



# LAPORAN KINERJA 2020

KPPBC TMP NGURAH RAI



DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KPPBC TMP NGURAH RAI

## PENGANTAR

Laporan Kinerja (LAKIN) 2020 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 2020 ini berisi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja seluruh capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) berdasarkan Kontrak Kinerja tahun 2020 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. KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai kembali membuktikan totalitasnya dalam pemungutan penerimaan negara dengan realisasi capaian penerimaan kepabeanan dan cukai berhasil melebihi target yang telah ditetapkan, yaitu sebesar Rp 80,63 Miliar atau 104,57%. 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 2020 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 2021

Kepala Kantor

  
Himawan Indarjono

## DAFTAR ISI

PENGANTAR .....	1
Daftar Tabel.....	3
Daftar Gambar .....	4
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	5
A.    Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2020.....	5
B.    Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2020 .....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	9
A.    Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi .....	9
B.    Peran Strategis Organisasi .....	12
C.    Sumber Daya Organisasi .....	12
D.    Sistematika Pelaporan .....	13
BAB II Perencanaan Kinerja.....	14
A.    Penetapan Perjanjian Kinerja.....	14
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA .....	16
A.    Capaian Kinerja Organisasi.....	16
B.    Narasi Evaluasi dan Analisis IKU Tahun 2020.....	17
C.    Realisasi Anggaran .....	64
D.    Capaian Kinerja Lainnya.....	66
BAB IV PENUTUP .....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	71

## Daftar Tabel

Tabel 1 Daftar Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja.....	6
Tabel 2 Sumber Daya KPPBC TMP Ngurah Rai .....	12
Tabel 3 IKU KPPBC TMP Ngurah Rai .....	15
Tabel 4 Capaian Kinerja Tahun 2020 .....	16
Tabel 5 Realisasi Penerimaan Pabean Berdasarkan Jenisnya .....	19
Tabel 6 Realisasi Penerimaan Cukai Berdasarkan Jenisnya.....	19
Tabel 7 Perbandingan Realisasi IKU Presentase Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai .....	20
Tabel 8 Perbandingan Realisasi IKU Presentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan (P21) .....	22
Tabel 9 Perbandingan antara realisasi sasaran strategis kepuasan pengguna layanan yang tinggi .....	27
Tabel 10 Perbandingan antara realisasi kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai .....	28
Tabel 11 Realisasi Sasaran Strategis Komunikasi Dan Edukasi Yang Efektif 2020 .....	30
Tabel 12 Percepat Janji Layanan .....	33
Tabel 13 Persentase Realisasi Janji Layanan Kepabeanan Dan Cukai .....	40
Tabel 14 Persyaratan Minimal Untuk Dapat Menyandang Predikat WBBM.....	41
Tabel 15 Komoditi SBP .....	44
Tabel 16 Penindakan NPP Tahun 2020.....	44
Tabel 17 Perbandingan realisasi IKU persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional .....	50
Tabel 18 Perbandingan realisasi IKU Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal.....	53
Tabel 19 Perbandingan realisasi Presentase peningkatan kompetensi pegawai.....	56
Tabel 20 kegiatan manajemen resiko .....	59
Tabel 21 Perbandingan Realisasi IKU Presentase Efektivitas Manajemen Organisasi .....	59
Tabel 22 Standar jenis Permasalahan Layanan .....	62
Tabel 23 Perbandingan Realisasi IKU Presentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran .....	64
Tabel 24 Realisasi Pagu Belanja DIPA s.d. 31 Desember 2020 .....	64

## Daftar Gambar

Gambar 1 Latihan Menembak.....	5
Gambar 2 Kantor Bea Cukai Ngurah Rai.....	9
Gambar 3 Struktur Organisasi Sampai Dengan September 2020 .....	10
Gambar 4 Struktur Organisasi KPPBC TMP Ngurah Rai.....	11
Gambar 5 Peta Strategi KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2020 .....	14
Gambar 6 Press Conference Penangkapan Ekspor Baby Lobster.....	21
Gambar 7 Pemeriksaan Mutiara .....	23
Gambar 8 Kelas Kepabeanan Barang Re-Impor .....	27
Gambar 9 Sosialisasi Bersama OZ Radio Bali.....	29
Gambar 10 Sosialisasi Impor Barang Kiriman.....	31
Gambar 11 Bea Cukai Ngurah Rai meraih Predikat WBBM.....	40
Gambar 12 Press Conference Penyulundupan Baby Lobster.....	42
Gambar 13 Pelatihan Service Level Agreement .....	54
Gambar 14 Townhall Meeting.....	56
Gambar 15 Pencapaian Predikat WBBM.....	66
Gambar 16 Customs Declaration information Systems .....	67
Gambar 17 Smart Assets .....	68
Gambar 18 One on One Meeting PT Cendana Indopearls .....	68
Gambar 19 Pemusnahan BMN Tahun 2020 .....	69

## RINGKASAN EKSEKUTIF

### A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2020



Gambar 1 Latihan Menembak

Laporan Kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2020 merupakan pemaparan dan penggambaran atas pencapaian-pencapaian atas sasaran strategis KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai selama tahun 2020. Dalam mencapai visi dan misi serta tujuan yang telah ditetapkan terdapat 11 Sasaran Strategis yang ditetapkan dan 16 Indikator Kinerja Utama (IKU) yang melengkapi dan diukur sesuai dengan konsep Balance Score Card (BSC).

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.

