21-48.
- Subarsono, AG. 2010. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Cetakan V Desember 2010, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 55167.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Tri Widodo W. Utomo, internet, *Reinventing Government dan Semangat Kewirausahaan sektor publik*. dari: <http://www.apa.org/kurdek.html>.
- Van Meter, Donald S., and Carl E Van Horn, 1975, *Administration & Society : The Policy Implementation Process A Conceptual Framework*, Sage Publications Inc., Ohio.
- Wahab, Solichin A. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta.

- Korten, David C dan Syahrir. 1980. *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman, 1984, *Qualitative Data Analysis*, Sage publication Inc, USA.
- Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*, Scott Foresman and Company, USA.
- Moleong, Lexy J., 1995, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muluk, Khairul, 2004. *Paradigma Baru Administrasi Publik : Dari "Public Management" Menuju "Public Governance"* Jurnal Vol. V, No. 1, September 2004-Februari 2005.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*. Penerbit PMN, Surabaya.
- Osborne David, Ted Gabler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Pustaka Binawan Pressindo.
- Osborne, David and Peter Plastrik, 1997. *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler, 2000. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Simanjuntak*, Payaman J., 1985, *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Quade, E.S. 1984. *Analysis For Public Decisions*, Elsevier Science Publishers, New York.
- Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis.
- Sabatier, Paul. 1986. "Top down and Bottom up Approaches to Implementation Research" *Journal of Public Policy* 6, (Jan), h. 21-48.
- Subarsono, AG. 2010. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Cetakan V Desember 2010, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 55167.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Tri Widodo W. Utomo, internet, *Reinventing Government dan Semangat Kewirausahaan sektor publik*. dari: <http://www.apa.org/kurdek.html>.
- Van Meter, Donald S., and Carl E Van Horn, 1975, *Administration & Society : The Policy Implementation Process A Conceptual Framework*, Sage Publications Inc., Ohio.
- Wahab, Solichin A. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo Yogyakarta.

Wibawa, Samudra, 1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Peraturan-Peraturan :

1. Undang-Undang No. 17/2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan.