



**DIREKTORAT JENDERAL
BEA DAN CUKAI**

2019



LAKIN
LAPORAN KINERJA

KPPBC TMP Ngurah Rai

PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya karena kita telah berusaha sekuat tenaga mendukung terlaksananya tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) selama tahun 2019 dan sekaligus menjadi bagian dari proses transformasi kelembagaan Kementerian Keuangan menuju perbaikan organisasi. Tahun 2019 merupakan tahun yang sangat penting bagi KPPBC TMP Ngurah Rai, karena setelah tahun 2018 memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tingkat nasional dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), pada tahun 2019 ini merupakan tahun persiapan bagi seluruh jajaran KPPBC TMP Ngurah Rai dalam rangka mewujudkan terciptanya pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai yang memenuhi syarat menjadi Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

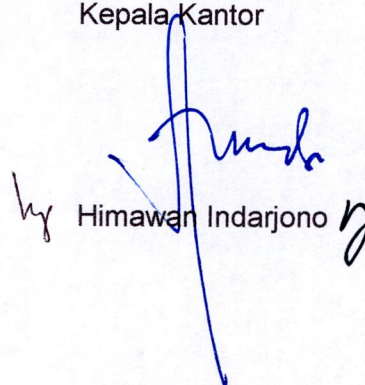
Laporan Kinerja (LAKIN) 2019 merupakan wujud nyata penerapan aspek akuntabilitas dalam hal pertanggung-jawaban atas seluruh kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai kepada pimpinan vertikal baik di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Bali, NTB, dan NTT maupun Kantor Pusat DJBC.

LAKIN 2019 ini berisi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja seluruh capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) berdasarkan Kontrak Kinerja tahun 2019 serta analisis dan evaluasi kinerja yang mencakup atas efisiensi penggunaan sumber daya. Pengungkapan (*disclosure*) secara memadai atas hasil capaian kinerja berdasarkan target yang telah ada. Pencapaian kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai ini merupakan upaya yang sudah maksimal serta menyeluruh dan akan dijadikan acuan guna pencapaian target pada tahun berikutnya. Hal-hal yang sudah baik akan dipertahankan bahkan ditingkatkan, sedangkan yang belum baik akan dilakukan langkah koreksi sehingga dapat diketahui penyebab dan selanjutnya dirumuskan penanganannya.

Dengan telah disusunnya LAKIN 2019 ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi kinerja yang terukur kepada pimpinan atas kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai yang telah dan seharusnya dicapai sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan untuk merumuskan kebijakan di masa mendatang sebagai upaya perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Badung, 21 Januari 2020

Kepala Kantor


Himawan Indarjono

DAFTAR ISI

PENGANTAR	I
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR TABEL	IV
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	1
A. SASARAN STRATEGIS DAN INDIKATOR KINERJA UTAMA TAHUN 2019.....	1
B. KENDALA DAN STRATEGI DALAM PENCAPAIAN SASARAN DI TAHUN 2019	3
BAB I PENDAHULUAN	5
A. TUGAS, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI	5
B. PERAN STRATEGIS ORGANISASI.....	8
C. SUMBER DAYA ORGANISASI	8
D. SISTEMATIKA LAPORAN.....	9
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	10
A. RENCANA STRATEGIS	10
B. PENETAPAN PERJANJIAN KINERJA.....	16
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	18
A. CAPAIAN KINERJA ORGANISASI	18
B. EVALUASI DAN ANALISIS KINERJA	20
C. REALISASI ANGGARAN.....	55
D. CAPAIAN KINERJA LAINNYA.....	56
BAB IV PENUTUP.....	61
LAMPIRAN	
1. PERJANJIAN KINERJA / KONTRAK KINERJA TAHUN 2019	
2. FORMULIR PENGUKURAN KINERJA TAHUN 2019	

DAFTAR TABEL

TABEL A.1 DAFTAR SASARAN STRATEGIS DAN INDIKATOR KINERJA	1
TABEL B.1 JUMLAH PEGAWAI	8
TABEL C.1 MATRIKS KINERJA RENJA TAHUN 2019	16
TABEL C.2 INDIKATOR KINERJA UTAMA	17
TABEL D.1 DATA PENCAPAIAN TARGET IKU KEMENKEU-THREE.....	18
TABEL D.2 DATA REALISASI IKU WAKTU PENYELESAIAN PROSES KEPABEANAN.....	21
TABEL D.3 PERBANDINGAN REALISASI IKU PERSENTASE HASIL PENYIDIKAN YANG TELAH DINYATAKAN LENGKAP OLEH KEJAKSAAN (P21)	22
TABEL D.4 REALISASI PENERIMAAN PABEAN BERDASARKAN JENIS	24
TABEL D.5 REALISASI PENERIMAAN CUKAI BERDASARKAN JENIS	24
TABEL D.6 PERBANDINGAN REALISASI IKU PRESENTASE REALISASI PENERIMAAN BEA DAN CUKAI.....	25
TABEL D.7 NILAI INDEKS KEPUJASAN PENGGUNA JASA	27
TABEL D.8 PERBANDINGAN REALISASI IKU PERSENTASE PIUTANG BEA DAN CUKAI YANG DISELESAIKAN	29
TABEL D.9 PERHITUNGAN CAPAIAN IKU PERSENTASE KEPATUHAN IMPORTIR.....	30
TABEL D.10 REALISASI IKU PERSENTASE LAYANAN KEPABEANAN TERHADAP BARANG E-COMMERCE	31
TABEL D.11 PERBANDINGAN REALISASI CAPAIAN IKU SASARAN STRATEGIS PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA	35
TABEL D.12 PERBANDINGAN REALISASI IKU INDEKS EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN EDUKASI	36
TABEL D.13 URAIAN BARANG SBP	37
TABEL D.14 RINCIAN TINDAK LANJUT SBP.....	38
TABEL D.15 PERBANDINGAN REALISAI IKU PERSENTASE TINDAK LANJUT TEMUAN PELANGGARAN KEPABEANAN DAN CUKAI.....	39
TABEL D.16 DATA KEGIATAN PENINDAKAN NPP	40
TABEL D.17 PERBANDINGAN REALISASI IKU PERSENTASE TINDAK LANJUT REKOMENDASI HASIL AUDIT APARAT PENGAWAS FUNGSIONAL.....	45
TABEL D.18 PERBANDINGAN RELIASASI IKU RATA-RATA PERSENTASE TINGKAT EFEKTIVITAS MONITORING DAN PENGAWASAN KEPATUHAN INTERNAL.....	48
TABEL D.19 PERBANDINGAN REALISASI IKU PERSENTASE EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO...50	
TABEL D.20 PERBANDINGAN REALISASI SASARAN STRATEGIS SDM YANG KOMPETEN	52
TABEL D.21 PERBANDINGAN REALISASI IKU PERSENTASE EFEKTIVITAS PELAKSANAAN DIALOG KINERJA ORGANISASI	54
TABEL D.22 PERBANDINGAN REALISASI IKU PERSENTASE KUALITAS PELAKSANAAN ANGGARAN.....	55
TABEL D.23 REKAPITULASI REALISASI PAGU BELANJA	55

RINGKASAN EKSEKUTIF

A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2019



Laporan Kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2019 merupakan pemaparan dan penggambaran atas pencapaian-pencapaian atas sasaran strategis KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai selama tahun 2019. Sesuai dengan penjabaran awal dari Rencana Strategis (Renstra) Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT, terdapat tiga tema utama dalam pembahasan pencapaian selama tahun 2019 ini yaitu : tema penerimaan, pelayanan kepabeanan dan cukai serta pengawasan kepabeanan dan cukai.

Selain mereview pencapaian Sasaran dan Strategis dan progam kerja yang dibagi dalam tiga tema tersebut, DJBC telah menyusun Sasaran Strategis dan program kerja lainnya yang pada hakikatnya merupakan pilar-pilar Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan DJBC yang menyangkut penataan organisasi, penyempurnaan proses bisnis, peningkatan disiplin dan manajemen SDM, pengembangan informasi dan teknologi serta *good governance*.

Sasaran strategis KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai merupakan pernyataan mengenai apa yang harus dimiliki, dijalankan, dihasilkan dan dicapai oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Dalam proses pencapaiannya, Sasaran Strategis ini dibuatkan suatu tolak ukur keberhasilan yang disebut Indikator Kinerja Utama (IKU). Dari hasil capaian yang terukur melalui IKU inilah dapat terlihat nilai capaian kinerja dari suatu organisasi. Berikut ini merupakan tabel mengenai isi singkat dari Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai :

Tabel A.1 Daftar Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja

Kode	Sasaran Strategis	Kode	IKU
SS-1	Kelancaran arus barang dan pemberian fasilitas	1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanan

Kode	Sasaran Strategis	Kode	IKU
	kepabeanan dan cukai yang efektif		
SS-2	Penegakan hukum yang efektif	2a-CP	Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan (P21)
SS-3	Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal	3a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai
SS-4	Kepuasan pengguna layanan yang tinggi	4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa
SS-5	Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai	5a-CP	Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan
		5b-CP	Persentase kepatuhan importir
SS-6	Peningkatan pelayanan publik yang prima	6a-CP	Persentase layanan kepabeanan terhadap barang-barang <i>e-commerce</i>
		6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai
		6c-N	Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan, dan aplikasi CEISA
SS-7	Komunikasi dan edukasi yang efektif	7a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi
SS-8	Peningkatan efektivitas pengawasan kepabeanan dan cukai	8a-CP	Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanan dan cukai
SS-9	Pengendalian mutu yang optimal	9a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional
		9b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal
		9c-N	Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko
SS-10	SDM yang kompeten	10a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai

Kode	Sasaran Strategis	Kode	IKU
SS-11	Organisasi yang <i>fit for prupose</i>	11a-N	Persentase efektivitas Dialog Kinerja Organisasi
	SDM yang kompeten		
SS-12	Pengelolaan anggaran yang berkualitas	12a-CP	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran

B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2019

1. Permasalahan dan Kendala Utama

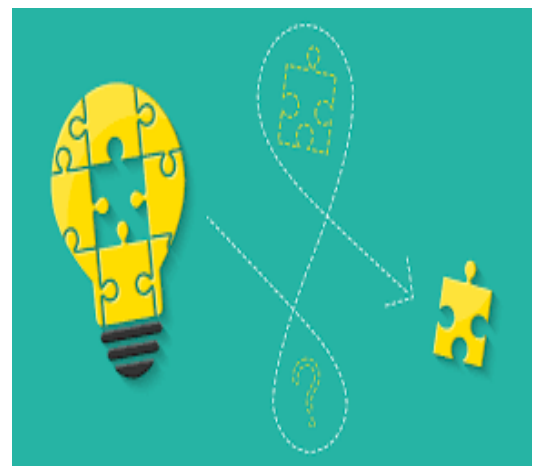


Secara umum proses pencapaian target kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai bisa dikatakan berhasil, hal tersebut dibuktikan dengan tercapainya seluruh target IKU pada tahun 2019 dengan besar Nilai Kinerja Organisasi adalah **113,73%** dengan status “hijau”.

Walaupun secara umum seluruh target tercapai, namun dalam perjalanan proses pencapaian target tersebut tentunya terdapat permasalahan dan kendala yang tak terelakkan. Permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dalam proses pencapaian target kinerja selama tahun 2019 berasal dari internal maupun eksternal.

Adapun permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dalam pencapaian sasaran di tahun 2019 adalah sebagai berikut :

- Keluhan lambatnya akses CEISA dan Internet di Kargo, Bandara, dan Kantor Pos;
- Kebingungan melakukan koordinasi terkait layanan gangguan CEISA/internet;
- Semua peralatan IT yang sudah berumur lebih dari 1 tahun (PC, Laptop, Printer, UPS, Genset);
- Masih terdapat pelayanan/kegiatan yang belum ada SOP, pedoman ataupun rencana kerja;
- Mesin X-Ray yang beberapa kali mengalami gangguan serta lamanya tindak lanjut dari teknis;
- Kurangnya pemahaman petugas Bea Cukai terhadap aturan barang lartas yang berlaku.



2. Strategi Yang Dilakukan

Terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pencapaian sasaran tahun 2019 sebagaimana dijelaskan di atas, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai melakukan upaya-upaya pengendalian sehingga risiko yang muncul bisa dikurangi atau bahkan dihilangkan, antara lain :

- a. Optimalisasi jaringan di Cargo, Bandara, dan Kantor Pos;
- b. Optimalisasi penggunaan WA-Grup Pengguna Jasa dimana seluruh Kepala Seksi terlibat di dalamnya untuk membantu mempercepat penyelesaian ketika ada laporan dari pengguna jasa terkait masalah CEISA/Internet;
- c. Penerapan aplikasi LUNAR (Layanan Gangguan Bea Cukai Ngurah Rai) untuk mempercepat proses penyelesaian bagi pengguna jasa yang mengalami kesulitan/gangguan terkait layanan kepabeanan dan cukai seperti impor/ekspor/manifes, sehingga atas kesulitan/gangguan tersebut dapat segera teridentifikasi dan diberikan solusinya.
- d. Penerapan *Eco-Office* pada KPPBC TMP Ngurah Rai untuk membatu penghematan pemakaian sumber daya;
- e. Seksi PDAD melakukan Perawatan secara berkala terhadap peralatan IT dan mendorong penggunaan akun kemenkeu dalam mengoperasikan perangkat pengguna *join domain* kepada seluruh pejabat dan pegawai, guna keamanan data dan menjaga dari serangan virus/*malware* ketika peralatan IT terhubung dengan jaringan internet;
- f. Mendorong penyusunan SOP/pedoman/rencana kerja pada tiap-tiap layanan dan unit kerja;
- g. Pemusatan anggaran prasarana X-Ray dan penyelenggaraan kegiatan perawatan X-Ray secara berkala;
- h. Internalisasi dan koordinasi dengan instansi lain yang menerbitkan peraturan lartas yang bersangkutan.
- i. Melaksanakan P2KP/internalisasi ketentuan-ketentuan yang berlaku secara terjadwal dan lebih intensif (rata-rata 2x sebulan).



BAB I PENDAHULUAN

A. TUGAS, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI



1. Tugas

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJBC, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai meliputi :

- a. Kawasan Badung pada Kawasan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Gudang Berikat PT Aerofood Indonesia, PT Angkasa Pura Hotel dan PT Garuda *Maintenance Facility*, PT Dufrindo Internasional, dan PT *Jas Aero Engineering Service*.
- b. Kawasan kota Denpasar pada Kantor Pos Lalu Bea Denpasar

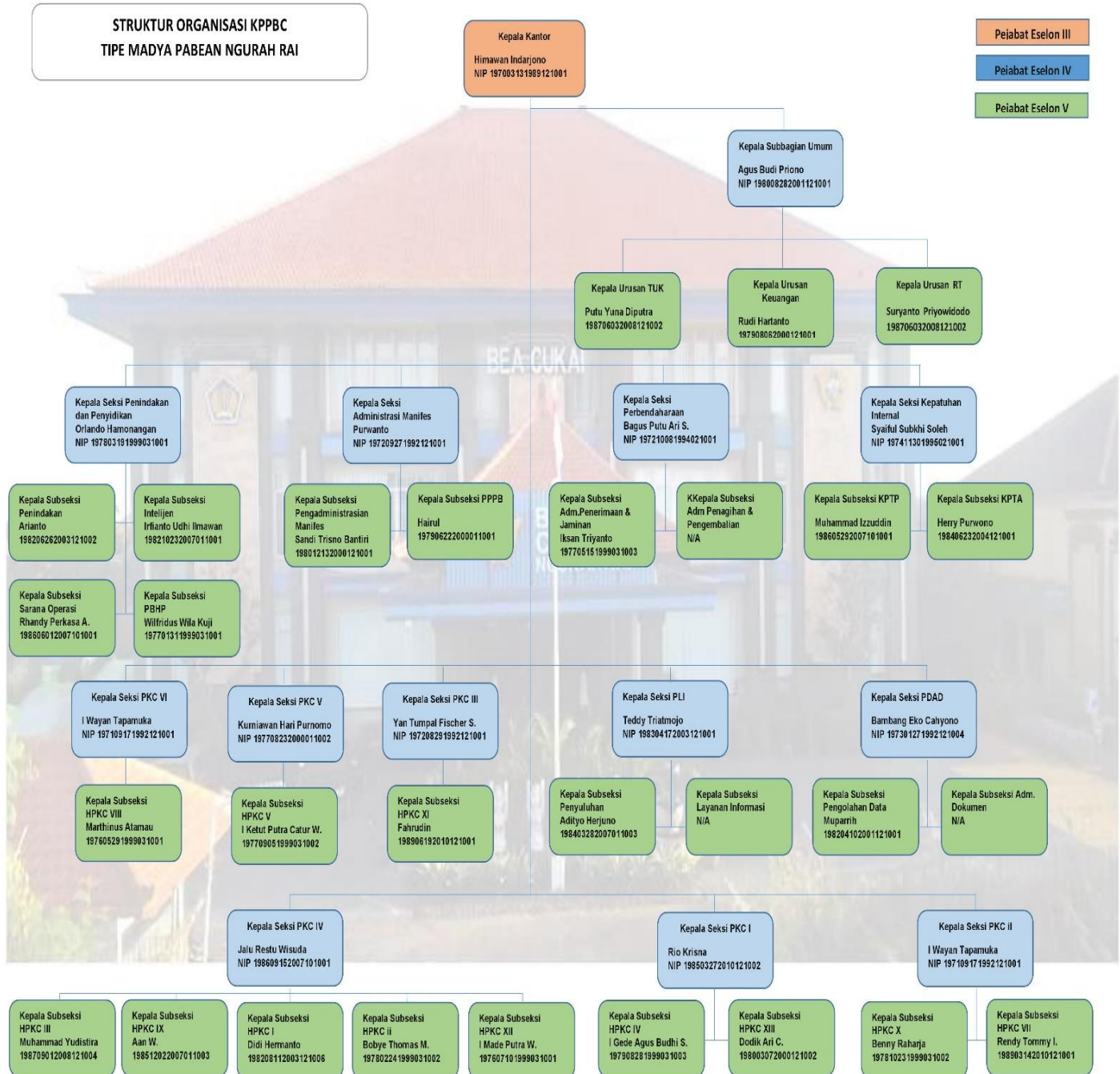
KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai merupakan instansi vertikal DJBC di daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT, bertugas melaksanakan sebagian kebijaksanaan pemerintah yang berkaitan dengan pemungutan bea masuk dan pungutan lainnya berdasarkan Undang-Undang nomor 17 Tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan dan Undang-Undang nomor 37 tahun 2007 tentang perubahan atas Undang- Undang 11 tahun 1995 tentang Cukai serta peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mempunyai fungsi:

1. Pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai;
2. Pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai;
3. Pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh DJBC;
4. Pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai;
5. Penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai;
6. Pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi dan laporan kepabeanan dan cukai;
7. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api;
8. Pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kerja; dan
9. Pelaksanaan administrasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.