Berdasarkan evaluasi kinerja tahun 2020, secara keseluruhan kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sudah baik dimana Nilai Kinerja Organisasi (NKO) yang diperoleh sebesar 111,23. Dari Seluruh IKU yang berjumlah 16 (enam belas), 14 (empat belas) IKU berstatus warna “hijau” dan 2 (dua)

IKU berstatus warna “abu-abu”. Berikut ini merupakan tabel mengenai isi singkat dari Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngunuh Rai:

Tabel 1 Daftar Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja

Kode	Sasaran Strategis	Kode	IKU
SS-1	Penerimaan negara yang optimal	1a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai
SS-2	Sinergi Pengawasan dan Penegakan hukum yang efektif	2a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai
SS-3	Kepuasan pengguna layanan yang tinggi	3a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa
SS-4	Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai	4a-N	Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan
SS-5	Komunikasi dan edukasi yang efektif	5a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi
SS-6	Pelayanan publik yang prima	6a-CP	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi
		6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai
		6c-N	Persentase Pencapaian Pembangunan ZI menuju WBBM
SS-7	Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif	7a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai
SS-8	Pengendalian mutu yang optimal	8a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional
		8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal
SS-9	SDM yang kompeten	9a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai
SS-10	Organisasi yang <i>fit for purpose</i>	10a-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi
		10b-N	Tingkat efektivitas <i>Focus Group Discussion</i> kebijakan Kementerian Keuangan
		10c-N	Persentase pengelolaan layanan TIK
SS-11	Pengelolaan keuangan yang optimal	11a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran

## **B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2020**

### **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 2020 dengan besar Nilai Kinerja Organisasi adalah 111,23 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 2020 tidak hanya berasal dari internal, namun juga berasal dari eksternal seperti perubahan kondisi ekonomi dan masyarakat akibat pandemic COVID-19 yang terjadi di seluruh dunia.

Permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dalam pencapaian sasaran di tahun 2020 antara lain :

- a. Penutupan penerbangan Internasional melalui Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai sejak pandemi COVID-19 dinyatakan sebagai bencana nasional yang mengakibatkan penurunan penerimaan Bea Masuk.
- b. Perubahan pola pelayanan dan interaksi dengan pengguna jasa akibat pandemi COVID-19
- c. Pelayanan prima yang diberikan kepada pengguna jasa harus tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ditetapkan Pemerintah
- d. Tidak terpenuhinya janji layanan yang ditetapkan sehingga berdampak penurunan tingkat kepuasan pengguna jasa layanan
- e. Penyelenggaraan kegiatan sosialisasi, kunjungan mahasiswa, coffee morning, media visit, CVC, dan/ atau Customs Goes to Campus terkendala pandemic COVID-19
- f. SPPBMCP PT Pos Indonesia menjadi penyumbang piutang lancar yang belum terselesaikan

### **2. Strategi Yang Dilakukan**

Terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pencapaian sasaran tahun 2020 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. Melakukan *extra effort* agar target penerimaan tetap tercapai seperti melakukan penelitian kembali atas dokumen kepabeanan yang disampaikan terkait manifes dan kegiatan pembatalan ekspor, penggalan penerimaan dari impor barang kiriman, dan melakukan one-on-one meeting terhadap pengguna jasa.
- b. Melakukan sosialisasi dan publikasi terkait pemberitahuan peralihan layanan informasi dan tatap muka melalui sosial media KPPBC TMP Ngurah Rai dan Whatsapp Bisnis melalui grup pengguna jasa.

- c. Penerapan CDIS (Customs Declaration Information System) peningkatan pengawasan dan pelayanan kepada pengguna jasa kepabeanan dan cukai ditengah Pandemi COVID-19 khususnya terkait impor barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut
- d. Penerapan SLA kepada pengguna jasa dan penerapan pedoman kerja ISO 9001:2015
- e. Menyelenggarakan kegiatan sosialisasi dan publikasi melalui sarana media *teleconference*
- f. Terobosan konfirmasi piutang Pos yang outstanding dengan menggunakan media Spreadsheet secara real-time sebagai database dengan membatasi akun-akun yang dapat melakukan pembaruan data, mengirimkan surat himbauan kepada PT Pos Indonesia terkait penyelesaian SPPBMCP, serta melakukan pembahasan teknis Bersama mengenai kendala diatas (PKC, Perben, PT Pos Indonesia)

## 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 :



Gambar 2 Kantor Bea Cukai Ngurah Rai

- a. Kawasan Badung pada Kawasan Bandara Ngurah Rai
- b. 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.

