

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN
CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR
NOMOR KEP-157/WBC.16/2023

TENTANG

SISTEM PENGHARGAAN DAN SANKSI (REWARD AND PUNISHMENT) BAGI
PELAKSANA LAYANAN DAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN DI
LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KALIMANTAN BAGIAN TIMUR

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KALIMANTAN BAGIAN TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik, serta mewujudkan perlindungan dan kepastian bagi masyarakat dan dunia usaha, perlu disusun sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*) bagi pelaksana layanan dan kompensasi bagi penerima layanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur tentang sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*) bagi pelaksana layanan dan kompensasi bagi penerima layanan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
7. Keputusan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor Kep-168/BC/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai;
8. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur nomor KEP-345/WBC.16/2022 tanggal 14 November 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR TENTANG SISTEM PENGHARGAAN DAN SANKSI (*REWARD AND PUNISHMENT*) BAGI PELAKSANA LAYANAN DAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN TIMUR.
- PERTAMA : Sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*) bagi pelaksana layanan dan kompensasi bagi penerima layanan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*) bagi pelaksana layanan dan kompensasi bagi penerima layanan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur yang telah ditetapkan wajib dilaksanakan oleh para pegawai Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Timur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kepabeanan dan cukai sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- KETIGA : Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
Salinan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kalimantan Bagian Timur ini disampaikan kepada:
1. Direktur Jenderal Bea dan Cukai;
 2. Sekretaris Direktorat Jenderal;
 3. Direktur Kepatuhan Internal;
 4. Pejabat/ Pegawai Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Timur

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 10 April 2023

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN
TIMUR



Ditandatangani secara elektronik
KUSUMA SANTI WAHYUNINGSIH



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DJBC
KALIMANTAN BAGIAN TIMUR NOMOR KEP-157/WBC.16/2023
TENTANG SISTEM PENGHARGAAN DAN SANKSI (REWARD AND
PUNISHMENT) BAGI PELAKSANA LAYANAN DAN KOMPENSASI
BAGI PENERIMA LAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN
TIMUR

A. PENDAHULUAN

Pelaksana Layanan mempunyai tugas melakukan penerimaan berkas permohonan dari Penerima Layanan dan melakukan proses pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran dokumen pelengkap yang diajukan oleh Penerima Layanan sampai dengan proses keputusan oleh pimpinan dan distribusi kepada Penerima Layanan.

B. PENGHARGAAN, SANKSI DAN KOMPENSASI

1. Penghargaan (*reward*)

Terhadap pegawai yang dapat memenuhi janji layanan dan berkinerja luar biasa dapat diberikan penghargaan (*reward*) sebagai berikut:

- a. Piagam penghargaan.
- b. Diusulkan untuk mendapat penghargaan ditingkat yang lebih tinggi.

2. Sanksi (*punishment*)

Terhadap pegawai yang berkinerja tidak sesuai dengan janji layanan dan mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan:

- a. Diberikan arahan dan pembinaan yang akan dilakukan oleh atasan langsungnya.
- b. Apabila terjadi secara terus menerus dapat dipertimbangkan untuk diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Kompensasi Bagi Penerima Layanan

- a. Dalam hal terjadi keterlambatan atas janji layanan, Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Timur menyediakan kompensasi kepada Penerima Layanan berupa pemberian souvenir.
- b. Kompensasi berupa pemberian souvenir tidak termasuk dalam hal:
 - Kahar;
 - Gangguan jaringan;
 - Faktor lain di luar kendali pegawai Kantor Wilayah DJBC Kalimantan Bagian Timur.

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 10 April 2023

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL BEA DAN CUKAI KALIMANTAN BAGIAN
TIMUR



Ditandatangani secara elektronik
KUSUMA SANTI WAHYUNINGSIH