3. Struktur Organisasi



Dalam melaksanakan tugasnya KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dibantu oleh:

1. Kepala Subbagian Umum:
 - a. Kepala Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian;
 - b. Kepala Urusan Keuangan;
 - c. Kepala Urusan Rumah Tangga
2. Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan:
 - a. Kepala Subseksi Intelijen;
 - b. Kepala Subseksi Penindakan;
 - c. Kepala Subseksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan;
 - d. Kepala Subseksi Sarana Operasi
3. Kepala Seksi Administrasi Manifes:
 - a. Kepala Subseksi Pengadministrasian Manifes;
 - b. Kepala Subseksi Pengadministrasian Pemberitahuan Pengangkutan Barang
4. Kepala Seksi Perbendaharaan:
 - a. Kepala Subseksi Administrasi Penerimaan dan Jaminan;
 - b. Kepala Subseksi Administrasi Penagihan dan Pengembalian
5. Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai sebanyak 6 (enam) Kepala Seksi dengan membawahi 12 (dua belas) Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai:
 - a. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai I;
 - b. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai II;
 - c. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai III;
 - d. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai IV;
 - e. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai V;
 - f. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai VII;
 - g. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai VIII;
 - h. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai IX;
 - i. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai X;
 - j. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai XI;
 - k. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai XII;
 - l. Kepala Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai XIII
6. Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi:
 - a. Kepala Subseksi Penyuluhan;
 - b. Kepala Subseksi Layanan Informasi
7. Kepala Seksi Kepatuhan Internal:
 - a. Kepala Subseksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pelayanan dan Administrasi;
 - b. Kepala Subseksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pengawasan
8. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen;
 - a. Kepala Subseksi Pengolahan Data;
 - b. Kepala Subseksi Administrasi Dokumen

B. PERAN STRATEGIS ORGANISASI

Seperti diketahui, pulau Bali merupakan salah satu pulau tujuan pariwisata yang telah dikenal dan paling sering dikunjungi baik oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu pintu masuk utama wisatawan asing ke pulau Bali adalah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang merupakan wilayah kerja paling utama pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Oleh sebab itu, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mempunyai peran yang sangat strategis dalam hal pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai yang profesional di bidang pariwisata utamanya serta bidang industri dan perdagangan. Dalam hal ini kecepatan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Selain peran di atas, potensi penerimaan dari sektor Kepabeanan maupun Cukai di wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai selalu memberikan kontribusi yang tidak sedikit dalam skala nasional. Terbukti dengan adanya peningkatan penerimaan dari tahun ke tahun yang merupakan suatu tolak ukur KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dalam tingkat kemajuannya mereformasi diri, sekaligus melayani tuntutan pemerintah dalam perannya selaku salah satu institusi yang menjalankan fungsi *revenue collector*.

Peran strategis lainnya yakni memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya kelancaran arus barang dan penumpang (fungsi *trade facilitator*), memberikan perlindungan kepada masyarakat dari masuknya barang-barang yang berbahaya seperti narkoba, kosmetik ilegal, obat-obatan ilegal dan sebagainya (fungsi *community protector*), serta merangsang pertumbuhan industri dalam negeri (fungsi *industrial assistance*) dengan tekad untuk meminimalisasi perdagangan ilegal dalam wilayah kerjanya.

C. SUMBER DAYA ORGANISASI

Sumber Daya Manusia pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai saat ini berjumlah 265 pegawai yang terdiri dari :

Tabel B.1 Jumlah Pegawai

Eselon III	1 pegawai
Eselon IV	13 pegawai
Eselon V	26 pegawai
Pelaksana	225 pegawai



NO.	UNIT	GOLONGAN I				GOLONGAN II				GOLONGAN III				GOLONGAN IV				JUMLAH
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	
1	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Ngurah Rai	-	-	-	-	58	80	38	39	21	15	4	7	3	-	-	-	265
JUMLAH		-	-	-	-	58	80	38	39	21	16	4	7	3	-	-	-	265

D. SISTEMATIKA LAPORAN

LAKIN KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai 2019 ini terdiri dari :

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam bagian ini berisi intisari pelaporan meliputi :

- A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2019
- B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran Tahun 2019

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini disajikan penjelasan umum organisasi, dengan penekanan kepada aspek strategis organisasi serta permasalahan utama (*strategic issued*) yang sedang dihadapi organisasi.

BAB II PERENCANAAN KINERJA

Dalam bab ini diuraikan ringkasan / ikhtisar perjanjian kinerja tahun 2019.

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

A. Capaian Kinerja Organisasi

Dalam sub bab ini disajikan ikhtisar capaian kinerja organisasi sesuai dengan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) Tahun 2019.

B. Evaluasi dan Analisis IKU Tahun 2019

Dalam sub bab ini disajikan pengukuran kinerja organisasi sesuai dengan konsep BSC dengan cara membandingkan antara capaian IKU yang terdapat dalam Peta Strategi masing-masing Satker dengan targetnya.

C. Realisasi Anggaran

Alokasi dan sumber pembiayaan beserta realisasi anggaran untuk membiayai program, disertai penjelasan mengenai realisasi anggaran.

D. Capaian Kinerja Lainnya

Menguraikan capaian-capaian organisasi selama satu tahun, berupa kegiatan-kegiatan *ad hoc* dan kinerja yang tidak terukur di dalam BSC.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan simpulan umum atas capaian kinerja organisasi serta langkah di masa mendatang yang akan dilakukan organisasi untuk meningkatkan kinerjanya.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Bagian ini berisi:

1. Perjanjian Kinerja/Kontrak Kinerja 2019;
2. Formulir Pengukuran Kinerja Tahun 2019.

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

A. RENCANA STRATEGIS

1. Pernyataan Visi dan Misi

Sesuai dengan Keputusan Kepala KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Nomor KEP-115/WBC.12/KPP.MP.01/2016 tentang Penetapan Visi, Misi, dan Motto Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai yaitu sebagaimana berikut :

VISI

Untuk meningkatkan pelaksanaan tugas pemerintahan di bidang kepabeanan dan cukai yang lebih berdaya guna, berhasil guna, bersih, dan bertanggung jawab serta untuk lebih memantapkan pelaksanaan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai wujud pertanggung jawaban dalam mencapai *good governance* (kepemerintahan yang baik) maka KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mempunyai visi sebagai berikut :

“Menjadi Intitusi Kepabeanan dan Cukai Terkemuka di Dunia”

MISI

Untuk mencapai visi tersebut di atas, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai menindaklanjuti dengan misi sebagai berikut :

- 1. “Kami Memfasilitasi Perdagangan Industri dan Pariwisata”**
- 2. “Kami Menjaga Perbatasan dan Melindungi Masyarakat Indonesia dari Penyelundupan dan Perdagangan Illegal”**
- 3. “Kami Optimalkan Penerimaan Negara di Sektor Kepabeanan dan Cukai”**

MOTTO

“CERIA (Cepat, Efisien, Responsif, dan Transparan)”



2. Kondisi Umum, Potensi, dan Permasalahan

Dalam upaya menjalankan tugasnya sebagai *trade facilitator*, *industrial assistance*, *revenue collector*, dan *community protector*, DJBC khususnya KPPBC TMP Ngurah Rai mempunyai beberapa potensi yang dapat menjadi salah satu unsur pendorong peningkatan kinerja, dan kualitas pelayanan serta pengawasan kepada para *stakeholders*. Akan tetapi, terdapat juga beberapa permasalahan yang harus diwaspadai, agar tidak mengganggu upaya DJBC dalam memenuhi target kinerja, melakukan pengawasan dan memberikan pelayanan terbaik kepada industri dan masyarakat.

Beberapa potensi dan permasalahan yang dihadapi oleh KPPBC TMP Ngurah Rai dapat berasal dari internal maupun eksternal sebagaimana pembahasan di awal. Potensi dan permasalahan KPPBC TMP Ngurah Rai dapat disajikan dalam 3 (tiga) tema besar yaitu Tema Penerimaan, Tema Pelayanan, dan Tema Pengawasan.

a. Tema Penerimaan

Potensi DJBC khususnya KPPBC TMP Ngurah Rai dalam Tema Penerimaan adalah:

- a. Proses pemulihan ekonomi global saat ini diperkirakan akan berlangsung secara moderat antara lain disebabkan oleh menurunnya harga komoditas dunia dan isu *tapering off*.
- b. Perkembangan kondisi perekonomian kawasan yang stabil dan menjadi motor pertumbuhan ekonomi dunia, antara lain:
 - ASEAN merupakan salah satu kawasan yang dinamis dengan potensi ekonomi yang sangat besar.
 - Proses integrasi pada kawasan mengalami perkembangan yang sangat positif dan didukung dengan arus modal masuk yang terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, mengalami perkembangan yang positif dan didukung dengan arus modal masuk yang terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, peningkatan hubungan dagang antar negara dalam kawasan, jumlah populasi yang sangat besar, pertumbuhan ekonomi yang terus menerus positif ditengah kelesuan perekonomian global, dan PDB yang tinggi;
 - Kecenderungan perluasan kerjasama kawasan dengan negara-negara mitra strategis untuk kepentingan bersama, mendorong peningkatan stabilitas dan daya tarik kawasan;
 - Pusat ekonomi dunia ke depan diperkirakan akan bergeser terutama dari kawasan Eropa Amerika ke kawasan Asia Pasifik.



- c. Kondisi perekonomian domestik memiliki fundamental yang sangat kuat.
 - Indonesia merupakan Negara dengan pertumbuhan ekonomi yang paling stabil di dunia. Pada kuartal pertama tahun 2019 pertumbuhan PDB riil Indonesia tetap stabil di tingkat 5,1 persen;
 - Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia pada triwulan II tahun 2019 dibanding triwulan II tahun 2018 tumbuh 5,05 persen;
 - Jumlah penduduk yang besar diikuti oleh besarnya tingkat konsumsi penduduknya serta meningkatnya tenaga kerja terampil.
- d. Digunakannya sistem *self assessment* dalam bidang kepabeanan dan cukai, dimana DJBC dilengkapi dengan kewenangan untuk melakukan pemeriksaan dan penyidikan, audit kepabeanan dan audit cukai untuk mendukung pelaksanaan tugas DJBC sebagai pemungut pendapatan negara.
- e. Pemberian insentif fiskal seperti pembebasan atas bea masuk atas impor mesin serta barang dan bahan dalam rangka penanaman modal untuk pembangunan atau pengembangan industri khususnya industri substitusi impor.
- f. Meningkatnya pertumbuhan pariwisata di Provinsi Bali yang merupakan wilayah pengawasan KPPBC TMP Ngurah Rai merupakan potensi bagi penerimaan di bidang kepabeanan maupun cukai karena dengan meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali tersebut meningkatkan pula kebutuhan hotel dan restoran, khususnya impor barang-barang dan permintaan MMEA.
- g. Penerapan Sistem Pembayaran atas kewajiban kepabeanan dan cukai melalui MPN G3 yang merupakan penyempurnaan dari MPN G2 sehingga semakin mempermudah dalam proses pembayaran.

Permasalahan dan tantangan DJBC khususnya KPPBC TMP Ngurah Rai dalam Tema Penerimaan adalah:

- a. Adanya *trend* target penerimaan kepabeanan dan cukai yang meningkat setiap tahunnya;
- b. Perkembangan situasi perekonomian global dan nasional yang belum mendukung masuk dan bea keluar;
- c. Tarif bea masuk efektif rata-rata yang cenderung mengalami penurunan dari tahun ke tahun, nilai dasar perhitungan bea masuk (NDPBM) yang berfluktuasi, adanya krisis keuangan global dan berlakunya berbagai skema FTA (*Free Trade Area*);
- d. Pemberlakuan ketentuan kesehatan (PP 109/2012, Permenkes No. 28/2013, Perka BPOM No. 41 Tahun 2013) dan Pajak Rokok Daerah;
- e. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam ketentuan kepabeanan khususnya pembawaan barang penumpang yang dikenakan Bea Masuk, Cukai, dan PDRI sehingga masih sering terjadi permasalahan di lapangan dalam memberikan informasi, terutama penumpang kedatangan internasional.



b. Tema Pelayanan

Potensi yang ada pada KPPBC TMP Ngurah Rai dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholder*-nya antara lain:

- Penerapan aplikasi LUNAR (layanan Gangguan KPPBC TMP Ngurah Rai) untuk mempermudah *stakeholder* melakukan pelaporan apabila *system* sedang *trouble*;
- Penerapan Pelayanan 24 jam 7 hari pada Terminal Kedatangan dan Cargo Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai;
- Uji Coba penerapan Elektronik *Customs Declaration* (E-CD) pada terminal kedatangan Bandara Internasional;
- Adanya sistem pembayaran atas kewajiban kepabeanan dengan menggunakan EDC dalam rangka mendukung program *Less Cash Society*;
- Adanya ruang tunggu layanan yang nyaman dan ramah terhadap kaum *disable*;
- Adanya ruang menyusui dan tempat bermain anak yang diperuntukan untuk pengguna jasa wanita;
- Adanya komitmen yang tinggi dari para pimpinan dan pegawai KPPBC TMP Ngurah Rai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada *stakeholders*.



Adapun tantangan dan kendala yang dihadapi KPPBC TMP Ngurah Rai dalam memberikan pelayanan ke depan antara lain:

- Penggunaan sistem layanan secara online disamping berdampak terhadap peningkatan kecepatan pelayanan juga membuat tingkat ketergantungan terhadap sistem online tersebut semakin tinggi sehingga ketika terjadi gangguan baik terhadap jaringan maupun aplikasi pelayanan online (CEISA dan INSW) tersebut menyebabkan terhambatnya pelayanan;
- Tuntutan dunia usaha dan pemerintah pusat terkait pemangkasan *Dwelling Time*; Dicanangkannya target bahwa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menjadi Bandara Terbaik Nomor 1 di Dunia untuk kategori jumlah penumpang 15-25 juta per tahun merupakan wujud nyata meningkatnya kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang tinggi, cepat, responsif, akurat, efektif, dan efisien secara terus menerus;
- Keberagaman *stakeholders*, khususnya wisatawan dan penumpang pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menuntut sumber daya dalam jumlah yang tidak sedikit serta memiliki kompetensi dan keahlian lebih dalam memberikan pelayanan;
- Adanya Program Kementerian Pariwisata Indonesia yaitu Peningkatan Target Kunjungan Wisatawan Asing menjadi 20 Juta pada tahun 2019 (www.kemepar.go.id);
- Mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan yang tinggi kepada *stakeholders*;

- f. Memberikan pelayanan mengikuti perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat sehingga menuntut kebutuhan atas akses jaringan internet tinggi serta sarana prasarana elektronik yang mendukung;
- g. Mempertahankan dan meningkatkan kepatuhan para pengguna jasa.

c. Tema Pengawasan

Potensi yang dimiliki KPPBC TMP Ngurah Rai dalam melaksanakan pengawasan ke depan antara lain:

- a. Memiliki jaringan yang kuat dengan instansi dan lembaga penegak hukum lain, baik di dalam maupun luar negeri, sebagai bagian dari institusi DJBC, yang merupakan anggota lembaga multilateral, seperti WCO (*World Customs Organization*), maupun keikutsertaan dalam berbagai forum luar negeri;
- b. Koordinasi yang baik antar satuan kerja di lingkungan DJBC, baik itu dari pusat ke unit vertikal maupun sesama unit vertikal dalam tukar informasi maupun penanganan dalam melaksanakan pengawasan;
- c. Pembangunan dan pengembangan sistem *targetting* dan manajemen risiko yang terintegrasi. Salah satu contohnya adalah dengan Penerapan Aplikasi Mandiri (SANTAI) dalam pengawasan terhadap penumpang dari luar negeri.



Dalam pelaksanaan pengawasan terdapat beberapa kendala dan tantangan yang bisa berpotensi menghambat ataupun meningkatkan pengembangan atas kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai di masa yang akan datang antara lain:

- a. Kurangnya kesepahaman dengan instansi penegak hukum lain di beberapa daerah berkaitan dengan pelaksanaan penegakan hukum di bidang Kepabeanan dan Cukai;
- b. Meningkatnya kejahatan lintas negara (*transnational crime*) yaitu ancaman terorisme dan narkoba yang pencegahannya dan penindakannya memerlukan kerjasama lintas negara, terutama kerjasama internasional dengan administrasi pabean negara lain, baik kerjasama bilateral, regional maupun multilateral;
- c. Penggunaan *non-intrusive technology* dalam melakukan pengawasan dengan mempertimbangkan keselamatan pegawai dan juga menyesuaikan dengan anggaran yang tersedia;
- d. Masih terbatasnya sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan pengawasan maupun pelayanan yang disediakan oleh pihak Operator Bandara.

3. Penetapan Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Kebijakan fiskal Republik Indonesia pada tahun 2015-2019 diarahkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkeadilan serta mendorong strategi reindustrialisasi dalam transformasi ekonomi dengan tetap mempertahankan keberlanjutan fiskal melalui peningkatan mobilisasi penerimaan negara dan

peningkatan kualitas belanja negara serta optimalisasi pengelolaan risiko pembiayaan/utang dan peningkatan kualitas pengelolaan kekayaan negara.