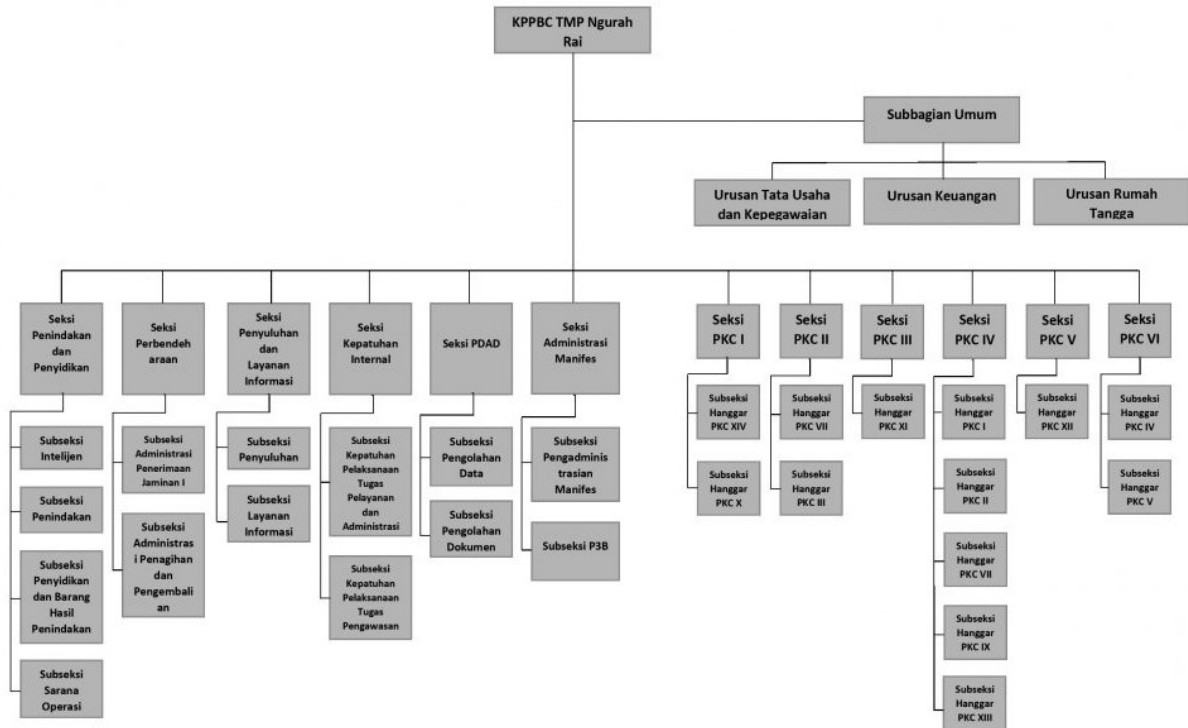
#### 2. Fungsi

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

- 2.1. Pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai;
- 2.2. Pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai;
- 2.3. Pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh DJBC;
- 2.4. Pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai;
- 2.5. Penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai;
- 2.6. Pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi dan laporan kepabeanan dan cukai;

- 2.7. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api;
- 2.8. Pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kerja; dan
- 2.9. Pelaksanaan administrasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.

### 3. Struktur Organisasi



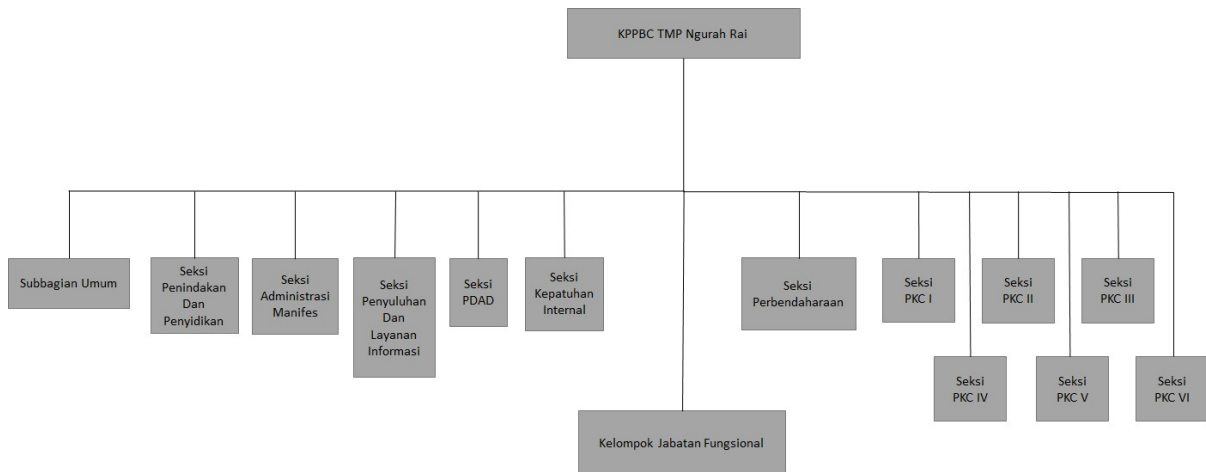
Gambar 3 Struktur Organisasi Sampai Dengan September 2020

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

- 1) Kepala Subbagian Umum;
- 2) Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan;
- 3) Kepala Seksi Administrasi Manifes;
- 4) Kepala Seksi Perbendaharaan;
- 5) Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai sebanyak 6 (enam) Kepala Seksi
- 6) Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
- 7) Kepala Seksi Kepatuhan Internal;
- 8) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen;

Pada bulan Oktober tahun 2020 terjadi perubahan struktur organisasi akibat kebijakan *Delayering* pejabat Eselon V pada DJBC. Struktur Organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai menjadi sebagai berikut :

- 1) Kepala Subbagian Umum;
- 2) Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan;
- 3) Kepala Seksi Administrasi Manifes;
- 4) Kepala Seksi Perbendaharaan;
- 5) Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai sebanyak 6 (enam) Kepala Seksi
- 6) Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
- 7) Kepala Seksi Kepatuhan Internal;
- 8) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen;
- 9) Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 4 Struktur Organisasi KPPBC TMP Ngurah Rai



## 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 281 pegawai yang terdiri dari :

Tabel 2 Sumber Daya KPPBC TMP Ngurah Rai

Eselon III	1 pegawai
Eselon IV	13 pegawai
Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama	23 pegawai
Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana Lanjutan / Mahir	8 pegawai
Pelaksana	236 pegawai

No.	UNIT	GOLONGAN I				GOLONGAN II				GOLONGAN III				GOLONGAN IV				JUMLAH
		A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1	KPPBC TMP Ngurah Rai	-	-	-	-	50	81	63	27	32	14	2	7	5	-	-	-	281
	Jumlah	-	-	-	-	50	81	63	27	32	14	2	7	5	-	-	-	281

#### **D. Sistematika Pelaporan**

1. PENGANTAR
2. RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada bagian ini berisi intisari laporan meliputi:

- A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2020
  - B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran Tahun 2020
3. BAB I PENDAHULUAN

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

4. BAB II PERENCANAAN KINERJA

Pada bab ini diuraikan ringkasan / ikhtisar perjanjian kinerja tahun 2020.

5. Bab III AKUNTABILITAS KINERJA

- A. Capaian Kinerja Organisasi

Pada sub bab ini disajikan ikhtisar capaian kinerja organisasi sesuai dengan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) Tahun 2020.

- B. Narasi Evaluasi dan Analisis IKU Tahun 2020

Pada 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

Pada sub bab ini diuraikan alokasi dan sumber pembiayaan beserta realisasi anggaran yang telah digunakan dalam rangka mendukung kinerja organisasi sesuai dengan dokumen Perjanjian Kinerja, disertai penjelasan mengenai realisasi anggaran.

- D. Capaian Kinerja Lainnya

Pada sub bab ini menguraikan capaian-capaian organisasi selama satu tahun, berupa kegiatan-kegiatan *ad hoc* dan kinerja yang tidak terukur di dalam BSC.