Dalam Rencana Strategis Kementerian Keuangan Tahun 2015 – 2019, telah ditetapkan 7 (tujuh) tujuan Kementerian Keuangan. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai bertanggung jawab pada pencapaian dua tujuan Kementerian Keuangan yaitu:

- a. Tujuan kedua : Optimalisasi penerimaan negara dan reformasi administrasi perpajakan serta reformasi kepabeanan dan cukai; dan
- b. Tujuan keenam : Peningkatan pengawasan di bidang kepabeanan dan cukai serta perbatasan.

b. Sasaran

Dalam rangka mendukung 2 (dua) tujuan sebagaimana disebutkan di atas, DJBC telah menetapkan sasaran yang mencerminkan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan oleh organisasi dalam jangka waktu tertentu yang lebih pendek. Sasaran tersebut diusahakan dalam bentuk kuantitatif sehingga dapat diukur dan memiliki kriteria, mengandung arti, rasional, menantang, konsisten satu terhadap yang lainnya, spesifik dan dapat diukur.

1. Sasaran strategis yang ingin dicapai dalam tujuan optimalisasi penerimaan negara dan reformasi administrasi perpajakan serta reformasi kepabeanan dan cukai adalah:
 - a. Peningkatan kelancaran arus barang dalam rangka mendukung Sistem Logistik Nasional (Percepatan waktu penyelesaian proses kepabeanan/*customs clearance* untuk mendukung upaya penurunan rata-rata *dwelling time*);
 - b. Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal.
2. Sasaran strategis yang ingin dicapai dalam tujuan peningkatan pengawasan di bidang kepabeanan dan cukai serta perbatasan adalah optimalisasi pengawasan dalam rangka mendukung fungsi *community protection* serta melaksanakan fungsi sebagai *border management*;
3. Sasaran strategis lainnya sebagaimana ditetapkan dalam Renstra Kementerian Keuangan 2015-2019 dalam rangka mendukung pencapaian kinerja organisasi, antara lain:
 - a. Kelancaran arus barang dan pemberian fasilitas kepabeanan dan cukai yang efektif;
 - b. Penegakan hukum yang efektif;
 - c. Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal;
 - d. Kepuasan pengguna layanan yang tinggi;
 - e. Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai;
 - f. Peningkatan pelayanan publik yang prima;
 - g. Komunikasi dan edukasi yang efektif;
 - h. Peningkatan efektivitas pengawasan kepabeanan dan cukai;
 - i. Pengendalian mutu yang optimal;
 - j. SDM yang kompeten;
 - k. Organisasi yang *fit for purpose*;
 - l. Pengelolaan anggaran yang berkualitas.

4. Program, Kegiatan dan Rencana Aksi

Program : Program Pengawasan, Pelayanan, dan Penerimaan di Bidang Kepabeanaan dan Cukai
 Kode Kegiatan : 1681
 Kegiatan : Peningkatan Pengawasan dan Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai di Daerah
 Sasaran Kegiatan : Terciptanya Administrator Kepabeanaan dan Cukai yang Dapat Memberikan Fasilitas Kepada Industri, Perdagangan dan Masyarakat

Tabel C.1 Matriks Kinerja Renja Tahun 2019

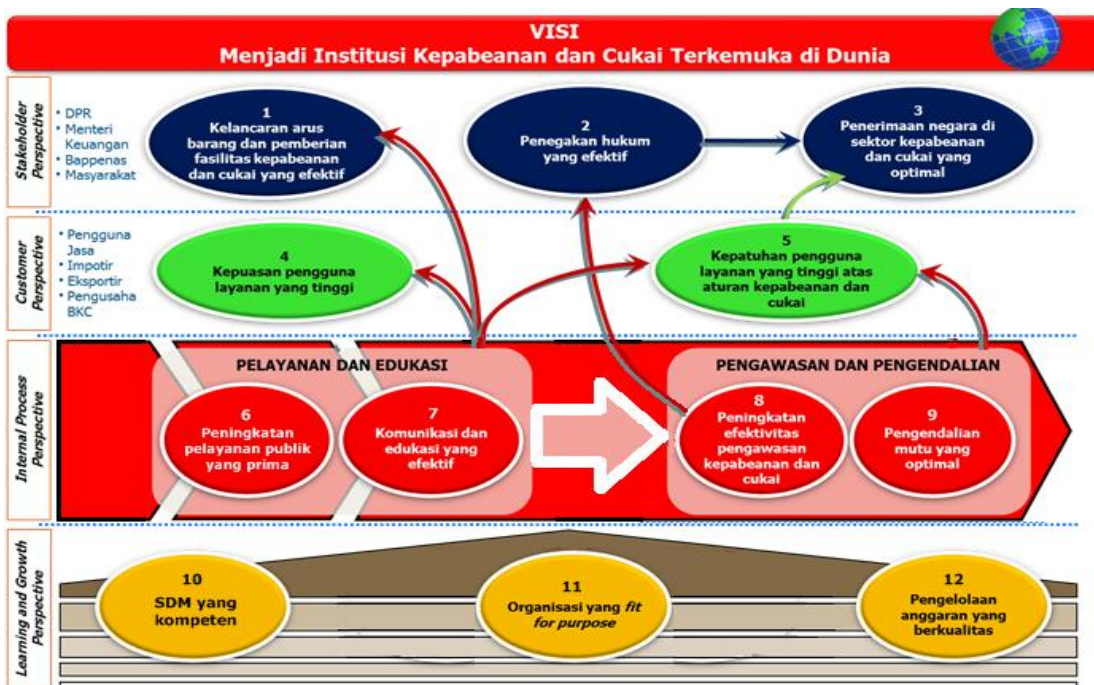
Rencana Aksi

IKK/Output		Target	Pagu
Persentase Jumlah Penerimaan Kepabeanaan dan Cukai		100%	22.227.391.000
1681,994	Layanan Perkantoran	1 Layanan	21.081.294.000
Persentase tindak lanjut atas temuan pelanggaran di bidang Kepabeanaan dan Cukai		92%	1.146.097.000
1681,001	Layanan dan Pengawasan Kepabeanaan dan Cukai di Daerah	6 Layanan	1.146.097.000
Total			22.227.391.000

B. PENETAPAN PERJANJIAN KINERJA

Penetapan kinerja didasarkan pada peta strategi Kemenkeu-*Three* KPPBC Tipe Madya Ngurah Rai yang merupakan penurunan dari peta strategi Kemenkeu-*Two* Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT. Dari peta strategi yang berisi sasaran strategi pada masing-masing prespektifnya kemudian dijabarkan menjadi IKU agar memudahkan dalam menetapkan program bahkan kegiatan yang lebih konkrit. Agar memberikan kepastian dalam pencapaiannya, maka kontrak kinerja Kemenkeu-*Three* KPPBC Tipe Madya Ngurah Rai ditandatangani oleh Kepala Kantor dan diketahui oleh Kepala Kantor Wilayah. Selanjutnya kontrak kinerja tersebut diturunkan ke tingkat eselon IV di bawahnya guna memastikan semua IKU tercapai targetnya.

1. Peta Strategi Organisasi Tahun 2019



Tabel C.2 Indikator Kinerja Utama

No.	Kode IKU	Uraian IKU	Target
1	1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanan	0,53 hari
2	2a-CP	Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan (P21)	70%
3	3a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%
4	4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,16 (skala 5)
5	5a-CP	Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan	90.35%
6	5b-CP	Persentase kepatuhan importir	80%
7	6a-CP	Persentase layanan kepabeanan terhadap barang-barang <i>e-commerce</i>	75%
8	6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	100%
9	6c-N	Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan dan aplikasi CEISA	4,12 (skala 5)
10	7a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	80,1 (skala 100)
11	8a-CP	Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanan dan cukai	92%
12	9a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	76%
13	9b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	86%
14	9c-N	Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko	76%
15	10a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	70%
16	11a-N	Persentase efektivitas Dialog Kinerja Organisasi	90%
17	12a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95%

BAB III

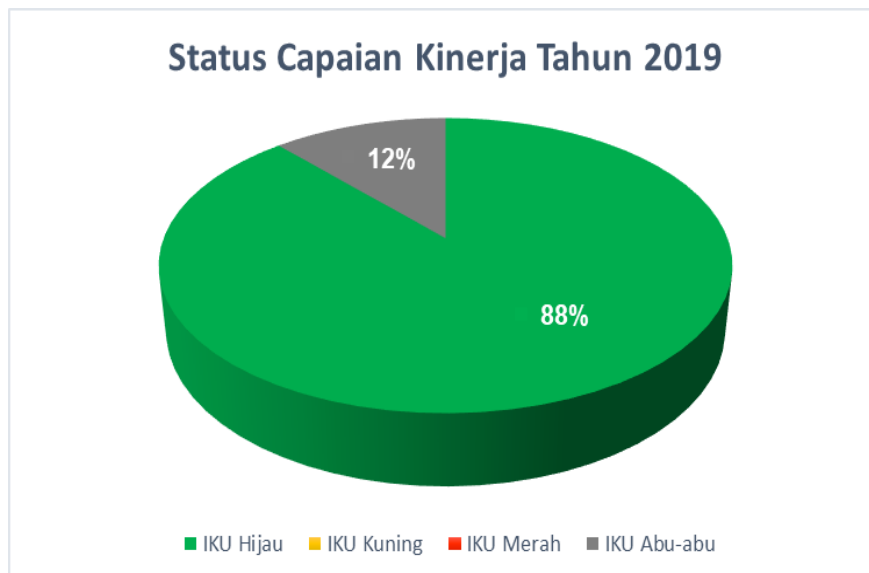
AKUNTABILITAS KINERJA

A. CAPAIAN KINERJA ORGANISASI

Pengukuran tingkat capaian kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2019 sesuai dengan konsep *Balance Scorecard* (BSC) sebagaimana diatur pada Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 467/KMK.01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan, dilakukan dengan cara membandingkan antara realisasi capaian indikator kinerja yang terdapat dalam Peta Strategi Kemenkeu-*Three* KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2019 dengan target capaian yang telah ditetapkan.

Secara umum target target Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2018 sebagaimana tertuang dalam dokumen Penetapan Kinerja dan Rencana Kinerja Tahunan dapat tercapai dengan sangat baik dengan **Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 113,73** dimana dari 17 IKU yang telah ditetapkan targetnya, 15 IKU tercapai dan berstatus “**HIJAU**”, sementara 2 IKU capaiannya adalah N/A dan berstatus abu-abu.

Rincian status IKU tersebut dapat dilihat pada diagram berikut :



Rincian Status Capaian Kinerja KPPBC Tahun Anggaran 2019

Secara rinci data pencapaian target IKU Kemenkeu-*Three* KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2019 dapat disajikan sebagaimana tabel berikut :

Tabel D.1 Data Pencapaian Target IKU Kemenkeu-*Three*

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan
1	Kelancaran arus barang dan pemberian fasilitas kepabeanan dan cukai yang efektif	1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanan	0,53 hari	0,18 Hari	Sumber data : Database CEISA Impor - Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai
2	Penegakan hukum yang efektif	2a-CP	Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan	70%	N/A	Tidak terdapat SPDP sampai dengan bulan Desember 2019 (proses penyidikan dilimpahkan kepada penyidik Kepolisian dan BNN)

			lengkap oleh Kejaksanaan (P21)			
3	Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal	3a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%	116,10%	*Target penerimaan sampai dengan bulan Desember 2019 sebesar Rp146.063.659.000 sudah terealisasi sebesar Rp169.575.204.547 (116,10%)
4	Kepuasan pengguna layanan yang tinggi	4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,16 (skala 5)	4.31	Berdasarkan Nota Dinas Direktur Kepatuhan Internal Nomor ND-837/BC.8/2019 hal Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2019 sebesar 4,31
5	Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai	5a-CP	Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan	90,35 %	99,44%	Sampai dengan Desember 2019 dari total piutang sebesar Rp61.155.629.000 telah dilunasi sebesar Rp60.816.214.000
		5b-CP	Persentase kepatuhan importir	80%	94,72%	- s.d. Triwulan IV Terdapat 203 Importir Yang Patuh dari 212 Importir - Sumber Data dari Direktorat Kepatuhan Internal melalui Surel capaiankinerja@gmail.com
6	Peningkatan pelayanan publik yang prima	6a-CP	Persentase layanan kepabeanan terhadap barang-barang <i>e-commerce</i>	75%	119,49%	Realisasi layanan kepabeanan terhadap barang-barang <i>e-commerce</i> adalah banyaknya dokumen <i>e-commerce</i> yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (1 jam).
		6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	100%	118,07%	Diperoleh dari perhitungan 21 Janji Layanan pada KPPBC TMP Ngurah Rai.
		6c-N	Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan, dan aplikasi CEISA	4,12 (skala 5)	4.76	Terdapat 4,069 kali error jaringan CEISA selama tahun 2019
7	Komunikasi dan edukasi yang efektif	7a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	80,1 (skala 100)	93,92	Terdapat 5 (lima) kali sosialisasi yang dilakukan sampai dengan bulan Desember 2019
8	Peningkatan efektivitas pengawasan kepabeanan dan cukai	8a-CP	Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanan dan cukai	92%	96,71%	Pada tahun 2019 jumlah tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanan dan cukai sebanyak 1205 dari 1246 SBP
9	Pengendalian mutu yang optimal	9a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	76%	-	Tidak terdapat saldo Temuan APF selama periode 1 Januari s.d. 31 Oktober 2019
		9b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	86%	99,96%	- S.d. bulan Desember terdapat 6 (enam) pengaduan yang telah ditangani melalui SIPUMA - Pelaksanaan PKPT s.d. Desember 2019 telah dilaksanakan sebanyak 3 kali dan terdapat 11 rekomendasi dan 11 telah ditindaklanjuti - Pelaksanaan kegiatan PPU s.d. Desember 2019 sebanyak 12 kali dan terdapat 22 rekomendasi dan 22 telah ditindaklanjuti - Belum ada kegiatan Investigasi Internal - Pelaksanaan Kegiatan Evaluasi Pengelolaan Kinerja terdapat 2 rekomendasi dan 2 telah ditindaklanjuti

		9c-N	Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko	76%	97,72%	Yang telah dilaksanakan dalam rangka implementasi Manajemen Resiko KPPBC TMP Ngurah Rai: 1. Rapat Penyusunan Piagam Manajemen Risiko 2. Rapat Penyusunan Laporan Pemantauan III 3. Penyampaian Laporan Piagam Manajemen Risiko sebelum 31 Januari 2019 4. Penyampaian Laporan Pemantauan IV sebelum 10 Januari 2020 5. Realisasi Mitigasi Resiko (Pelaksanaan Bintel) telah dilaksanakan 4 kali dari rencana 4 kali. 3 kali pelaksanaan Pembinaan Mental Keagamaan dan 1 kali Bintel dari atasan langsung terintegrasi dalam kegiatan Pengawasan Melekat (Waskat) yang materinya berisi meliputi internalisasi penegakan integritas, kode etik PNS, ISO 9001:2019 dan Sikap Dasar Pegawai DJBC yang equal dengan kegiatan Pembinaan Mental Pegawai. 6. Telah dilaksanakan Penilaian Tingkat Kemandirian Penerapan Manajemen Risiko (TkPMR) Tahun 2019 pada KPPBC TMP Ngurah Rai dengan realisasi 88.60
10	SDM yang kompeten	10a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	70%	96,38%	Terdapat 22 kegiatan P2KP selama tahun 2019, 18 kali terdapat pretest dan posttest dan 4 kali tidak ada pretest dan posttest
11	Organisasi yang <i>fit for purpose</i>	11a-N	Persentase efektivitas Dialog Kinerja Organisasi	90%	98,04%	-Telah dilaksanakan rapat DKO setiap bulan selama tahun 2019 dan telah dipenuhi semua dokumen administrasinya -s.d bulan Desember terdapat 51 Arahan dan 49 telah dilaksanakan
12	Pengelolaan anggaran yang berkualitas	12a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95%	98,93%	Rata-rata realisasi pelaksanaan anggaran triwulan I s.d. Triwulan IV

Keterangan : CP = IKU yang di-cascade dari Kemenkeu- Two; N= IKU Non-Cascading

B. EVALUASI DAN ANALISIS KINERJA

Sasaran Strategis (SS) 1 : Kelancaran arus barang dan pemberian fasilitas kepabeanaan dan cukai yang efektif

Salah satu kebijakan strategis Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah Percepatan Pelayanan yang salah satunya diwujudkan dengan mempercepat proses penyelesaian dokumen impor, ekspor, dan cukai yang diajukan oleh pengguna jasa, namun tetap mempertimbangkan aspek pengawasan. Kelancaran arus barang adalah suatu kondisi lalu lintas logistik atau barang impor dan barang ekspor yang cepat dan menjadi salah satu parameter untuk mewujudkan iklim usaha yang semakin kondusif.

1a-CP : Waktu penyelesaian proses kepabeanaan

Waktu penyelesaian proses kepabeanaan (customs clearance time) adalah jangka waktu proses penyelesaian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) yang dihitung berdasarkan rata-rata waktu sejak proses penetapan jalur pelayanan barang impor sampai dengan penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), sesuai alir proses dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Impor Untuk Dipakai.

Capaian IKU waktu penyelesaian proses kepabeanaan pada tahun 2019 adalah 0,18 hari dari target 0,53 hari. Data perhitungan IKU waktu penyelesaian kepabeanaan proses diperoleh dari Direktorat Kepatuhan Internal yang dikirim setiap triwulan melalui surat elektronik capaiankinerja@gmail.com, rincian data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel D.2 Data Realisasi IKU Waktu Penyelesaian Proses Kepabeanaan

No.	Bulan	Total Waktu Keseluruhan	Total Dokumen Keseluruhan	Rata-rata waktu penyelesaian proses kepabeanaan keseluruhan (Hari)
1	Januari	47,29	566,00	0,08
2	Februari	29,78	423,00	0,07
3	Maret	50,59	640,00	0,08
4	April	40,31	745,00	0,05
5	Mei	38,71	665,00	0,06
6	Juni	33,31	510,00	0,07
7	Juli	58,91	847,00	0,07
8	Agustus	47,71	891,00	0,05
9	September	395,06	679,00	0,58
10	Oktober	420,91	656,00	0,64
11	November	80,08	694,00	0,12
12	Desember	186,56	700,00	0,27
Jumlah atau rata-rata		1.429,22	8.016,00	0,18

Sasaran Strategis (SS) 2 : Penegakan hukum yang efektif



Penegakan hukum adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjamin terpenuhinya ketaatan terhadap peraturan yang berlaku di bidang kepabeanaan dan cukai. Penegakan hukum yang efektif bertujuan untuk pengamanan hak keuangan negara. Capaian Sasaran Strategis penegakan hukum yang efektif pada tahun 2019 adalah **N/A** dari target 70%. Capaian Sasaran Strategis tersebut

disebabkan karena sampai dengan bulan Desember tidak terdapat proses penyidikan (SPDP) yang dilaksanakan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngunurah Rai. Proses penyidikan telah dilimpahkan kepada penyidik Kepolisian dan BNN.

2a-CP : Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan (P21)

IKU ini bertujuan untuk mendorong kinerja penyidikan kasus tindak pidana kepabeanaan dan cukai sampai dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan yang berasal dari Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP). Tindak Pidana Kepabeanaan dan Cukai adalah segala perbuatan yang berhubungan dengan Kepabeanaan dan Cukai yang atas perbuatan tersebut diancam dengan pidana. SPDP adalah Surat Perintah

Dimulainya Penyidikan sebagai penugasan penyidik untuk memulai kegiatan penyidikan. Penyidikan merupakan tahap dimana penyidik berupaya mengungkapkan fakta-fakta dan bukti-bukti atas terjadinya suatu tindak pidana serta menemukan tersangka pelaku tindak pidana tersebut.

Status P-21 merupakan status dimana berkas perkara pidana yang dilakukan penyidik DJBC dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan dan siap untuk dilimpahkan ke pengadilan untuk menjalani proses persidangan.

Capaian IKU ini pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai periode tahun 2019 adalah **N/A** dari target 70% dimana sampai dengan bulan Desember tidak terdapat SPDP.

Perbandingan antara realisasi IKU persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21) tahun 2019 dengan tahun 2018 ialah sebagai berikut :

Tabel D.3 Perbandingan Realisasi IKU Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan (P21)

Indikator Kinerja	2018		2019		Keterangan
	Target	Realisas	Target	Realisas	
2a-CP Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21)	70%	N/A	70%	N/A	Tidak terdapat SPDP sampai dengan bulan Desember 2018 (proses penyidikan dilimpahkan kepada penyidik Kepolisian dan BNN) dengan bulan Desember 2019.

Sasaran Strategis (SS) 3 : Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal



Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal adalah tingkat pencapaian penerimaan bea masuk, bea keluar dan cukai sesuai dengan target sebagaimana tercantum dalam APBN atau APBN-P. Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal ini merupakan salah satu fungsi DJBC yaitu sebagai *revenue collector*.

Salah satu fungsi DJBC yang utama yang dapat diukur *outcome*-nya (hasil) adalah penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal, sehingga tingkat pencapaian jumlah penerimaan bea cukai yang sesuai dengan target menjadi salah satu fokus utama DJBC dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Capaian Sasaran Strategis penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal pada tahun 2019 sebesar **116,10%**. Capaian Sasaran Strategis tersebut

diperoleh dari pencapaian IKU “Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai”. Penerimaan bea dan cukai meliputi penerimaan bea masuk, bea keluar, dan cukai. Sedangkan target penerimaan bea dan cukai ditetapkan berdasarkan APBN/APBNP.

3a-CP : Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai

Target penerimaan bea dan cukai adalah target penerimaan bea masuk, bea keluar dan cukai sesuai distribusi target dari Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT.

Penerimaan Bea dan Cukai adalah realisasi penerimaan bea masuk, bea keluar, dan cukai sesuai dengan Modul Penerimaan Online (MPO) yang di dalamnya sudah mencakup sanksi, denda administrasi serta pungutan lainnya. Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud di atas meliputi :

1. Penerimaan Negara Impor, yang terdiri dari :
 - Bea Masuk
 - Bea Masuk Tindakan Pengamanan
 - Denda Administrasi Pabean
 - Pendapatan Pabean Lainnya
2. Penerimaan Negara Ekspor, yang terdiri dari :
 - Bea Keluar
3. Penerimaan Negara Cukai, yang terdiri dari :
 - Denda Administrasi Cukai

Tingkat keberhasilan pencapaian target IKU ini dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain peran para pengguna jasa KPPBC yaitu importir, eksportir, Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan, dan importir Barang Kena Cukai dalam menggunakan layanan Kepabeanan dan Cukai pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai, peningkatan kinerja dari unit Kepabeanan dan Cukai dalam melakukan penelitian dokumen terutama dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) sehingga dapat ditemukan banyak hal yang dapat meningkatkan penerimaan negara, peningkatan kinerja dari Seksi Administrasi Manifes dalam hal penelitian terhadap hal-hal yang berkenaan dengan dokumen manifes sehingga dapat ditemukannya pelanggaran-pelanggaran yang dapat dikenakan denda administratif, peningkatan kinerja dari Seksi Penindakan dan Pengawasan dalam mengawasi dan memantau kegiatan impor maupun ekspor yang ada di wilayah kerja pengawasan KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sehingga dapat digali temuan-temuan yang dapat meningkatkan penerimaan negara. Selain itu juga dipengaruhi oleh peran dari unit kerja internal KPPBC yaitu Seksi Perbendaharaan dalam memaksimalkan upaya penagihan atas piutang tidak dan kurang lancar serta memantau penerimaan negara. Capaian dari IKU ini adalah **Rp169.575.204.547,- (116,10%)** dari target Rp146,063,659,000,- (revisi dari target sebelumnya sebesar Rp54.863.659.000).

Realisasi penerimaan bea dan cukai tahun 2019 dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Realisasi Penerimaan Pabean

Realisasi penerimaan pabean pada tahun 2019 adalah sebesar Rp169,575,204,547,- dengan persentase capaian 116,10%.

Tabel D.4 Realisasi Penerimaan Pabean Berdasarkan Jenis

No.	Jenis Penerimaan Pabean	Realisasi
1	Bea Masuk	Rp163.195.367.223,-
2	Bea Masuk dalam rangka Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE)	Rp860.100.000,-
	Bea Masuk Tindakan Pengamanan	Rp279.113.000,-
3	Bea Keluar	Rp2.513.000,-
4	Denda	Rp1.970.628.000,-
5	Pabean Lainnya	Rp3.282.055.000,-
	Total	Rp169.575.204.547

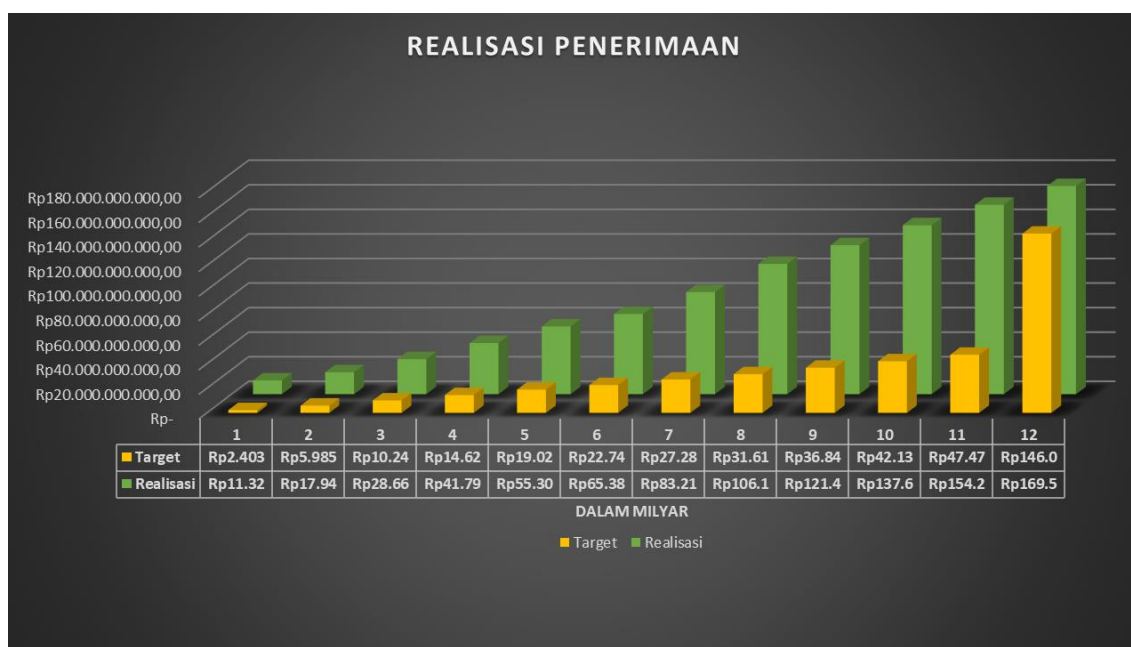
b. Cukai

Realisasi penerimaan cukai pada tahun 2019 adalah sebesar Rp36.364.000,- dari target Rp 0,-. Realisasi penerimaan cukai berdasarkan jenis barang kena cukai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel D.5 Realisasi Penerimaan Cukai Berdasarkan Jenis

No.	Jenis Penerimaan Cukai	Realisasi
1	Cukai Minuman Mengandung Etil Alkohol	-
2	Cukai Hasil Tembakau	-
3	Cukai Etil Alkohol	-
4	Denda	Rp36.364.000,-
5	Cukai Lainnya	-
	Total	Rp36.364.000,-

Diagram perkembangan realisasi penerimaan terhadap target 2019



Perbandingan antara realisasi sasaran strategis penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal tahun 2018 dengan tahun 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel D.6 Perbandingan Realisasi IKU Presentase Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal	2a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%	131,85%	Penerimaan bea dan cukai s.d. bulan Desember 2018 sebesar Rp71.198.900.995,- dari target sebesar Rp 53.998.800.000,-	2018
2	Penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal	3a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%	116,10%	Penerimaan bea dan cukai s.d. bulan Desember 2019 sebesar Rp 169.575.204.547,- dari target sebesar Rp146.063.659.000,-	2019

Sasaran Strategis (SS) 3 : Kepuasan pengguna layanan yang tinggi

Kepuasan pengguna layanan yang tinggi adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di bidang Kepabeanan dan Cukai. Kepuasan pengguna layanan yang tinggi diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai. Capaian sasaran strategis kepuasan pengguna layanan yang tinggi pada tahun 2019 sebesar **4,31**. Capaian tersebut diperoleh dari pencapaian IKU "Indeks kepuasan pengguna jasa".

4a-CP : Indeks kepuasan pengguna jasa

Kepuasan pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna Jasa yang diperoleh melalui survei. IKU ini bertujuan Sebagai bentuk evaluasi pelayanan publik yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan PP No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan. Indeks kepuasan pengguna jasa merupakan tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Indeks diperoleh melalui survei yang dilakukan oleh Direktorat Kepatuhan Internal DJBC terhadap pengguna jasa. Survei kepuasan pengguna jasa tahun 2019 dilaksanakan oleh Tim Survei Direktorat Kepatuhan Internal, hasil survei tersebut dihitung dan ditetapkan oleh Direktorat Kepatuhan Internal berdasarkan data yang masuk serta dikompilasi oleh Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT.

Berdasarkan konseptual framework yang disusun berdasarkan literatur-literatur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dalam survei ini dioperasionalkan ke dalam 4 (empat) dimensi/variabel kepuasan, yaitu:

1. Sistem dan Prosedur Pelayanan
Dimensi/Variabel ini mencoba mengukur persepsi pengguna jasa mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh DJBC yang termasuk dalam aspek reliabilitas dan respons. Dimensi/Variabel ini dioperasionalkan lebih lanjut ke dalam 5 (lima) indikator layanan, yaitu:
 - a. Kejelasan Persyaratan Administrasi;
 - b. Kejelasan Prosedur Pelayanan;
 - c. Kemudahan Prosedur Pelayanan;
 - d. Kejelasan Biaya Pelayanan;
 - e. Kecepatan Waktu Pelayanan.
2. Pegawai dan Petugas Pelayanan
Dimensi/Variabel ini mengukur aspek reliabilitas, asuransi, dan empati pegawai dan petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa. Dimensi/Variabel ini meliputi 6 (enam) indikator layanan, yaitu:
 - a. Keramahan dan Kesopanan Pegawai;
 - b. Kedisiplinan Pegawai;
 - c. Kecepatan Petugas Pelayanan;
 - d. Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan;
 - e. Keadilan Petugas Pelayanan;
 - f. Integritas Pegawai
3. Sarana dan Prasarana Kantor Aspek tangibles (berwujud) diterjemahkan dalam berbagai sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna jasa. Dimensi/Variabel ini terdiri dari 6 (enam) indikator layanan, yaitu:
 - a. Kenyamanan Loker Pelayanan;
 - b. Kebersihan Kantor;
 - c. Kenyamanan Ruang Tunggu;
 - d. Kenyamanan Toilet;
 - e. Kejelasan Tata Ruang;
 - f. Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya.
4. Layanan Informasi Variabel layanan informasi digunakan untuk memindai aspek reliabilitas dan empati. Untuk keperluan tersebut, dimensi/variabel ini didetailkan menjadi 4 (empat) indikator layanan, yaitu:
 - a. Ketersediaan Layanan Informasi;
 - b. Kejelasan Layanan Informasi;
 - c. Kemudahan Mendapatkan Informasi;
 - d. Kemudahan Menyampaikan Pengaduan.

Indeks Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngurah Rai Tahun 2019 adalah 4,31 yang termasuk kategori Puas. Indeks tahun ini mengalami penurunan sebesar 0,11 bila dibandingkan Indeks pada tahun 2018.

Indeks Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngurah Rai Tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel D.7 Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Jasa

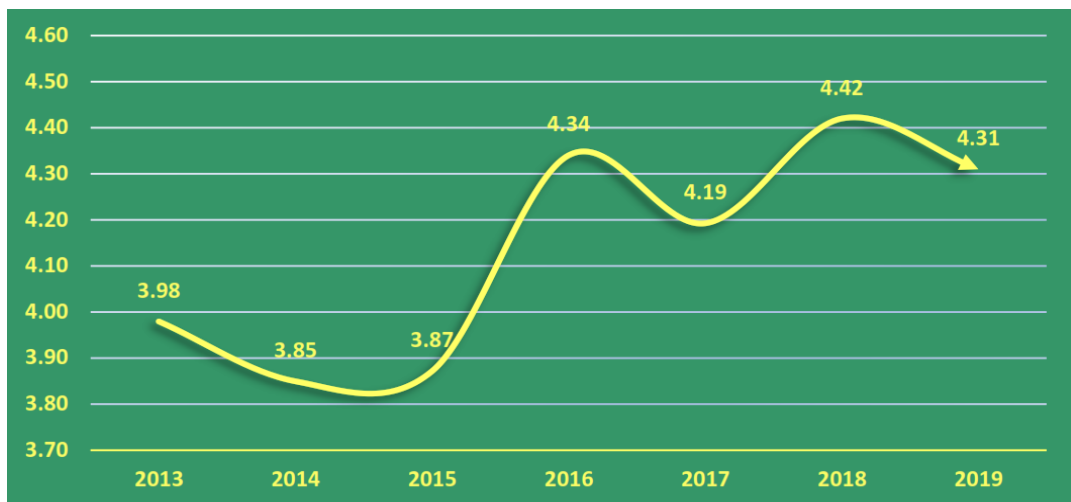
Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
Sistem dan Prosedur Pelayanan	4.30	Puas	➡ -0.08	
Kejelasan Persyaratan Administrasi	4.33	Puas	➡ -0.02	I
Kejelasan Prosedur Pelayanan	4.33	Puas	➡ -0.06	I
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4.29	Puas	➡ -0.10	II
Kejelasan Biaya Pelayanan	4.38	Puas	➡ -0.10	I
Kecepatan Waktu Pelayanan	4.19	Puas	➡ -0.11	II
Pegawai dan Petugas Pelayanan	4.22	Puas	➡ -0.25	
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4.24	Puas	➡ -0.28	III
Kedisiplinan Pegawai	4.24	Puas	➡ -0.19	II
Kecepatan Petugas Pelayanan	4.19	Puas	➡ -0.24	II
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4.24	Puas	➡ -0.15	II
Keadilan Petugas Pelayanan	4.10	Puas	➡ -0.47	II
Integritas Pegawai	4.33	Puas	➡ -0.19	I
Sarana dan Prasarana Kantor	4.38	Puas	➡ 0.00	
Kenyamanan Loker Pelayanan	4.52	Sangat Puas	-	IV
Kebersihan Kantor	4.38	Puas	-	I
Kenyamanan Ruang Tunggu	4.52	Sangat Puas	-	I
Kenyamanan Toilet	4.29	Puas	-	III
Kejelasan Tata Ruang	4.33	Puas	-	IV
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4.24	Puas	-	III
Layanan Informasi	4.38	Puas	➡ -0.04	
Ketersediaan Layanan Informasi	4.48	Puas	-	I
Kejelasan Layanan Informasi	4.48	Puas	➡ 0.00	I
Kemudahan Mendapatkan Informasi	4.38	Puas	➡ 0.03	I
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	4.19	Puas	➡ -0.24	III
Indeks Kepuasan	4.31	Puas	➡ -0.11	
Faktor Koreksi	0.00		➡ 0.00	
Indeks Akhir	4.31	Puas	➡ -0.11	

Dari empat variabel yang dinilai, seluruhnya mendapatkan kategori Puas. Variabel dengan Indeks tertinggi adalah variabel Sarana dan Prasarana Kantor dan variabel Layanan Informasi yaitu sebesar 4,38. Selain itu, variabel dengan Indeks terendah adalah

variabel Pegawai dan Petugas Pelayanan yaitu sebesar 4,22. Dibandingkan dengan Indeks tahun 2018, tiga variabel mengalami penurunan Indeks, dengan variabel yang mengalami penurunan terbesar adalah variable Pegawai dan Petugas Pelayanan (turun 0,25).