6. 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.

7. LAMPIRAN-LAMPIRAN

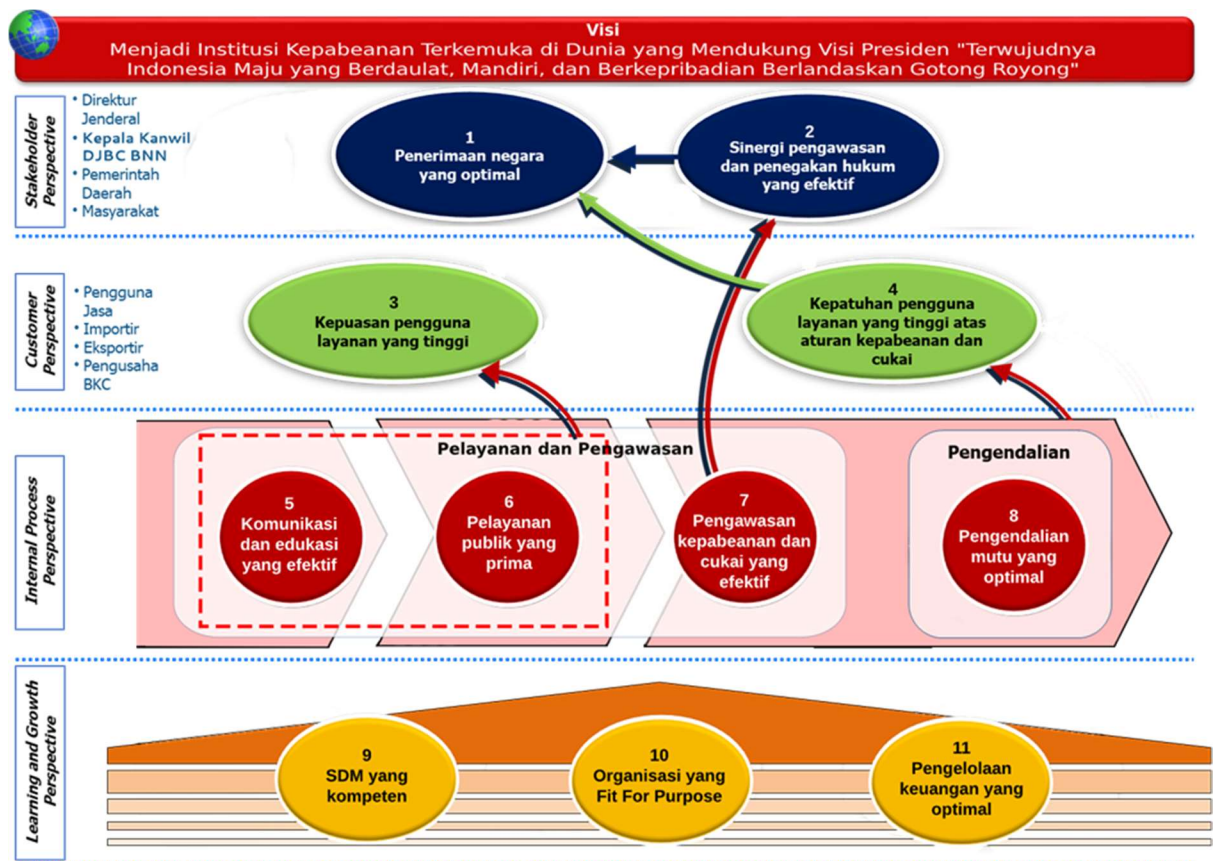
Bagian ini berisi:

- A. Perjanjian Kinerja/Kontrak Kinerja 2020
- B. Formulir Pengukuran Kinerja Tahun 2020
- C. Dokumen pendukung lain yang diperlukan

## BAB II Perencanaan Kinerja

### A. 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.



Gambar 5 Peta Strategi KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2020

Tabel 3 IKU KPPBC TMP Ngurah Rai

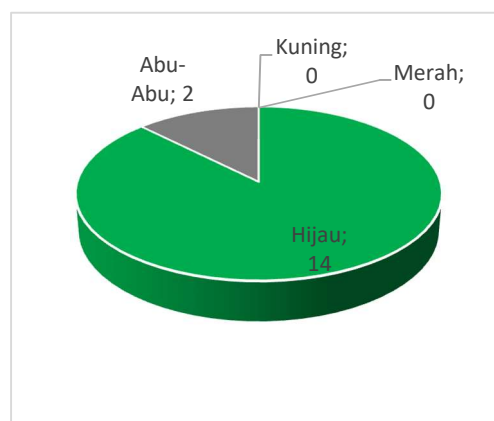
Kode	Sasaran Strategis	Kode	IKU	Target
SS-1	Penerimaan negara yang optimal	1a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%
SS-2	Sinergi Pengawasan dan Penegakan hukum yang efektif	2a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	74,5%
SS-3	Kepuasan pengguna layanan yang tinggi	3a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,18 (skala 5)
SS-4	Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai	4a-N	Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan	94%
SS-5	Komunikasi dan edukasi yang efektif	5a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	82 (skala 100)
SS-6	Pelayanan publik yang prima	6a-CP	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	3,11 (hari)
		6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	101%
		6c-N	Persentase Pencapaian Pembangunan ZI menuju WBBM	85%
SS-7	Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif	7a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	70%
SS-8	Pengendalian mutu yang optimal	8a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	80%
		8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90%
SS-9	SDM yang kompeten	9a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	71%
SS-10	Organisasi yang <i>fit for purpose</i>	10a-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	85%
		10b-N	Tingkat efektivitas <i>Focus Group Discussion</i> kebijakan Kementerian Keuangan	80 (skala 100)
		10c-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	70%
SS-11	Pengelolaan keuangan yang optimal	11a-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 2020 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 2020 dengan target capaian yang telah ditetapkan.