Dari 21 indikator yang dinilai, dua indikator mendapatkan kategori Sangat Puas dan 19 indikator mendapatkan kategori Puas. Indikator dengan Indeks tertinggi adalah indikator Kenyamanan Loker Pelayanan dan indikator Kenyamanan Ruang Tunggu yaitu sebesar 4,52. Selain itu, Indikator dengan Indeks terendah adalah indikator Keadilan Petugas Pelayanan yaitu sebesar 4,09. Dapat disimpulkan bahwa deviasi antar indikator cukup besar. Dibandingkan dengan Indeks tahun 2018, satu indikator mengalami peningkatan dan 12 indikator mengalami penurunan Indeks. Indikator yang mengalami peningkatan adalah indikator Kemudahan Mendapatkan Informasi (naik 0,03), sedangkan indikator yang mengalami penurunan terbesar adalah indikator Keadilan Petugas Pelayanan (turun 0,47).

Perbandingan antara realisasi IKU Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2013 s.d. tahun 2019 ialah sebagai berikut :



Sasaran Strategis (SS) 4 : Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanaan dan cukai



Kepatuhan yang tinggi dari pengguna jasa kepabeanaan dan cukai adalah kepatuhan dari pengguna jasa dalam menaati setiap peraturan di bidang Kepabeanaan dan Cukai yang telah ditetapkan.

Adapun capaian sasaran strategis kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanaan dan cukai diperoleh dari dua pencapaian yaitu IKU persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan serta IKU Persentase kepatuhan importir.

5a-CP : Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan

Tingkat keberhasilan pencapaian target IKU ini dipengaruhi oleh peran pemangku kepentingan di luar KPPBC yaitu Importir. Selain dipengaruhi oleh peran pemangku kepentingan di luar KPPBC, juga tidak kalah pentingnya adalah peran dari unit kerja internal KPPBC yaitu Seksi Perbendaharaan yang selalu memantau pelunasan tagihan bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor yang terutang. Capaian dari Indikator Kinerja Utama ini adalah **99,44%** dari target yang seharusnya dicapai adalah 90,35%. Faktor yang menyebabkan capaian melampaui target adalah kesadaran dari para pengguna jasa kepabeanan dan cukai untuk melunasi piutang negara dan peran aktif dari unit Perbendaharaan dalam memantau dan melakukan upaya penagihan atas pelunasan piutang negara. Sampai dengan tanggal 31 Desember 2019 total sisa piutang lancar Rp Rp 339.415.000,-

Perbandingan antara realisasi sasaran strategis kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai 2018 dengan tahun 2019 ialah sebagai berikut :

Tabel D.8 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Piutang Bea Dan Cukai Yang Diselesaikan

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai	4a-CP	Persentase penyelesaian piutang bea dan cukai yang diselesaikan	90.3%	98%	Saldo piutang lancar Rp.56.005.000,00	2018
2	Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai	5a-CP	Persentase penyelesaian piutang bea dan cukai yang diselesaikan	90,35%	94%	Sampai dengan Desember 2019 dari total piutang sebesar Rp61.155.629.000 telah dilunasi sebesar Rp60.816.214.000	2019

5b-CP : Persentase Kepatuhan Importir

Kepatuhan importir diukur dengan penilaian kepatuhan pada kepatuhan importir jalur kuning dan jalur merah dalam proses Pengeluaran Barang. Kriteria kepatuhan importir jalur kuning dan jalur merah yang diukur melalui kepatuhan dalam proses pengeluaran barang adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan penyerahan dokumen pelengkap pabean.

Dokumen pelengkap pabean merupakan seluruh dokumen yang digunakan sebagai pelengkap pemberitahuan pabean. Penyampaian dokumen pelengkap pabean diserahkan selambat-lambatnya pukul 12.00 WITA:

- a. hari berikutnya (Kantor yang ditetapkan sebagai Pelayanan Kepabeanan 24 x 7);
- b. hari kerja berikutnya (Kantor yang belum ditetapkan sebagai Pelayanan Kepabeanan 24 x 7)

Terhitung sejak SPJK dan SPJM

2. Kepatuhan Penyampaian Kesiapan Barang.

Penyampaian kesiapan barang merupakan pemberitahuan atas kesiapan barang untuk diperiksa fisik oleh pejabat bea dan cukai setelah dokumen pelengkap pabean diserahkan dan barang telah siap untuk diperiksa. Penyampaian kesiapan barang diserahkan selambat-lambatnya pukul 12.00 WITA:

- a. hari berikutnya (Kantor yang ditetapkan sebagai Pelayanan Kepabeanan 24 x 7)
- b. hari kerja berikutnya (Kantor yang belum ditetapkan sebagai Pelayanan Kepabeanan 24 x 7)

Terhitung sejak ditetapkan SPJM

3. Kepatuhan Penyerahan DNP (SPJK dan SPJM).

Dalam hal pejabat bea dan cukai menerbitkan INP, importir wajib menyerahkan DNP selambat-lambatnya 3 hari setelah diterbitkan INP.

Data realisasi IKU Presentase kepatuhan importir diperoleh dari Direktorat Kepatuhan Internal yang dikirim setiap triwulan melalui Surel capaiankinerja@gmail.com kepada KPPBC TMP Ngurah Rai. Sampai dengan triwulan IV terdapat 203 Importir Yang Patuh dari 212 Importir dengan rincian:

Tabel D.9 Perhitungan Capaian IKU Persentase Kepatuhan Importir

Komponen Kepatuhan	ΣImportir yang patuh	ΣImportir	Persentase
Kepatuhan penyerahan <i>hardcopy</i>	204	212	96,23%
Kepatuhan penyerahan PKB	193	203	95,07%
Kepatuhan penyerahan DNP	1	15	6,67%

Capaian IKU			
Kepatuhan Importir	203	212	95,75%

Sasaran Strategis (SS) 5 : Peningkatan pelayanan prima

Peningkatan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan semua pengguna layanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna layanan. Salah satu fungsi dari DJBC adalah sebagai *Industrial Assistance*. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi DJBC selain melakukan pengawasan di bidang Kepabeanan dan Cukai juga bisa memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna jasanya demi kelancaran arus barang.

Adapun capaian sasaran strategis peningkatan pelayanan prima pada tahun 2019 diperoleh dari pencapaian 3 (tiga) IKU yaitu :

- a. Persentase layanan kepabeanan terhadap barang-barang *e-commerce*;
- b. Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai;
- c. Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan, dan aplikasi CEISA.

6a-CP : Persentase layanan kepabeanan terhadap barang-barang e-commerce

Layanan kepabeanan terhadap barang-barang e-commerce atas peningkatan pelayanan yang diberikan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai kepada pengguna jasa dan mengacu kepada standar waktu layanan yang ditetapkan. Realisasi layanan kepabeanan terhadap barang-barang e-commerce yaitu jumlah total dokumen e-commerce pada sistem barang kiriman yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (1 jam). Pada tahun 2019 capaian realisasi layanan kepabeanan terhadap barang-barang e-commerce mencapai 119,49% dari target 75%.

Berikut rincian realisasi IKU Persentase layanan kepabeanan terhadap barang-barang e-commerce :

Tabel D.10 Realisasi IKU Persentase Layanan Kepabeanan Terhadap Barang-Barang E-Commerce

Periode	Realisasi IKU
Januari	120.00%
Februari	120.00%
Maret	120.00%
April	120.00%
Mei	120.00%
Juni	113.87%
Juli	120.00%
Agustus	120.00%
September	120.00%
Oktober	120.00%
November	120.00%
Desember	120.00%
Rata-rata	119.49%

6b-N : Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai

IKU ini menjadi sarana untuk mengukur secara kuantitatif atas pencapaian janji-janji layanan yang menjadi layanan unggulan KPPBC TMP Ngurah Rai yang meliputi janji layanan atas proses kepabeanan dan cukai yaitu :

- Pelayanan penyelesaian barang eks SBP Terminal kedatangan melalui mekanisme re- ekspor yaitu 3 hari kerja setelah pengajuan diterima secara lengkap sampai terbit surat persetujuan/penolakan re-ekspor dan penyerahan barang re-ekspor 1 jam kerja sejak penyerahan surat persetujuan re-ekspor;
- Pelayanan izin Impor Sementara terdiri dari :

- a) penerbitan Surat Keputusan izin impor sementara 16 jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap;
- b) penerbitan Surat Keputusan perpanjangan izin impor sementara 16 jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap;
- c) penerbitan Surat Persetujuan re-ekspor eks impor sementara 4 Jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.



- Pelayanan Pengembalian Jaminan terdiri dari :
 - a) pengembalian jaminan (Jaminan Tunai) 8 Jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap;
 - b) pengembalian jaminan (selain Jaminan Tunai) 4 jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- Pelayanan pemberian Izin Impor kembali barang yang telah di Ekspor (Re-Import) terdiri dari:
 - a) penerbitan Surat Keputusan persetujuan impor kembali barang yang telah diekspor (barang eks ekspor sementara) 16 Jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap;
 - b) penerbitan Surat Keputusan persetujuan impor kembali barang yang telah diekspor (barang eks PEB biasa 16 jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- Pelayanan Pengembalian Bea Masuk, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan terdiri dari :
 - a) pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar dan/ atau Sanksi Administrasi berupa denda selain Fasilitas KITE 15 Hari Kerja (tidak termasuk proses konfirmasi) sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian (SKPBM) dan penerbitan SPM;
 - b) penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM) atas SKPBM dan/atau atas Surat Keputusan Pengembalian Fasilitas Bea Masuk (SKPFBM) eks Fasilitas KITE 16 jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan SPM.

- Pelayanan Penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan Dalam Rangka Kepabeanaan terdiri dari :
 - a) jaminan tunai 1 jam kerja di luar waktu yang diperlukan untuk konfirmasi selain jaminan tunai (*customs bond*, bank garansi);
 - b) selain jaminan tunai 8 jam kerja Diluar waktu yang diperlukan untuk konfirmasi selain jaminan tunai (*customs bond*, bank garansi).
- Pelayanan Perbaikan BC 1.1 (*redress*) Atas Perubahan Data *Shipper, Consigne*, Jumlah, Jenis dan Berat Barang sejak 8 Jam kerja sejak dokumen diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan surat persetujuan perbaikan RKSP, Inward Manifes dan Outward Manifes;
- Pelayanan pemberian izin Impor Barang yang Mendapat Kemudahan Pelayanan Segera (*Rush Handling*) terdiri dari :
 - a) penerbitan persetujuan pelayanan segera (*Rush Handling*) 1 jam kerja sejak dokumen diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pelayanan segera (*Rush Handling*);
 - b) penerbitan SPPB 2 Jam kerja sejak diterimanya BPJ sampai dengan penerbitan SPPB.
- Pelayanan Impor melalui Perusahaan Jasa Titipan (PJT) yaitu 1 jam kerja sejak Pejabat memilih dokumen CN Jalur Hijau pada aplikasi sistem barang kiriman.
- Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Kuning yaitu 3 jam kerja sejak hardcopy PIB diterima secara lengkap sampai dengan SPPB selain barang yang terkena SPBL, NHI, INP dan NPD.
- Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah yaitu 3 jam kerja Sejak Laporan Hasil Pemeriksaan selesai direkam sampai dengan SPPB selain barang yang terkena SPBL, NHI, INP dan NPD.
- Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Terhadap Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah yaitu 3 jam kerja sejak mulai dilakukan pemeriksaan (dalam hal tingkat pemeriksaan 30%).
- Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTD dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP) terdiri dari :
 - a) penerbitan Persetujuan Pembatalan BCF 1.5 yaitu 3 jam kerja sejak permohonan pembatalan BCF 1.5 diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan;
 - b) pengeluaran barang dari TPP dan perhitungan sewa gudang 3 jam kerja sejak diserahkan bukti pelunasan sewa gudang sampai dengan penyampaian berita acara serah terima barang.
- Pelayanan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) 4 jam kerja sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pembatalan PEB.

- Pelayanan Atas Pengaduan Masyarakat terdiri dari :
 - a) penerbitan nota dinas tindak lanjut atas pengaduan 8 Jam kerja sejak pengaduan diterima di pengkaji sampai dengan diterbitkan nota dinas tindak lanjut;
 - b) penyelesaian pengaduan 3 jam kerja sejak data diterima lengkap sampai penerbitan surat penyelesaian pengaduan.
- Pelayanan Informasi melalui Loker Layanan yaitu kejelasan atas informasi yang diberikan (berdasarkan pengisian formulir layanan informasi).
- Pelayanan Informasi melalui E-mail 8 jam kerja sejak email diterima.
- Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang/Awak Sarana Pengangkut Yang Dikenakan Bea Masuk dan PDRI 2 jam kerja sejak penyerahan *Customs Declaration* sampai dengan dilakukan pembayaran.
- Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan ATA Carnet pada Terminal Kedatangan yaitu 2 jam kerja sejak penyerahan *Customs Declaration* dan dokumen ATA Carnet sampai dengan persetujuan pengeluaran barang.
- Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Impor Sementara 2 jam kerja sejak penyerahan *Customs Declaration* dan Formulir Impor Sementara.
- Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Surat Permohonan Membawa Barang (SPMB) terdiri dari :
 - a) Pada saat kedatangan 2 jam kerja Sejak penyerahan *Customs Declaration* dan SPMB;
 - b) Pada saat keberangkatan 2 jam kerja Sejak yang bersangkutan mengajukan permohonan membawa barang yang dilengkapi dengan foto dan kode barang.
 Persentase capaian atas pelaksanaan janji layanan KPPBC Ngurah Rai pada tahun 2019 mencapai **118,07%** dari target 100%.

6c-N : Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan, dan aplikasi CEISA

Indeks Ketepatan Waktu Penanganan *Error Jaringan* dan aplikasi CEISA adalah nilai rata-rata waktu dilakukannya tindak lanjut penyelesaian gangguan pada jaringan dan Sistem Aplikasi Pelayanan CEISA. Gangguan pada jaringan dan aplikasi CEISA dapat berasal dari laporan pegawai dan/atau pengguna jasa. Pengukuran IKU ini berdasarkan indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan dan aplikasi CEISA pada Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen.

Tingkat capaian IKU “Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan, dan aplikasi CEISA” sampai dengan bulan Desember 2019 adalah skala **4,76** dengan target yang ditetapkan pada skala 4,12 dan mengalami penurunan daripada periode sebelumnya yaitu skala 4,97. Hal ini disebabkan pada tahun 2019 adanya peningkatan jumlah eror (4069 kali) dibandingkan tahun 2018 (653 kali) karena meningkatnya penggunaan aplikasi sistem CEISA terutama pada Sistem Aplikasi Barang Kiriman (adanya *e-commerce*), CEISA Ekspor, dan CEISA TPB.

Perbandingan antara realisasi atas capaian IKU yang masuk dalam sasaran strategis Peningkatan Pelayanan Prima 2019 dengan tahun 2018 sebagai berikut :

Tabel D.11 Perbandingan Realisasi Capaian IKU sasaran strategis Peningkatan Pelayanan Prima

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Tahun
1	Peningkatan pelayanan prima	6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanaan dan cukai	100%	118,07%	2019
		6c-N	Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan, dan aplikasi CEISA	4,12 (skala 5)	4,76	
2	Peningkatan pelayanan prima	5a-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanaan dan cukai	100%	118,26%	2018
		5b-N	Persentase pengaduan masyarakat terkait pelayanan kepabeanaan dan cukai KPPBC TMP Ngurah Rai	5%	0,04%	
		5c-N	Indeks ketepatan waktu penanganan error jaringan, dan aplikasi CEISA	4,1 (skala 5)	4,97	

Sasaran Strategis (SS) 7 : Komunikasi dan edukasi yang efektif



Kegiatan komunikasi dan edukasi adalah kegiatan sosialisasi dan kehumasan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan pelaku ekonomi atas peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di bidang kepabeanaan dan cukai yang pada akhirnya akan memperlancar proses pelayanan di bidang kepabeanaan dan cukai.

Kegiatan sosialisasi dan kehumasan ini sangat penting perannya dalam mendukung peningkatan kualitas layanan dan menumbuhkan kesadaran yang berujung kepada peningkatan kepatuhan pengguna jasa dan masyarakat.

Dalam melakukan pengukuran atas ketercapaian sasaran strategis ini dibuatkanlah IKU tentang Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi.

7a-N : Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi

Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi merupakan bentuk pengukuran tingkat pemahaman peserta kegiatan sosialisasi atau kehumasan dari pihak eksternal DJBC (*stakeholder*) terhadap substansi/materi/pelatihan/sosialisasi/workshop yang dilakukan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai. Unit yang bertanggung jawab atas pelaksanaan IKU ini adalah Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi (PLI) sebagai unit yang mempunyai tugas khusus terkait kehumasan dan edukasi.



Pengukuran IKU ini dilakukan berdasarkan standarisasi kuisisioner yang telah disampaikan oleh Direktorat Kepatuhan Internal Kantor Pusat DJBC. Variabel yang diukur antara lain sebagai berikut :

- Materi (bobot 30%);
- Acara (bobot 20%);
- Narasumber (bobot 50%).

Perbandingan antara realisasi sasaran strategis komunikasi dan edukasi yang efektif 2019 dengan tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel D.12 Perbandingan Realisasi IKU Indeks Efektivitas Komunikasi Dan Edukasi

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Komunikasi dan edukasi yang efektif	7a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	80,1 (skala 100)	93,92	Telah dilaksanakan 5 kegiatan sosialisasi	2019
2	Komunikasi dan edukasi yang efektif	6a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	80 (skala 100)	86,91	Telah dilaksanakan 10 kegiatan sosialisasi	2018

Sasaran Strategis (SS) 8 : Peningkatan efektivitas pengawasan Kepabeanaan dan Cukai

Kegiatan peningkatan efektivitas kegiatan pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka memastikan dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanaan dan cukai secara efektif. Capaian atas sasaran strategis mengenai peningkatan efektivitas pengawasan Kepabeanaan dan Cukai ini diperoleh dari pencapaian atas IKU Persentase Tindak Lanjut Temuan Pelanggaran Kepabeanaan dan Cukai.