Secara umum target Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2020 sebagaimana tertuang dalam dokumen Penetapan Kinerja dan Rencana Kinerja Tahunan dapat tercapai dengan sangat baik dengan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 111,23 dimana dari 16 IKU yang telah ditetapkan targetnya, 14 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 :



Tabel 4 Capaian Kinerja Tahun 2020

Kode IKU	Nama IKU	Target	Realisasi	Indeks Capaian
<b>Stakeholder Perspective</b>				
<b>SS : Penerimaan Negara Yang Optimal</b>				
1a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%	104,57%	104,57 %
<b>SS : Sinergi Pengawasan Dan Penegakan Hukum Yang Efektif</b>				
2a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanaan dan cukai	74,5%	N/A	N/A
<b>Customer Perspective</b>				
<b>SS : Kepuasan Pengguna Layanan Yang Tinggi</b>				
3a-CP	Indeks Kepuasan Pengguna Jasa	4,18 (skala 5)	4,65	111,24 %
<b>SS : Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanaan dan cukai</b>				
4a-N	Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan	94%	98,59%	104,88 %
<b>Internal Process Perspective</b>				
<b>SS : Komunikasi Dan Edukasi Yang Efektif</b>				
5a-N	Indeks Efektivitas Komunikasi Dan Edukasi	82 (skala 100)	93,53 (skala 100)	114,06 %

<b>Ss : Pelayanan Publik Yang Prima</b>				
6a-CP	Waktu Penyelesaian Proses Kepabeanaan Barang Kiriman	3,11 (hari)	1,99 (hari)	120 %
6b-N	Rata-Rata Persentase Realisasi Janji Layanan Kepabeanaan Dan Cukai	101%	119,44%	117,14 %
Kode IKU	Nama IKU	Target	Realisasi	Indeks Capaian
6c-N	Persentase Pencapaian Pembangunan ZI Menuju WBBM	85%	112,76%	120 %
<b>SS : Pengawasan Kepabeanaan Dan Cukai Yang Efektif</b>				
7a-CP	Persentase Efektivitas Kegiatan Patroli Dan Operasi Kepabeanaan Dan Cukai	70%	85,25%	120 %
<b>SS : Pengendalian Mutu Yang Optimal</b>				
8a-CP	Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional	80%	N/A	N/A
8b-N	Rata-Rata Persentase Tingkat Efektivitas Monitoring Dan Pengawasan Kepatuhan Internal	90%	96,95%	107,72 %
<b>Learning &amp; Growth Perspective</b>				
<b>SS : SDM Yang Kompeten</b>				
9a-N	Persentase Peningkatan Kompetensi Pegawai	71%	93,43%	120 %
<b>SS : Organisasi Yang Fit For Purpose</b>				
10a-N	Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi	85%	98,17%	115,49 %
10b-N	Tingkat Efektivitas <i>Focus Group Discussion</i> Kebijakan Kementerian Keuangan	80 (skala 100)	98,5 (skala 100)	120 %
10c-N	Persentase Pengelolaan Layanan TIK	70%	94,63%	120 %
<b>SS : Pengelolaan Keuangan Yang Optimal</b>				
11a-N	Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran	95%	99,18%	104,4 %
<b>Nilai Kinerja Organisasi NKO</b>				<b>112,23</b>

## B. Narasi Evaluasi dan Analisis IKU Tahun 2020

### Sasaran Strategis 1 : Penerimaan Negara Yang Optimal

Penerimaan negara di sektor kepabeanaan 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 kepabeanaan 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 kepabeanaan 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 kepabeanaan dan cukai yang optimal pada tahun 2020 sebesar 104,57%. 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 atau APBN-P.

### **1a-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 :
  - a) Bea Masuk
  - b) Bea Masuk KITE
  - c) Bea Masuk Tindakan Pengamanan
  - d) Denda Administrasi Pabean
  - e) Penerimaan Pabean Lainnya
2. Penerimaan Negara Ekspor, yang terdiri dari Bea Keluar
3. Penerimaan Negara Cukai, yang terdiri dari :
  - a) Denda Cukai
  - b) Penerimaan Cukai Lainnya

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 Rp. 80.639.994.293,00 (104,57%) dari target yang ditetapkan sebesar 100% (Rp. 77.117.060.000) dengan rincian sebagai berikut :

## 1. Realisasi Penerimaan Pabean

Realisasi penerimaan pabean pada tahun 2020 adalah sebesar Rp 80.557.012.113,- dengan persentase capaian 104,46%.

Tabel 5 Realisasi Penerimaan Pabean Berdasarkan Jenisnya

No	Jenis Penerimaan Pabean	Realisasi
1	Bea Masuk	Rp 76.007.279.684,00
2	Bea Masuk Tindakan Pengamanan	Rp 1.108.368.000,00
3	Bea Masuk dalam rangka Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE)	Rp 1.175.429.000,00
4	Denda	Rp 1.980.917.000,00
5	Pabean Lainnya	Rp 374.239.000,00
6	Bea Keluar	Rp. 637.000,00
7	Restitusi	Rp 89.398.571,00
8	Koreksi Billing	Rp 459.000
	Total	Rp. 80.557.012.113,00

## 2. Realisasi Penerimaan Cukai

Realisasi penerimaan cukai pada tahun 2020 adalah sebesar Rp 82.982.180,00 dari target Rp 0,- . Realisasi penerimaan cukai berdasarkan jenis barang kena cukai dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6 Realisasi Penerimaan Cukai Berdasarkan Jenisnya

No	Jenis Penerimaan Cukai	Realisasi
1	Cukai Minuman Mengandung Etil Alkohol	
2	Cukai Hasil Tembakau	
3	Cukai Etil Alkohol	
4	Denda	Rp 76.174.634,00
5	Cukai Lainnya	Rp 6.807.546,00
	Total	Rp 82.982.180,00

Perbandingan antara realisasi sasaran strategis penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal tahun 2020 dengan tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Perbandingan Realisasi IKU Presentase Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai

	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun	
1	Penerimaan negara di sector kepabeanan dan cukai yang optimal	1a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%	104,57%	Penerimaan bea dan cukai s.d. bulan Desember 2020 sebesar Rp80.639.994.293,- dari target sebesar Rp77,171,060,000,-	2020
2	Penerimaan negara di sector 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 Rp169.575.204.547,- dari target sebesar Rp146.063.659.000,-	2019

Pada tahun 2020 terjadi penurunan target penerimaan yaitu dari Rp146.063.659.000 (target tahun 2019) menjadi Rp77,171,060,000. Penurunan target ini disebabkan karena ada penurunan target penerimaan DJBC dari Rp223,1 triliun (berdasar UU No 20 Tahun 2019 tentang APBN 2020) menjadi Rp205,8 Triliyun (Perpres 72 Tahun 2020) yang disebabkan karena pandemi Covid-19. Redistribusi penurunan target DJBC ini kemudian diturunkan hingga ke KPPBC TMP Ngurah Rai melalui keputusan Kepala Kanwil DJBC Bali, NTB dan NTT nomor KEP-132/WBC.13/2020. Dalam keputusan tersebut, target penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2020 ditetapkan sebesar Rp77.171.060.000.

Terkait dengan realisasi penerimaan juga terjadi penurunan jumlah penerimaan. Di tahun 2020, realisasi penerimaan sebesar Rp80.639.994.293, lebih rendah dari penerimaan 2019 yang mencapai Rp146.063.659.000. Namun demikian, realisasi penerimaan 2020 ini telah melebihi target penerimaan 2020. Sejak Pandemi Covid-19 dinyatakan sebagai bencana nasional, menjadikan penerbangan internasional di bandara I Gusti Ngurah Rai ditutup per April 2020 hingga saat lakin ini dibuat. Padahal barang impor yang menjadi sumber penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai dibawa bersama pesawat yang mengangkut penumpang internasional. Dengan demikian kegiatan impor baik impor umum maupun yang melalui PJT mengalami penurunan signifikan hingga tidak ada kegiatan impor sama sekali. Risiko ketidakberhasilan pencapaian target penerimaan meningkat.

Beberapa langkah strategis (extra effort) dalam rangka mitigasi untuk mengurangi risiko ketidakberhasilan pencapaian target penerimaan antara lain: melakukan penelitian kembali atas dokumen kepabeanan yang disampaikan terkait manifes dan kegiatan pembatalan ekspor, penggalian penerimaan dari impor barang kiriman, dan melakukan one-on-one meeting terhadap pengguna jasa. Dari kegiatan penelitian kembali dokumen kepabeanan terkait manifes dan pembatalan ekspor,

berhasil menggali potensi penerimaan mencapai Rp1.125.000.000. Dengan One on One Meeting telah mengubah proses bisnis di PT Amman Mineral Nusa Tenggara dan berhasil merealisasikan impor melalui mekanisme angkut lanjut dengan kontribusi Bea Masuk sebesar 2,1 Milyar Rupiah. Dari kegiatan penggalan potensi penerimaan negara atas impor barang kiriman melalui kantor pos, di tahun 2020 menghasilkan penerimaan sebesar Rp3.976.808.000. Ini meningkat 226% dibandingkan penerimaan tahun 2019 yang hanya mencapai Rp1.758.081.000.

Di tahun 2021, sesuai Daftar Program Strategis Kanwil DJBC Bali, NTT dan NTB, IKU Persentase Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai memiliki target yang sama dengan 2 tahun sebelumnya (2019 dan 2020) yaitu sebesar 100%. Adapun berapa rupiah penerimaan negara yang harus dikumpulkan, masih menunggu arahan dan petunjuk lebih lanjut.

### Sasaran Strategis 2 : Sinergi Pengawasan Dan Penegakan Hukum Yang Efektif

Penegakan hukum adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjamin terpenuhinya ketaatan terhadap peraturan yang berlaku di bidang kepabeanan dan cukai. Penegakan hukum yang efektif bertujuan untuk pengamanan hak keuangan negara. Capaian Sasaran Strategis penegakan hukum yang efektif pada tahun 2020 adalah N/A dari target 74,50%.



Gambar 6 Press Conference Penangkapan Ekspor Baby Lobster

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

### 2a-CP Tingkat Efektivitas Pengawasan Dan Penegakan Hukum Kepabeanan Dan Cukai

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

Selain P-21 IKU ini juga diukur dengan keberhasilan pengawasan peredaran Barang Kena Cukai ilegal. Pengawasan BKC HT Ilegal adalah semua kegiatan pengawasan barang kena cukai hasil tembakau (rokok, cerutu, klembak, klobot, dan hasil pengolahan tembakau lainnya) yang dilakukan oleh satuan kerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di wilayah kerjanya.

Capaian IKU ini pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai periode tahun 2020 adalah N/A dari target 74,50% dimana sampai dengan bulan Desember 2020 tidak terdapat SPDP dan didalam wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tidak terdapat kegiatan pengawasan BKC HT Ilegal.

Perbandingan antara realisasi IKU persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21) tahun 2020 dengan tahun 2019 ialah sebagai berikut :

Tabel 8 Perbandingan Realisasi IKU Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan (P21)

	Sasaran Strategis	Indikator kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Sinergi Pengawasan Dan Penegakan Hukum Yang Efektif	2a-CP Tingkat Efektivitas Pengawasan Dan Penegakan Hukum Kepabeanan Dan Cukai	74,5%	N/A	Tidak terdapat SPDP sampai dengan bulan Desember 2020 (proses penyidikan dilimpahkan kepada penyidik Kepolisian dan BNN). Dengan predikat puas	2020
2	Penegakan hukum yang efektif	2a-CP Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21)	70%	N/A		2019

### Sasaran Strategis 3 : Kepuasan Pengguna Layanan Yang Tinggi



Gambar 7 Pemeriksaan Mutiara

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 2020 sebesar 4,65. Capaian tersebut diperoleh dari pencapaian IKU “Indeks kepuasan pengguna jasa”.