8a-CP : Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanan dan cukai

Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanan dan cukai merupakan salah satu indikator pengukuran capaian prestasi dalam bidang pengawasan. Pengukuran atas capaian kinerja ini meliputi kegiatan penindakan di wilayah kerja KPPBC TMP Ngurah Rai.

Kegiatan penindakan ini dilakukan terhadap pelanggaran kepabeanan dan cukai yaitu pelanggaran atas ketentuan kepabeanan dan cukai yang berhasil ditindak oleh pegawai KPPBC TMP Ngurah Rai sejak tanggal 1 Januari 2019 sampai dengan tanggal terakhir bulan yang dilaporkan yang dibuktikan dengan diterbitkannya dokumen Surat Bukti Penindakan (SBP). Tindak lanjut temuan pelanggaran merupakan tindak lanjut terhadap temuan pelanggaran di bidang kepabeanan dan cukai antara lain :



1. Tindak lanjut temuan pelanggaran sesuai dengan Pasal 84 huruf a sampai dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-53/BC/2010 tentang Tata Laksana Pengawasan, yang dapat berupa :
 - a. Pengenaan sanksi administrasi berupa denda;
 - b. Penyidikan;
 - c. Penetapan sebagai Barang yang dikuasai Negara (BDN) atau Barang Milik Negara (BMN);
 - d. Pemblokiran;
 - e. Rekomendasi audit;
 - f. Re-ekspor;
 - g. Rekomendasi tidak dilayani pemesanan pita cukai;
 - h. Pelimpahan ke instansi terkait.
2. Pembekuan NPPBKC;
3. Pencabutan NPPBKC;
4. Pemusnahan Barang Kena Cukai.

Selama periode waktu tahun 2019, KPPBC TMP Ngurah Rai telah melakukan penindakan atas pelanggaran kepabeanan dan cukai sebanyak 1246 penindakan. Hal ini dibuktikan dengan adanya 1246 Surat Bukti Penindakan (SBP) yang diterbitkan. Berikut rincian atas kegiatan penindakan yang telah dilakukan :

Tabel D.13 Uraian Barang SBP

NO	Uraian Barang SBP	Jumlah SBP
1	BALLPRESS (TERMASUK PAKAIAN BEKAS)	18
2	DAGING	3
3	BERAS	1
4	SEMBAKO LAINYA	3

5	HANDPHONE, GADGET, PART & ACCESORIES	16
6	ELEKTRONIK	10
7	BESI, BAJA & PRODUKNYA (KEC. FURNITURE)	9
8	KENDARAAN (BERMOTOR/TIDAK), PART & ACCESSORIES	42
9	MAKANAN DAN MINUMAN	28
10	SENJATA API, AIR SOFT GUN, BAHAN PELEDAK & AMMONIUM	16
11	KOSMETIK, OBAT-OBATAN DAN BAHAN KIMIA	55
12	CITES & BENDA CAGAR BUDAYA	31
13	NPP (NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR)	76
14	PRODUK KEHUTANAN (KAYU & ROTAN)	11
15	FURNITURE	1
16	PUPUK	1
17	UANG TUNAI /BNI	115
18	HASIL TEMBAKAU	123
19	MINUMAN MENGANDUNG ETIL ALKOHOL	429
20	BARANG PORNOGRAFI	10
21	MESIN, ALAT BERAT, PART & ACCESSORIES	9
22	PRODUK PERIKANAN & KELAUTAN	6
23	PRODUK MAINAN & ALAT OLAH RAGA	17
24	ALAT KESEHATAN	57
25	PERKAKAS (MEKANIK/ELEKTRIK)	1
26	BIBIT DAN BENIH TANAMAN	123
27	BARANG LAINNYA	35
TOTAL SBP		1246

Dalam kurun waktu yang sama, KPPBC TMP Ngurah Rai khususnya Seksi Penindakan dan Penyidikan telah melakukan tindak lanjut atas SBP yang telah diterbitkan sebanyak 1205 tindak lanjut dari 1246 SBP yang telah diterbitkan. Rincian atas tindak lanjut yang telah dilakukan antara lain :

Tabel D.14 Rincian Tindak Lanjut SBP

No.	Tindak Lanjut SBP	Jumlah SBP
1	SPSA	115
2	Pemusnahan	549
3	Batal Ekspor	9
4	Pemenuhan Izin	48
5	Pengembalian Barang	6
6	BDN/BMN	148
7	REEKSPOR	45
8	Serah Terima OGA	306
9	On Proses	20
TOTAL		1246

Perbandingan antara realisasi IKU Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanaan dan cukai dalam kurun waktu 2 tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel D.15 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Tindak Lanjut Temuan Pelanggaran Kepabeanaan Dan Cukai

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Peningkatan efektivitas pengawasan Kepabeanaan dan Cukai	8a-CP	Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanaan dan cukai	92%	96,71%	Ditindaklanjuti 1205 dari 1246 SBP	2019
2	Peningkatan efektivitas pengawasan Kepabeanaan dan Cukai	7a-CP	Persentase tindak lanjut temuan pelanggaran kepabeanaan dan cukai	90%	96,51%	Ditindaklanjuti 747 dari 774 SBP	2018

Diantara Barang Hasil Penindakan (BHP) yang menjadi prioritas utama pengawasan KPPBC TMP Ngurah Rai adalah NPP (Narkotika, Psikotropika dan Prekursor) melalui Operasi NPP. Operasi NPP (Narkotika, Psikotropika dan Prekursor) adalah kegiatan dalam skema operasi dalam melakukan penindakan terhadap narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) ilegal yang dilakukan oleh KPPBC sejak awal sampai dengan tanggal terakhir bulan yang dilaporkan. IKU ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kegiatan Seksi Penindakan dan Penyidikan dalam penindakan narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) ilegal dalam melaksanakan fungsi perlindungan masyarakat.



Selama periode waktu tahun 2019, KPPBC TMP Ngurah Rai telah menghasilkan 76 penindakan narkotik dengan persentase capaian **100%**. Hal ini dibuktikan dengan adanya 76 Surat Bukti Penindakan Narkotik (SBP-N) yang diterbitkan. Berikut rincian

atas kegiatan penindakan narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) yang telah dilakukan :

Tabel D.16 Data Kegiatan Penindakan NPP

NO.	TANGGAL PENINDAKAN	NAMA	WARGA NEGARA	JENIS NARKOTIKA	BERAT (GRAM BRUTO)
1	30 Januari 2019	ABDUL RAHMAN ASUMAN	TANZANIA	Methamphetamine	1,036.70
2	31 Januari 2019	Penerima kiriman a.n. ROGASIANUS MUTIARA AHU (OGEN)	INDONESIA	Ganja	51.42
3	1 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. USIN MANDIRI	-	Ganja	20.35
4	6 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. I KOMANG HAPPY DARMANAN	INDONESIA	Tetrahydrocannabinol	16.44
5	6 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. BALI RESKI HOTEL	-	Ganja	3.42
6	6 Februari 2019	MARCO ANTONIO VETRO DE MARCO	BRAZIL	Klonazepam	116.76
7	7 Februari 2019	ANDY LAZO UY	FILIPINA	Flunitrazepam	5.12
8	13 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. MS. ODESSA C. BUGARIN	FILIPINA	Diazepam	90 Butir
9	16 Februari 2019	OLEKSII KOTKOVSKIY	UKRAINA	MDMA	12.7
10	18 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. REY REYXAVIER NEGREIRA	-	Lorazepam	3.3
11	25 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. BEGONA RUIZ NAVASCUEZ	-	Hasis	23.66
12	26 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. PWAN CHAINRA	-	Ganja	124.1
13	28 Februari 2019	Penerima kiriman a.n. NI WAYAN SUBAKTI NAOMI LANGENBERG	BELANDA	Dexamfetamine	500 butir
				Methylfenidaat	60 butir
14	10 Maret 2019	SPYRIDON ILIAS KASIMIS	YUNANI	Bromazepam	34.52
15	15 Maret 2019	CHRISTOPHER JAMES MACKRETH	INGGRIS	Methamphetamine	9.78
				MDMA	0.66
				Ganja	2.88

LAPORAN KINERJA 2019

16	16 Maret 2019	KEVIN DAVID ANDREW FORD	INGGRIS	Alparazolam	34.16
17	26 Maret 2019	BARANI SHIRA GUTTSMAN	AMERIKA SERIKAT	Amphetamine	25.8
18	30 Maret 2019	ERIC JEREMIAH LEWIN	AMERIKA SERIKAT	Marijuana	365.35
19	4 April 2019	MELISSA TORO	AMERIKA SERIKAT	MDMA	995 Butir
20	5 April 2019	CHLOE BLOMQUIST	-	Amphetamine	8.94
21	11 April 2019	ANDREI SPIRIDONOV	RUSIA	N N- Dimethyltryptamine (DMT)	200
				Banisteriopsis caapi	100
22	15 April 2019	ASEP WAHYUDIN / YUYUN YUNITA BINTI MAMAT HAZIZI	INDONESIA	MDMA	55.14
				Methamphetamine	165.49
23	16 April 2019	REBECCA DIMITROV	AUSTRALIA	Cannabidiol	1180
				Cannabidiol	250 ml
24	19 April 2019	ADRIAN GHAVAMZADEH	SWEDIA	Etizolam	63.95
25	30 April 2019	MARA DOUGHERTY DE STEFANO	AMERIKA SERIKAT	Amphetamine	44 butir
26	3 Mei 2019	LEISA MARSHALL	AMERIKA SERIKAT	Oksikodona	180 butir
				Buprenorfina	5 bungkus
27	9 Mei 2019	ADOLF BROWN	-	Cannabidiol	30 butir
				Cannabidiol	473 ml
28	13 Mei 2019	PRAKOB SEETASANG	THAILAND	Methamphetamine	528,03
29	13 Mei 2019	ADISON PHONLAMAT	THAILAND	Methamphetamine	554,45
30	25 Mei 2019	NGIR MAN GURUNG	NEPAL	Methamphetamine	721,35
31	12 Juni 2019	JASEL AJAYKUMAR PATEL	AMERIKA SERIKAT	Ganja	4,07
32	26 Juni 2019	GUIDO TORRES MORALES	PERU	Kokain	1173.06

33	27 Juni 2019	NI PUTU YULI KRISNI	INDONESIA	Amphetamine	30 butir
34	5 Juli 2019	VADI PRAMA TASLIM	INDONESIA	Biji Ganja	5 Butir
35	16 Juli 2019	JAMES STEPHEN SABIO CARTY	AMERIKA SERIKAT	Amphetamine	75 Butir
					22.41
36	19 Juli 2019	KELVIN YAP CHEE HOONG	MALAYSIA	MDMA	1.02
				Methamphetamine	0.56
37	21 Juli 2019	KHAW CHUN KEONG	MALAYSIA	Methamphetamine	0.81
38	11 Juli 2019	MARIE PERIN	PERANCIS	Diazepam	11 Butir
39	21 Juli 2019	STEVEN VAN RUYVEN	AUSTRALIA	Dexamfetamine	21 Butir
				Temazepam	23 Butir
40	27 Juli 2019	LIAN HAO CHENG	CHINA	Diazepam	377 Butir
				Clonazepam	109 Butir
41	4 Agustus 2019	DANG QUANG TUAN	VIETNAM	Kokain	3.06
				Ganja	34.01
42	22 Juli 2019	HERIYANTO	INDONESIA	Diazepam	12 Butir
43	06 Agustus 2019	TORY ANN LYLA HUNTER	AUSTRALIA	Dexamfetamine	100 Butir
				Diazepam	47 Butir
44	07 Agustus 2019	STEFANIE HOLZER (Villa Funny)	AUSTRIA	Aprazolam	50 Butir
45	08 Agustus 2019	PUTU PRABU	-	9-Tetrahydrocannabinol	4 pcs
46	09 Agustus 2019	KHAN TANIA AISHAH	SINGAPURA	Ganja	1.58
				Methamphetamine	1.58
				Lorazepam	30 butir

47	13 Agustus 2019	GIACOMO BELLATIN INDIVERI	PERU	Biji Ganja	24 Butir
48	25 Agustus 2019	ELYSE NAOMI SHIMAMURA	AMERIKA SERIKAT	Amphetamine	68 Butir
49	24 Agustus 2019	OZLEM ESEN	AUSTRALIA	Ganja Cair	1 Liter
50	29 Agustus 2019	GODEL	-	Biji Ganja	33 Butir
51	30 Agustus 2019	YANA GARKUSH	-	Tetrahydrocannabinol	54.43
				Banisteriopsis caapi	259.71
52	29 Agustus 2019	ALBERTO VESPOLI TAKAOKA	BRAZIL	Bromazepam	120 Butir
53	16 September 2019	BENNETT D BRANDEIS	AMERIKA SERIKAT	Karisoprodol	180 Butir
54	22 September 2019	BRITT RODNEY KENNARD	AMERIKA SERIKAT	THC	4 Ampul
55	04 Oktober 2019	ADI / SINDI (Muhamat Lubis)	INDONESIA	Methamphetamine	548.2
56	13 Oktober 2019	KASARIN KHAMKHAO	THAILAND	Methamphetamine	322
57	13 Oktober 2019	SANICHA MANEETES	THAILAND	Methamphetamine	636
58	15 Oktober 2019	OLIVER JOVER (Wayan Surya)	PERANCIS	Kokain	27.4
59	16 Oktober 2019	TATIANA FIRSOVA	RUSSIA	Kokain	6.65
60	29 Oktober 2019	OLEG FOMENKO	-	Biji Ganja	18 Butir
61	04 November 2019	RAPHAEL HOANG	SWITZERLAND	Ganja	30,04 Gram (netto)
62	06 November 2019	PHONLAPAT KAEWPATNUKSAK UL	THAILAND	Ganja	20.26
63	11 November 2019	TAMARRA KAIDA	AMERIKA SERIKAT	Ganja Cair	180 ML
64	14 November 2019	RUTH TAN EN YI	SINGAPURA	Kokain	0,35 Gram (netto)
65	18 November 2019	AMIR ROZEN	-	Amphetamine	10 Butir
66	22 November 2019	MICHAEL WILLIAM PETERSEN	AUSTRALIA	Amphetamine	87 Butir
67	22 November 2019	ANDRE CILLIE	AFRIKA SELATAN	Codeine - Meprobamate	100 Butir

				Oxazepam	100 Butir
				Midazolam	60 Butir
68	27 November 2019	PABLO MARTIN VERGARA VARAS	CHILE	Methamphetamine cair	77.26
69	27 November 2019	SERGEY	-	Meskalina	209.6
70	03 Desember 2019	CHEVI GUSTIKA S	INDONESIA	MDMB-Pica	2000
71	04 Desember 2019	PING KWONG HO	HONG KONG	Methamphetamine	3230 gram bruto/3060 gram netto
72	06 Desember 2019	CASANDRA CONWAY	AMERIKA SERIKAT	Tetrahydrocannabinol	313.15
73	12 Desember 2019	MAN CHUN KWOK	HONG KONG	Methamphetamine	4120 gram bruto/ 4000 gram netto
74	13 Desember 2019	RICHARD JAMES THOMPSON (R. GEORGE HUBUD)	INGGRIS	Tetrahydrocannabinol	21.88
		VERONICA MARY GEORGE			
75	29 Desember 2019	LIM TZER CHIUAN	MALAYSIA	MDMA	2 Tablet / 0,29 gram netto
				Ganja Sintesis	0,56 gram bruto/ 0,41 gram netto
76	30 Desember 2019	NAOMI CELINA WOLFE	AMERIKA SERIKAT	Ganja	2.49

Sasaran Strategis (SS) 9 : Pengendalian Mutu yang Optimal

Pengendalian mutu yang optimal adalah mengawasi, mengamati, mengecek dengan cermat, memantau pekerjaan maupun laporan agar pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Capaian pada sasaran strategis ini mengacu pada realisasi atas capaian :

1. IKU Persentase rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional yang ditindaklanjuti;
2. IKU Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal;
3. IKU Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko

9a-CP : Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional

Aparat Pengawas Fungsional adalah Aparat Pengawas Fungsional internal pemerintah yaitu Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, serta Aparat Pengawas Fungsional eksternal pemerintah yaitu Badan Pemeriksa Keuangan RI. Rekomendasi hasil audit Aparat Pengawasan Fungsional adalah saran dan/atau perbaikan yang direkomendasikan oleh Aparat Pengawas Fungsional kepada DJBC berkaitan dengan temuan hasil audit. Audit

Aparat Pengawasan Fungsional yang ditindaklanjuti yaitu hasil audit atas kinerja DJBC (*compliance audit*).

Selama periode 1 Januari s.d. 31 Oktober tahun 2019 ini, KPPBC TMP Ngurah Rai tidak memiliki saldo temuan Aparat Pengawas Fungsional, sehingga IKU Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional Tahun 2019 dinyatakan **N/A**.

Perbandingan antara realisasi IKU persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional dalam kurun waktu 2 tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel D.17 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Pengendalian Mutu yang Optimal	9a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	76%	N/A	Total Rekomendasi = 0	2019
2	Pengendalian Mutu yang Optimal	8b-CP	Persentase rekomendasi hasil audit aparat pengawas fungsional yang ditindaklanjuti	74%	100%	Total Rekomendasi = 28 (28 tuntas)	2018

9b-N : Rata-rata Persentase Tingkat Efektivitas Monitoring dan Pengawasan Kepatuhan Internal

IKU ini mengukur rata-rata persentase realisasi atas 5 (lima) kegiatan yang meliputi:

- Persentase tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat
- Persentase tindak lanjut atas rekomendasi pengawasan kepatuhan pelaksanaan tugas
- Persentase efektivitas pemantauan pengendalian utama.
- Persentase tindak lanjut atas rekomendasi evaluasi pengelolaan kinerja
- Persentase tindak lanjut atas rekomendasi investigasi internal berupa hukuman disiplin.

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Jenis pengaduan masyarakat terdiri dari :

- 1) Pengaduan bersifat non-operasional yaitu pengaduan yang berisi permasalahan pelanggaran disiplin dan kode etik pegawai Bea Cukai.
- 2) Pengaduan bersifat operasional yaitu pengaduan yang berisi permasalahan teknis kepabeanan dan cukai dan permasalahan teknis lainnya (unit penunjang).