#### **3a-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 Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai terhadap pengguna jasa. Survei kepuasan pengguna jasa tahun 2020 dilaksanakan oleh Tim dari Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai, hasil survei tersebut dihitung dan ditetapkan oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai 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

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:

- Ketersediaan Layanan Informasi;
- Kejelasan Layanan Informasi;
- Kemudahan Mendapatkan Informasi;
- Kemudahan Menyampaikan Pengaduan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngunyah Rai mencapai angka indeks 4,65 (skala 5). Capaian angka indeks ini melebihi dari target karena Sistem dan Prosedur Pelayanan yang jelas dan mudah, Pegawai dan Petugas Pelayanan yang berintegritas tinggi, Sarana dan Prasarana Kantor yang semakin nyaman, serta tersedia Layanan Informasi yang mudah dan jelas.

Adapun perbandingan tabel Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Tahun 2020 dan 2019 sebagaimana berikut:

Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngunyah Rai Tahun 2020				
Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
<b>Sistem dan Prosedur Pelayanan</b>	<b>4.63</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0.33</b>	
Kejelasan Persyaratan Administrasi	4.61	Sangat Puas	0.28	II
Kejelasan Prosedur Pelayanan	4.70	Sangat Puas	0.37	I
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4.70	Sangat Puas	0.41	I
Kejelasan Biaya Pelayanan	4.55	Sangat Puas	0.17	III
Kecepatan Waktu Pelayanan	4.61	Sangat Puas	0.42	II
<b>Pegawai dan Petugas Pelayanan</b>	<b>4.67</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0.45</b>	
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4.82	Sangat Puas	0.58	I
Kedisiplinan Pegawai	4.71	Sangat Puas	0.47	IV
Kecepatan Petugas Pelayanan	4.61	Sangat Puas	0.42	II
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4.61	Sangat Puas	0.37	II
Keadilan Petugas Pelayanan	4.68	Sangat Puas	0.58	IV
Integritas Pegawai	4.61	Sangat Puas	0.28	III
<b>Sarana dan Prasarana Kantor</b>	<b>4.70</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0.32</b>	
Kenyamanan Locket Pelayanan	4.71	Sangat Puas	0.19	I
Kebersihan Kantor	4.89	Sangat Puas	0.51	I
Kenyamanan Ruang Tunggu	4.71	Sangat Puas	0.19	IV
Kenyamanan Toilet	4.71	Sangat Puas	0.42	IV
Kejelasan Tata Ruang	4.61	Sangat Puas	0.28	II
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4.57	Sangat Puas	0.33	II
<b>Layanan Informasi</b>	<b>4.63</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0.25</b>	
Ketersediaan Layanan Informasi	4.64	Sangat Puas	0.16	III
Kejelasan Layanan Informasi	4.64	Sangat Puas	0.16	III
Kemudahan Mendapatkan Informasi	4.67	Sangat Puas	0.29	IV
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	4.58	Sangat Puas	0.39	III
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>4.65</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0.34</b>	
Faktor Koreksi	0.00		0.00	
<b>Indeks Akhir</b>	<b>4.65</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0.34</b>	

Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngunyah Rai Tahun 2019				
Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
<b>Sistem dan Prosedur Pelayanan</b>	<b>4.30</b>	<b>Puas</b>	<b>-0.08</b>	
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
<b>Pegawai dan Petugas Pelayanan</b>	<b>4.22</b>	<b>Puas</b>	<b>-0.25</b>	
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
<b>Sarana dan Prasarana Kantor</b>	<b>4.38</b>	<b>Puas</b>	<b>0.00</b>	
Kenyamanan Locket 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
<b>Layanan Informasi</b>	<b>4.38</b>	<b>Puas</b>	<b>-0.04</b>	
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
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>4.31</b>	<b>Puas</b>	<b>-0.11</b>	
Faktor Koreksi	0.00		0.00	
<b>Indeks Akhir</b>	<b>4.31</b>	<b>Puas</b>	<b>-0.11</b>	

Apabila melihat hasil survey kepuasan pengguna jasa tahun 2019 dan 2020, maka di tahun 2020 semua komponen pembentuk kepuasan semuanya meningkat. Peningkatan komponen survey kepuasan pengguna jasa disebabkan karena ada dukungan inovasi-inovasi dalam pelayanan, 3 diantaranya: percepatan janji layanan di 2020, adanya aplikasi SAMURAI dan Nadine, LUNAR, dan E-CD/CDIS dalam mempercepat pelayanan, kegiatan one-on-one meeting, serta penyediaan sarana dan prasarana yang berbasis TIK dan PUG (Pengarus Utamaan Gender).

Di tahun 2020 ada 23 janji layanan dimana 14 janji layanan mengalami percepatan waktu janji layanan. Percepatan waktu janji layanan ini merupakan hasil evaluasi standar pelayanan sesuai Permenpanrb Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Adanya aplikasi mandiri SAMURAI, LUNAR, dan E-CD/CDIS menjadikan pelayanan di KPPBC TMP Ngurah Rai menjadi semakin cepat. Distribusi dokumen kepabeanan dan cukai dan naskah dinas menjadi lebih cepat dan paperless. Ada efisiensi penggunaan kertas yang nanti akan dijelaskan dalam realisasi anggaran. Selain itu, ada aplikasi Nadine yang merupakan aplikasi dari pusat dalam kaitannya dengan distribusi dan administrasi dokumen yang paperless, cepat dan bersifat nasional. Aplikasi-aplikasi inovasi ini membuat pelayanan di KPPBC TMP Ngurah Rai menjadi lebih cepat dan memiliki dampak positif pada kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya, adanya kegiatan one-on-one meeting membawa hasil yang positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Di kegiatan one-on-one meeting muncul sebagai inovasi karena pandemi Covid-19. Di sini KPPBC TMP Ngurah Rai mendengar dan memberikan solusi atas keluhan dan hal-hal yang terjadi di pengguna jasa (importir, eksportir dll) terkait kondisi perusahaannya dalam kondisi pandemi Covid-19. Beberapa perusahaan yang sudah berhasil ditangani melalui one-on-one meeting, antara lain:

1. PT Cendana Indopearls, setelah One on One Meeting diberikan solusi atas permasalahannya, telah mengubah proses bisnis di perusahaannya dan berhasil merealisasikan ekspor mutiara dengan total Devisa Ekspor sebesar 959.653,08 USD.
2. PT Amman Mineral Nusa Tenggara, setelah One on One Meeting telah mengubah proses bisnis di perusahaannya dan berhasil merealisasikan impor melalui mekanisme angkut lanjut dengan kontribusi Bea Masuk sebesar 2,1 Milyar Rupiah.