Terkait dengan tanggung jawab dalam penanganan pengaduan masyarakat, KPPBC TMP Ngurah Rai bertanggung jawab untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelanggaran disiplin dan kode etik dan pengaduan yang bersifat operasional di unit kerjanya.

2. Pengawasan Kepatuhan Pelaksanaan Tugas

Pengawasan Kepatuhan Pelaksanaan Tugas (PKPT) adalah serangkaian kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh tim PKPT terhadap kegiatan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai, administrasi, dan fungsi lain di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Temuan PKPT terdiri dari:

- a. ketidaksesuaian objek PKPT dengan peraturan perundang-undangan, peraturan kedinasan, keputusan, dan/atau ketentuan lain; dan/atau
- b. ketidakefektifan, ketidakefisienan, dan/atau ketidakekonomisan objek PKPT.

Rekomendasi hasil PKPT adalah rekomendasi yang memuat perbaikan dan/atau peningkatan pelaksanaan tugas yang diperoleh berdasarkan temuan PKPT sebagaimana tertuang dalam Laporan Hasil PKPT (LHP) serta disampaikan melalui surat/nota dinas Direktur Kepatuhan Internal kepada:

- 1) Pimpinan Unit Kerja Objek PKPT; dan/atau
- 2) Pimpinan Unit Kerja DJBC terkait.

3. Pemantauan Pengendalian Utama

Pemantauan pengendalian utama sebagaimana dimaksud dalam KMK-940/KMK.09/2017, yaitu kegiatan untuk memberikan keyakinan memadai bahwa suatu pengendalian utama telah cukup dari sisi rancangannya dan efektif pelaksanaannya. Pemantauan ini diterapkan pada level kegiatan (*transactional level*) dengan memilih kegiatan tertentu berdasarkan pertimbangan faktor risiko sesuai dengan Rencana Pemantauan Tahunan (RPT) DJBC Tahun 2019 yang disampaikan oleh Direktorat Kepatuhan Internal.

4. Evaluasi Pengelolaan Kinerja

Pengelolaan kinerja organisasi adalah proses penataan dan penilaian pelaksanaan tugas unit atau individu yang disesuaikan dengan standar/target kinerja atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tugas dan fungsi dalam rangka mewujudkan pengukuran dan pengelolaan kinerja yang optimal dan valid untuk tercapainya tujuan organisasi.

Dalam rangka mendukung optimalisasi pengelolaan kinerja organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai diperlukan evaluasi pengelolaan kinerja. Evaluasi pengelolaan kinerja dilaksanakan dengan berpedoman pada Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-768/BC/2017 Tentang Pelaksanaan Evaluasi Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Hasil akhir penilaian evaluasi pengelolaan kinerja dituangkan dalam Laporan Hasil Evaluasi (LHE) yang memuat nilai evaluasi sebagai simpulan serta rekomendasi evaluasi. Penyampaian LHE disertai dengan penyampaian kuesioner atas kualitas rekomendasi yang telah distandarkan oleh Direktorat Kepatuhan Internal. Setiap rekomendasi akan dinilai kualitasnya melalui kuesioner yang disampaikan kepada *evaluee*, atas satu rekomendasi minimal dinilai dengan satu kuesioner dengan responden minimal pengelola kinerja unit yang dievaluasi.

5. Investigasi Internal

Investigasi Internal adalah pemeriksaan yang dilakukan berdasarkan adanya rekomendasi tertentu. Rekomendasi adalah rekomendasi berupa pemeriksaan atasan langsung dan penjatuhan hukuman disiplin pegawai atas hasil audit investigasi/ investigasi internal yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Bidang Investigasi (IBI)/ Unit Kepatuhan Internal (UKI). KPPBC Tipe Madya Pabean adalah satuan kerja penerima rekomendasi. Perhitungan penyelesaian Rekomendasi adalah dimulai pada saat Laporan Hasil Audit Investigasi diterima oleh Kepala Satker dan diakhiri/selesai pada saat :



- 1) Surat Keputusan Penjatuhan Hukuman Disiplin dalam hal Pejabat yang Berwenang Menghukum (PYBM) adalah atasan langsung atau kepala satker penerima rekomendasi;
- 2) Surat penerusan usulan penjatuhan hukuman disiplin yang disampaikan kepada atasan langsung kepala satker penerima rekomendasi secara berjenjang sesuai ketentuan penjatuhan hukuman disiplin (misal:

Ka Kanwil) dalam hal penetapan hukdis tidak dilakukan pada satker tsb.

Selama periode tahun 2019 ini, telah ditindaklanjuti atas 5 (lima) kegiatan terkait efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal antara lain :

- 1) Terdapat 6 pengaduan masyarakat (kategori operasional) melalui SIPUMA yang seluruhnya telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.
- 2) Terdapat 11 Rekomendasi PKPT yang seluruhnya telah ditindaklanjuti secara memadai.
- 3) Terdapat 22 Rekomendasi PPU yang seluruhnya telah ditindaklanjuti.
- 4) Terdapat 2 rekomendasi evaluasi pengelolaan kinerja yang telah ditindaklanjuti dan 2 yang dinyatakan berkualitas oleh evaluatee.
- 5) Tidak terdapat investigasi internal.



Berdasarkan 5 (lima) kegiatan tersebut di atas, realisasi atas capaian IKU ini adalah **99,96%**. Pada tahun 2019 realisasi tersebut mengalami peningkatan dari periode sebelumnya (tahun 2018) yang mana realisasinya sebesar 98,75%. Hal ini disebabkan oleh perbedaan tindak lanjut rekomendasi Evaluasi Pengelolaan Kinerja yang dinyatakan berkualitas. Perbandingan antara realisasi IKU Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal 2019 dengan tahun 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel D.18 Perbandingan Reliasasi IKU Rata-Rata Persentase Tingkat Efektivitas Monitoring Dan Pengawasan Kepatuhan Internal

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Pengendalian Mutu yang Optimal	9b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	86%	99,96%	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 6 (enam) pengaduan yang telah ditangani melalui SIPUMA - PKPT telah dilaksanakan sebanyak 3 kali dan 11 rekomendasi telah ditindaklanjuti - PPU telah dilaksanakan sebanyak 12 kali dan 22 rekomendasi telah ditindaklanjuti - Tidak ada kegiatan Investigasi Internal - Evaluasi Pengelolaan Kinerja menghasilkan 2 rekomendasi telah ditindaklanjuti 	2019
2	Pengendalian Mutu yang Optimal	8a-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	85%	98,75%	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 5 (enam) pengaduan yang telah ditangani melalui SIPUMA - PKPT telah dilaksanakan dan 3 rekomendasi telah ditindaklanjuti seluruhnya secara memadai - PPU telah dilaksanakan sebanyak 12 kali dan 9 rekomendasi telah ditindaklanjuti seluruhnya - Tidak ada kegiatan Investigasi Internal - Evaluasi Pengelolaan Kinerja menghasilkan 4 rekomendasi dan seluruhnya telah ditindaklanjuti dengan 3 tindak lanjut dinyatakan berkualitas oleh evaluee 	2018

9c-N : Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko

Efektivitas Implementasi Manajemen Risiko DJBC adalah suatu *tools* untuk mengukur penerapan manajemen risiko di lingkungan DJBC. Pengukuran IKU ini dilakukan dengan menjumlahkan penilaian unsur-unsur implementasi manajemen risiko yang meliputi pelaksanaan rapat manajemen risiko, penyampaian laporan, realisasi mitigasi, dan TKPMR dengan bobot yang telah ditentukan.

1. Rapat Pelaksanaan Manajemen Risiko

Tahapan pelaksanaan rapat manajemen risiko adalah sebagai berikut :

- 1) Rapat Penyusunan profil risiko dan rencana penanganan risiko
- 2) Rapat Pemantauan Triwulan I
- 3) Rapat Pemantauan Triwulan II
- 4) Rapat Pemantauan Triwulan III
- 5) Rapat Pemantauan Triwulan IV



2. Laporan Manajemen Risiko

Laporan Manajemen Risiko merupakan dokumen yang menyajikan informasi terkait pengelolaan risiko kepada pemangku kepentingan. Informasi tersebut berguna sebagai bahan pertimbangan dan data pendukung dalam pengambilan keputusan serta umpan balik terhadap pelaksanaan manajemen risiko.

Laporan manajemen risiko terdiri dari :

- 1) Piagam MR yang dilampiri dengan Penetapan Konteks, Profil dan Peta Risiko, dan Rencana Penanganan Risiko;
- 2) Laporan Pemantauan Triwulan I;
- 3) Laporan Pemantauan Triwulan II;
- 4) Laporan Pemantauan Triwulan III;
- 5) Laporan Pemantauan Triwulan IV dan Tahunan.

3. Mitigasi Risiko

Mitigasi risiko adalah salah satu tahapan dalam proses manajemen risiko untuk menentukan jenis penanganan yang efektif dan efisien untuk suatu risiko agar levelnya berada pada selera risiko Unit Pemilik Risiko.

Rencana mitigasi risiko ditetapkan di awal periode melalui proses pengambilan keputusan, mekanisme, serta saluran komunikasi yang dipilih oleh masing-masing Unit Pemilik Risiko untuk dijalankan dalam jangka waktu periode berjalan (1 tahun).

4. TKPMR

Tingkat kematangan/kemandirian penerapan manajemen risiko (TKPMR) adalah kegiatan untuk memastikan bahwa implementasi manajemen risiko berjalan secara efektif sesuai dengan rencana. Tahapan ini bertujuan untuk memberikan umpan balik bagi organisasi dalam mencapai tujuannya dan bagi penyempurnaan sistem manajemen risiko. TKPMR berfungsi menilai kualitas penerapan manajemen risiko yang

dilaksanakan dengan mengacu pada tata cara pelaksanaan TKPMR sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Realisasi dari persentase efektivitas implementasi manajemen risiko DJBC pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai periode tahun 2019 adalah sebesar **97,72%** dari target 76%. Berikut tabel perbandingan realisasi IKU Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko tahun 2018 dan tahun 2019 :

Tabel D.19 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Efektivitas Implementasi Manajemen Risiko

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Pengendalian Mutu yang Optimal	9c-N	Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko	76%	97,72%	*)	2019
2	Pengendalian Mutu yang Optimal	8c-N	Persentase efektivitas implementasi manajemen risiko	75%	93,07%	*)	2018

*) Keterangan :

- a. Telah dilaksanakan Rapat Pembentukan MR sesuai Nota Dinas Nomor ND-124/WB C.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 31 Januari 2019;
- b. Telah dikirim Piagam MR sesuai dengan Surat Pengantar Nomor SP-296/WBC.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 31 Januari 2019;
- c. Telah dilaksanakan Rapat Pemantauan MR I sesuai Nota Dinas Nomor ND-253/WBC.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 02 April 2019;
- d. Telah dilaksanakan Rapat Pemantauan MR II sesuai Nota Dinas Nomor ND-432/WBC.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 02 Juli 2019;
- e. Telah dilaksanakan Rapat Pemantauan MR III sesuai Nota Dinas Nomor ND-682/WBC.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 01 Oktober 2019;
- f. Telah dilaksanakan Rapat Pemantauan MR IV sesuai Nota Dinas Nomor ND-51/WBC.13/KPP.MP.01/2020 tanggal 02 Januari 2020
- g. Telah dikirim Laporan Pemantauan Risiko Triwulan I KPPBC TMP Ngurah Rai pada tanggal 04 April 2019;
- h. Telah dikirim Laporan Pemantauan Risiko Triwulan II KPPBC TMP Ngurah Rai pada tanggal 04 Juli 2019;
- i. Telah dikirim Laporan Pemantauan Risiko Triwulan III KPPBC TMP Ngurah Rai pada tanggal 07 Oktober 2019;
- j. Telah dikirim Laporan Pemantauan Risiko Triwulan IV KPPBC TMP Ngurah Rai pada tanggal 07 Januari 2020;
- k. Telah dikirim Hasil perhitungan TKPMR KPPBC TMP Ngurah Rai dengan nomor ND-827/WBC.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 04 Desember 2019 Kepada Kepala Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT dan Direktur Kepatuhan Internal DJBC.

Sasaran Strategis (SS) 10 : SDM Yang Kompeten

Sasaran strategis SDM yang kompetitif adalah SDM DJBC yang memiliki kemampuan kepemimpinan, mengetahui apa yang harus dan akan dilakukan atas semua informasi yang diterima, dan kompetensi yang dibutuhkan untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Dalam mencapai sasaran strategis ini maka ditetapkanlah IKU Indeks efektivitas kegiatan **Persentase Peningkatan Kompetensi Pegawai** sebagai tolok ukur capaian atas sasaran strategis ini.

10a-N : Persentase peningkatan kompetensi pegawai

Pembinaan secara internal adalah hal yang sangat penting dalam membangun sebuah organisasi sebab kemampuan dan ketrampilan SDM sangat menentukan keberlangsungan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Peningkatan kompetensi pegawai adalah kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai sehingga mampu meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Pelaksanaan kegiatan pelatihan yang diukur dalam IKU ini dapat berupa *in house training*, workshop, lokakarya, dan internalisasi yang dilaksanakan pada unit kerja masing-masing.

Tujuan dari kegiatan pelatihan ini meliputi:

1. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan;
2. Peningkatan pemahaman peraturan dan ketentuan teknis di bidang kepabeanan dan cukai dan/atau peraturan teknis lain yang menunjang tugas;
3. Peningkatan keterampilan dalam memberikan pelayanan dan pengawasan.



Tema yang dipilih sebagai materi pelatihan berdasarkan kebutuhan organisasi yang meliputi :

1. Peraturan dan ketentuan teknis di Bidang Kepabeanan dan Cukai;
2. Pengetahuan dan keterampilan yang menunjang tugas dan fungsi (contoh: Pelatihan bahasa asing, pelatihan penggunaan X-Ray, pelatihan penggunaan alat scan narkotika/cukai, SLA, dll);

Sedangkan narasumber yang ditunjuk merupakan pihak internal atau eksternal DJBC yang memiliki kompetensi sesuai dengan tema materi yang dipilih. Narasumber dapat berasal dari unit masing-masing.

Pengukuran peningkatan kompetensi pegawai menggunakan Pre-Post Test. Dari target yang ditetapkan sebesar 70%, tercapai persentase peningkatan kompetensi pegawai sebesar **96,38%** dari 18 kegiatan pelatihan yang dilaksanakan pada periode Januari s.d. November 2019. Faktor yang menyebabkan capaian melampaui target yang ditetapkan adalah tingginya minat peserta pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya, khususnya terkait bahasa Mandarin. Sebagaimana diketahui, mayoritas penumpang internasional yang datang melalui Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah wisatawan asal Tiongkok yang memiliki kendala dalam berbahasa asing.

Berikut perbandingan sasaran strategis SDM yang kompeten dalam kurun waktu 2 tahun terakhir :

Tabel D.20 Perbandingan Realisasi Sasaran Strategis SDM Yang Kompeten

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	SDM yang kompeten	10a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	70%	96.38%	18 Kegiatan Pelatihan	2019
2	SDM yang kompetitif	9a-N	Indeks efektivitas kegiatan serta P2KP	60%	95.90%	3 Kegiatan Pelatihan	2018

Sasaran Strategis (SS) 11 : Organisasi yang *fit for purpose*

Organisasi yang *fit for purpose* adalah organisasi yang mampu memwadahi dan memfasilitasi kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi DJBC. Dengan demikian organisasi beserta proses bisnis di dalamnya akan bersifat dinamis dan fleksibel sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan dinamika transformasi kelembagaan Kementerian Keuangan. Dalam upaya mencapai sasaran strategis atas Organisasi yang *fit for purpose* ini dapat diukur dari IKU Persentase efektivitas pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi.



11a-N : Persentase efektivitas Dialog Kinerja Organisasi

Dialog Kinerja Organisasi yang selanjutnya disingkat DKO merupakan komunikasi formal antara pimpinan pemilik peta strategi dengan pejabat dan pegawai di bawahnya untuk mendiskusikan pencapaian strategi, kinerja, strategi, dan rencana aksi organisasi yang dilaksanakan secara terstruktur dan berkala.

DKO diselenggarakan sesuai fokus materi pembahasan dan dilaksanakan dalam 3 (tiga) tahapan utama yang meliputi :

a. Persiapan DKO

- Menyusun Laporan Capaian Kinerja (LCK);
- Mengidentifikasi fokus tema dan menyusun Kerangka Acuan Dialog Kinerja (KADK);
- Mendistribusikan KADK dan menyediakan bahan dialog;

b. Pelaksanaan DKO

- Overview Capaian Kinerja;
- Reviu Kinerja Tematik;
- Menetapkan Rencana Aksi;
- Penilaian efektivitas DKO;

c. Tindak Lanjut

- Menyusun dan mengomunikasikan rencana aksi;
- Melaksanakan rencana aksi dan menyusun laporan;
- Monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana aksi.

Unsur penilaian efektivitas Dialog Kinerja Organisasi adalah sebagai berikut:

$$(50\% \times \text{Pelaksanaan DKO}) + (50\% \times (\text{Jumlah arahan yang telah ditindaklanjuti} / \text{Jumlah arahan}))$$

A. Komponen penilaian berdasarkan KMK 590/KMK.01/2016 tentang Pedoman Dialog Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan

1. Kehadiran pimpinan unit (10%)
2. Surat undangan (10%)
3. Kerangka Acuan Dialog Kinerja (KADK) (15%)
4. Absensi peserta rapat (5%)
5. Lembar Capaian Kinerja (LCK) (20%)
6. Risalah rapat (15%)
7. Matriks Tindak Lanjut hasil rapat (15%)
8. Lembar Monitoring Matriks Tindak Lanjut hasil rapat (10%)

B. Persentase arahan pimpinan yang telah ditindaklanjuti

Capaian IKU Persentase efektivitas pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi KPPBC TMP Ngurah Rai pada tahun 2019 sampai dengan bulan Desember adalah **98,04%**. Realisasi tersebut mengalami penurunan dibandingkan dengan periode yang lalu (2018) yakni sebesar 100%. Hal tersebut disebabkan oleh penambahan unsur penilaian IKU efektivitas Dialog Kinerja Organisasi menjadi dua komponen sebagaimana tertulis di atas. Pencapaian tersebut tidak lepas dari peran aktif Seksi Kepatuhan Internal dalam melakukan monitoring dan evaluasi Kinerja.

Berikut adalah capaian IKU Persentase efektivitas pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai dalam kurun waktu dua periode terakhir :

Tabel D.21 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Efektivitas Pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Organisasi yang <i>fit for purpose</i>	11a-N	Persentase efektivitas pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi	90%	98,04%	*)	2019
2	Organisasi yang <i>fit for purpose</i>	10a-N	Persentase efektivitas pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi	90%	100%	-	2018

*) Keterangan : Telah dilaksanakan 49 arahan dari 51 arahan pimpinan selama periode tahun 2019

Sasaran Strategis (SS) 12 : Pengelolaan anggaran yang berkualitas

Salah satu pengelolaan sumber daya organisasi adalah dana. Dana yang tersedia dalam dokumen pelaksanaan anggaran, harus dikelola secara berkualitas sesuai rencana yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai prinsip akuntabilitas. Dokumen yang dipakai dalam pengelolaan dana adalah DIPA. DIPA merupakan dokumen pelaksanaan anggaran yang sesuai ketentuan menjadi dasar pengelolaan belanja negara. Sasaran strategis ini diukur berdasarkan pada IKU Persentase kualitas pelaksanaan anggaran.

12a-N : Persentase kualitas pelaksanaan anggaran

Kualitas pelaksanaan anggaran diukur dengan menggunakan Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor SE-35/MK.01/2017 tentang Tata Cara Penghitungan Indikator Kinerja Utama Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Unsur yang diukur terdiri dari penyerapan anggaran atas pagu neto, pencapaian keluaran riil, efisiensi, dan konsistensi.

- a. Penyerapan anggaran atas pagu neto adalah realisasi anggaran atas belanja barang dan belanja modal terhadap anggaran sebagaimana tercantum dalam RKA-K/L dan DIPA, tidak termasuk *self blocking*, hasil efisiensi, dan dana khusus.
- b. Keluaran riil adalah barang/jasa sebagai hasil akhir setiap/serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh unit/satker pada satu tahun anggaran dalam rangka mendukung pencapaian sasaran dan tujuan program dan kegiatan.
- c. Efisiensi adalah hasil lebih atau sisa dana belanja barang dan modal, meliputi 11 objek efisiensi sebagaimana tercantum di dalam SE-35/MK.01/2017 huruf E angka 11.
- d. Konsistensi adalah kesesuaian antara realisasi penarikan dana bulanan belanja barang dan modal dengan Rencana Penarikan Dana (RPD) bulanan belanja barang dan modal sesuai lembar ketiga DIPA atau RPD Revisi pertama atau RPD revisi pertama (setelah penetapan kebijakan APBN-P atau setelah penetapan kebijakan *self blocking*).

Data realisasi anggaran diperoleh dari dokumen SP2D yang diterbitkan oleh KPPN. Data realisasi efisiensi diperoleh dari hasil lebih atau sisa dana kontrak dengan

pagu kontrak atas kontrak pengadaan barang/jasa. Data realisasi volume keluaran diperoleh berdasarkan bukti serah terima barang/jasa. Berikut adalah capaian IKU Persentase kualitas pelaksanaan anggaran pada KPPBC TMP Ngurah Rai dalam kurun waktu dua tahun terakhir :

Tabel D.22 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Pengelolaan anggaran yang berkualitas	12a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95%	98,93%	Jumlah realisasi sebesar 19.086.991.000,00	2019
2	Pengelolaan anggaran yang optimal	12a-CP	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95%	95,25%	Jumlah realisasi sebesar 19.204.847.286,00	2018

Target terhadap IKU Persentase kualitas pelaksanaan anggaran adalah 95%. Tidak ada kenaikan target dari periode sebelumnya (tahun 2018). Realisasi pencapaian IKU ini sampai dengan 31 Desember 2019 adalah **98,93%** dengan **jumlah realisasi anggaran sebesar Rp. 19.086.991.000,00**. Realisasi pada tahun 2019 melebihi target yang telah ditentukan dan mengalami peningkatan dibandingkan realisasi periode sebelumnya (2018), hal ini tidak terlepas dari efektivitas dan efisiensi anggaran yang dilaksanakan oleh seluruh unit kerja yang dilakukan secara optimal.

C. REALISASI ANGGARAN

Akuntabilitas keuangan KPPBC meliputi alokasi, sumber pembiayaan, dan realisasi anggaran. Alokasi belanja pada KPPBC terbagi dalam 3 kategori yaitu belanja pegawai, belanja barang, belanja modal dan layanan dan pengawasan kepabeanaan dan cukai di daerah. Sumber pembiayaan sepenuhnya berasal dari pusat sesuai dengan pagu dalam DIPA Tahun 2019.

Adapun untuk rekapitulasi realisasi pagu belanja DIPA sampai dengan 31 Desember 2019 pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sebagai berikut:

Tabel D.23 Rekapitulasi Realisasi Pagu Belanja

No	Jenis Belanja	Pagu Anggaran	Realisasi	%	Sisa Anggaran
1	Belanja Pegawai	14.070.907.000	14.054.371.969	99,88	16.535.031
2	Belanja Barang	8.156.484.000	7.830.735.297	96,01	325.748.703
3	Layanan dan Pengawasan Kepabeanaan dan Cukai di Daerah (data angka ini tergabung dalam belanja barang)	1.146.097.000	1.113.092.945	97,12	33.004.055

4	Belanja Modal	0	0	0	0
TOTAL		22.227.391.000	21.885.107.266	98,46	342.283.734

Selama periode tahun 2019 telah dilaksanakan revisi pagu anggaran sebanyak 8 (delapan) kali. Pagu anggaran dalam DIPA awal tahun adalah sebesar Rp 19.086.991.000 dan revisi terakhir adalah Rp 22.227.391.000. Hal ini disebabkan oleh perubahan pagu anggaran belanja pegawai yang berubah karena banyaknya pegawai yang mutasi ke KPPBC TMP Ngurah Rai lebih besar daripada pegawai yang mutasi keluar.

D. CAPAIAN KINERJA LAINNYA

Capaian kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai selama tahun 2019 selain yang dikemukakan di atas, masih terdapat capaian kinerja lainnya yang menonjol tetapi tidak termasuk dalam Kontrak Kinerja Pemilik Peta Strategis tahun 2019 yaitu :

1. Predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK)

Sehubungan dengan Program Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) dalam rangka membangun unit kerja berpelayanan prima dan bebas dari korupsi, telah ditetapkan 265 unit kerja di lingkungan Kementerian Keuangan sebagai unit kerja berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi di Lingkungan Kementerian Keuangan. Salah satu satuan kerja yang ditunjuk adalah KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.



Penilaian dilakukan secara berjenjang oleh Tim Penilai Eselon I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Tim Penilai Kementerian dengan mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 426/KMK.01/2017 tentang Pedoman Pembangunan dan Penilaian Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di

Lingkungan Kementerian Keuangan. Hasil penilaian tersebut disampaikan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 656/KMK.01/2019 tanggal 16 Agustus 2019.

2. Predikat “Sangat Baik” pada Evaluasi Unit Pelayanan Publik oleh Kemenpan-RB



Selama tahun 2019 KPPBC TMP Ngurah Rai telah melaksanakan berbagai macam inovasi dalam rangka mencapai peningkatan pelayanan publik yang prima. Tercapainya Sasaran Strategis tersebut dapat dibuktikan melalui ditunjukkannya KPPBC TMP Ngurah Rai menjadi kantor yang mewakili DJBC untuk mengikuti pelaksanaan Evaluasi Unit Pelayanan Publik (EUPP) Tahun 2019 berdasarkan Nota Dinas Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor : ND-2562/BC.01/2019 tanggal 09 Agustus 2019. Proses evaluasi tersebut

dilaksanakan dan dinilai langsung oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi. Pengumuman Hasil EUPP Tahun 2019 disampaikan pada tanggal 18 November 2019 dengan menjadikan KPPBC TMP Ngurah Rai sebagai Unit Pelayanan Publik dengan predikat “Sangat Baik” (Indeks 4,23 skala 5) yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan unit pelayanan publik lain di Lingkungan Kementerian Keuangan.

3. Implementasi Aplikasi LUNAR (Layanan Laporan Gangguan Bea Cukai Ngurah Rai)



Kelancaran logistic impor dan ekspor sangat mempengaruhi iklim usaha dan investasi di Indonesia, semakin cepat barang keluar dari kawasan pabean maka semakin cepat pula roda perekonomian suatu negara berputar. Oleh karena itu KPPBC TMP Ngurah Rai mengimplementasikan sebuah inovasi yang akan membantu pengguna jasa apabila terjadi gangguan pada proses pelayanan kepabeanan dan cukai. Inovasi berupa aplikasi terintegrasi berbasis web untuk membantu pelayanan terkait kendala atau gangguan sistem terhadap dokumen layanan oleh Pengguna Jasa. Hal-hal yang melatarbelakangi munculnya aplikasi LUNAR ini adalah semangat untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pengguna jasa khususnya bagi pengguna jasa yang mengalami kesulitan/gangguan terkait layanan kepabeanan dan cukai seperti impor/ekspor/manifes, sehingga atas kesulitan/gangguan tersebut dapat segera teridentifikasi dan diberikan solusinya.

4. Implementasi Uji Coba *Electronic Customs Declaration (e-CD)*

Dalam rangka optimalisasi pelayanan kepabeanan dan cukai khususnya pada pelaporan *customs declaration* oleh penumpang dan awak sarana pengangkut yang tiba di Terminal



Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai, sampai saat ini KPPBC TMP Ngurah Rai telah melaksanakan tahap uji coba dan evaluasi penerapan e-CD yang selanjutnya akan diterapkan secara keseluruhan. Hasil uji coba tersebut menunjukkan dampak positif yaitu mempercepat proses pelayanan pelaporan *customs declaration* dan mempermudah penumpang untuk melakukan pengisian karena dapat diakses melalui *smartphone* dan

tersedia dalam 3 (tiga) bahasa yakni : Bahasa Indonesia, Inggris, dan Mandarin; serta mengurangi penggunaan kertas sehingga meningkatkan efisiensi sumber daya. Selain mempermudah pelayanan kepada penumpang, aplikasi tersebut juga mempermudah petugas untuk melakukan pengawasan terhadap penumpang yang menjadi target PAU karena hasil pindaian e-CD memuat informasi apakah penumpang tersebut merupakan target PAU atau bukan.

5. Implementasi Uji Coba TPS Online

Dalam rangka mempermudah pelayanan kepada pengguna jasa dan langkah digitalisasi pelayanan maka KPPBC TMP Ngurah Rai memulai implementasi TPS Online pada tahun 2019. Sampai saat ini KPPBC TMP Ngurah Rai masih dalam tahap uji coba kepada beberapa pengguna jasa sesuai dengan Keputusan Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai Nomor : KEP-65/WBC.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 30 April 2019. *Progress* implementasi TPS Online ini dilaporkan secara berkala kepada Direktur Teknis Kepabeanan dan Direktur Informasi Kepabeanan dan Cukai dengan laporan terakhir melalui Nota Dinas Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai Nomor : ND-833/WBC.13/KPP.MP.01/2019 tanggal 5 Desember 2019. Dampak positif tahap uji coba implementasi TPS Online ini dapat dibuktikan salah satunya melalui peningkatan kecepatan pelayanan Pindah Lokasi Penimbunan (PLP) yang sekarang tersedia secara online dan dapat selesai dalam hitungan menit.

6. Jumlah Kegiatan Sosialisasi dan Persentase Kehadiran Peserta Sosialisasi



Walaupun sesuai IKU pada Pemilik Peta Strategis telah ditetapkan mengenai indeks efektivitas komunikasi dan edukasi yang efektif, namun KPPBC TMP Ngurah Rai khususnya Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memandang perlu untuk menetapkan target pelaksanaan sosialisasi untuk mengakomodasi peran khusus Seksi PLI dalam proses komunikasi dan edukasi dengan pengguna jasa (*stakeholder*). Target IKU ini adalah 6 kegiatan

dan realisasi capaian IKU sampai dengan bulan Desember 2019 telah dilaksanakan sosialisasi sebanyak 10 kegiatan. Selain itu untuk menunjang efektivitas pelaksanaan sosialisasi tersebut, dipandang perlu menetapkan IKU presentase jumlah kehadiran peserta sosialisasi. Hal ini dilaksanakan karena pada tahun sebelumnya banyak peserta sosialisasi yang tidak mengkonfirmasi kehadiran sehingga diharapkan dengan adanya IKU ini ada upaya dari Seksi PLI untuk memastikan kehadiran peserta antara lain dengan pengisian *Google Form* yang diikirm ke email peserta untuk memastikan kehadiran. Adapun capaian IKU ini adalah 100,00% dari target yang ditetapkan yaitu 65%.

7. Customs Visit Customer

Kegiatan *Customs Visit Customer* merupakan wujud nyata peran aktif KPPBC TMP Ngurah Rai dalam upaya membina hubungan baik dengan pengguna jasa (*stakeholder*) yang menjadi mitra kerja KPPBC TMP Ngurah Rai. IKU ini diukur berdasarkan survey kepuasan peserta, sampai dengan bulan Desember telah dilaksanakan 2 kegiatan.



Kegiatan ini sangatlah penting guna proses peningkatan hubungan baik dan pemahaman bersama antara KPPBC TMP Ngurah Rai dengan pihak yang dikunjungi sehingga akan terjadi *feedback* positif dari pengguna jasa tersebut sehingga berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna jasa.



8. Jumlah Publikasi kegiatan kehumasan KPPBC TMP Ngurah Rai

Perkembangan informasi yang semakin cepat dan canggih telah menuntut KPPBC TMP Ngurah Rai untuk berbenah dan berupaya lebih keras dalam kegiatan kehumasan. Salah satu bentuk kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai khususnya Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi adalah publikasi atas segala capaian dan prestasi yang telah ditorehkan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai baik melalui media massa cetak maupun *online*,

akun resmi media sosial milik KPPBC TMP Ngurah Rai, Siaran langsung melalui stasiun Radio RRI Denpasar, dan kegiatan publikasi lainnya. Tingkat keberhasilan publikasi ini sangat dipengaruhi dengan banyaknya jumlah kegiatan dan prestasi yang berhasil ditorehkan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai selama tahun 2019 dan didukung juga oleh peran serta aktif dari semua unit dan Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi khususnya.

9. Pemusnahan Barang yang menjadi Milik Negara (BMN)

Selama tahun 2019 KPPBC TMP Ngurah Rai telah 2 kali melaksanakan Pemusnahan Barang milik Negara (BMN) yaitu pada tanggal 10 April 2019 dan 16 Oktober 2019 bertempat di halaman parkir KPPBC TMP Ngurah Rai. Barang Milik Negara (BMN) tersebut sebelumnya merupakan hasil tegahan dari penindakan KPPBC TMP Ngurah Rai.

Barang Milik Negara (BMN) yang dimusnahkan antara lain aksesoris, alat kesehatan, alat komunikasi, cakram optik, elektronik, garmen, hasil hutan, kosmetik, mainan, *sex toys*, *sparepart*, *vcd* pornografi, dan lainnya.

Penindakan yang dilakukan terhadap barang-barang tersebut merupakan peran Bea Cukai selaku *community protector*, untuk selalu berupaya melindungi masyarakat dari peredaran barang-barang ilegal yang dapat membahayakan kesehatan maupun mengancam kestabilan pasar dalam negeri dari beredarnya barang tersebut. Pemusnahan ini juga merupakan salah satu wujud transparansi pengelolaan Barang Hasil Penindakan oleh Bea Cukai Ngurah Rai.



BAB IV PENUTUP

LAKIN KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai adalah merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas pokok KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri PAN-RB nomor 53 tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Reviu atas Laporan Kinerja.

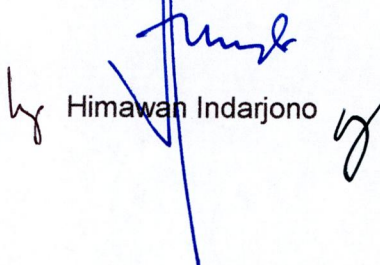
Secara umum capaian kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah pada tahun 2019 sudah sangat baik dan maksimal, hal ini dapat terlihat dari capaian **Nilai Kinerja Organisasi (NKO) pada KPPBC TMP Ngurah Rai sebesar 113,73 dengan kategori warna hijau**. Capaian tersebut tentunya tidak akan tercapai tanpa kerja keras dan usaha bersama semua bagian dari KPPBC Tipe Madya Ngurah Rai mulai dari level bawah sampai dengan level pimpinan tertinggi serta dukungan pihak eksternal sebagai mitra kerja dan pengguna jasa.

Berkaitan dengan pencapaian target Indikator Kinerja Utama (IKU) yang ada pada kontrak kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2019 yang berjumlah 17 IKU dengan realisasi atas semua IKU telah mencapai target. Tentunya terhadap capaian tersebut masih terdapat banyak hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada tahun 2020 mendatang.

Semoga Laporan Kinerja Tahun 2019 ini dapat menjadi laporan dan review bagi pimpinan dan pemangku kepentingan organisasi sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan keputusan demi peningkatan kualitas dan kemajuan organisasi KPPBC TMP Ngurah Rai khususnya dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada umumnya.

Terakhir kami ucapkan terima kasih yang tidak terkira atas kerja keras, pengorbanan, sumbangsih pemikiran, integritas, profesionalisme dan loyalitas seluruh pejabat, pegawai dan mitra kerja pada KPPBC TMP Ngurah Rai sehingga tahun 2019 ini bisa kita lewati dengan capaian yang maksimal dan gemilang, semoga di tahun 2020 mendatang kita bisa meningkatkan kinerja kita bersama untuk Bea Cukai Makin Baik.

Badung, 21 Januari 2020
Kepala Kantor


Himawan Indarjono



Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
KPPBC TMP Ngurah Rai