Penyediaan sarana dan prasarana kantor dilakukan dengan basis TIK. Wujud nyatanya adalah adanya aplikasi mandiri SAMURAI, Lunar dan E-CD/CDIS. Terkait sarpras kantor telah dikembangkan aplikasi SMART yang dapat mengendalikan penggunaan sumber daya tenaga listrik yang berbasis TIK. Selain itu, desain dan sarpras fisik kantor juga telah disesuaikan dengan prinsip-prinsip penerapan PUG dan ramah bagi penyandang disabilitas. Ada ruang bermain anak, ruang laktasi, tangga/jalan bagi penyandang disabilitas, toilet yang ramah terhadap penyandang disabilitas, minibar dan layanan mandiri pengguna jasa.

Perbandingan antara realisasi sasaran strategis kepuasan pengguna layanan yang tinggi tahun 2020 dengan tahun 2019 ialah sebagai berikut :

Tabel 9 Perbandingan antara realisasi sasaran strategis kepuasan pengguna layanan yang tinggi

	Sasaran Strategis	Indikator kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Kepuasan pengguna layanan yang tinggi	3a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,18 (skala 5)	4,65	Dengan predikat sangat puas	2020
2	Kepuasan pengguna layanan yang tinggi	3a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,16 (skala 5)	4,31	Dengan predikat puas	2019

Di tahun 2021, sesuai Daftar Program Strategis Kanwil DJBC Bali, NTT dan NTB, IKU Indeks kepuasan pengguna jasa ditargetkan minimal 4,05 (Skala 5). Namun, karena target IKU Indeks kepuasan pengguna jasa pada KPPBC TMP Ngurah Rai pada tahun 2020 sudah pada indeks 4,18 (Skala 5), maka pada tahun 2021 IKU ini setidaknya memiliki target minimal sebesar 4,19 (Skala 5).

**Sasaran Strategis 4 : Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanaan dan cukai**



Gambar 8 Kelas Kepabeanaan Barang Re-Import

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 pencapaian IKU persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan.

#### 4a-N 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 98,59% dari target yang seharusnya dicapai adalah 94%. 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 2020 total sisa piutang lancar Rp 588.944.000,00.

Dalam pencapaian IKU Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan ini ada kendala yang dihadapi KPPBC TMP Ngurah Rai khususnya Seksi Perbendaharaan yaitu terdapat SPPBMCP yang menjadi penyumbang piutang lancar yang belum terselesaikan yaitu dari PT Pos Indonesia. Untuk mengatasi hal ini dilakukan konfirmasi piutang PT Pos Indonesia yang outstanding dengan menggunakan media Spreadsheet secara realtime sebagai database, mengirimkan surat himbuan kepada PT Pos Indonesia terkait penyelesaian SPPBMCP, serta melakukan pembahasan teknis bersama Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai dan PT Pos Indonesia.

Perbandingan antara realisasi sasaran strategis kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai 2020 dengan tahun 2019 ialah sebagai berikut :

Tabel 10 Perbandingan antara realisasi kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas aturan kepabeanan dan cukai

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	94%	98,59%	Sampai dengan Desember 2020 dari total piutang sebesar Rp41.860.801.000 telah dilunasi sebesar Rp41.271.857.000 Saldo piutang lancar Rp588.944.000,00.	2020
2 Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi	4a-CP Persentase penyelesaian 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 Saldo piutang lancar Rp339.415.000	2019

Pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah piutang lancar, dimana sebelumnya sebesar Rp61.155.629.000 (tahun 2019) menjadi Rp41.860.801.000 sehingga pelunasan piutang pun

mengalami penurunan menyesuaikan dengan jumlah piutang lancar pada tahun bersangkutan dengan persentase realisasi 99,44% pada tahun 2019 dan persentase realisasi 98,59% pada tahun 2020. Tidak ada masalah yang berarti dalam mencapai IKU ini. Segala sesuatunya telah berjalan dengan baik.

Pada tahun 2019, IKU Persentase Piutang Bea Dan Cukai Yang Diselesaikan merupakan IKU turunan (cascading peta) dari Kanwil DJBC Bali, NTB dan NTT, namun pada tahun 2020 IKU ini merupakan IKU mandiri KPPBC TMP Ngurah Rai sehingga untuk tahun 2021, target untuk IKU ini menunggu pedoman penyusunan IKU terlebih dahulu.

### Sasaran Strategis 5 : Komunikasi Dan Edukasi Yang Efektif



Gambar 9 Sosialisasi Bersama OZ Radio Bali

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 kepabeanan dan cukai yang pada akhirnya akan memperlancar proses pelayanan di bidang kepabeanan 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.

### 5a-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.

Pada tahun 2020 dampak Pandemi COVID-19 sangat berpengaruh terhadap kegiatan komunikasi dan edukasi yang diberikan KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Penyelenggaraan kegiatan sosialisasi, kunjungan mahasiswa, coffee morning, media visit, Customs Visit Customer (CVC), dan/ atau Customs Goes to Campus (CGC) yang sebelumnya selalu diadakan tatap muka sekarang tidak bisa dilaksanakan.

Untuk mengatasi permasalahan dan kendala yang muncul selama masa pandemi COVID-19, sosialisasi tetap dilaksanakan dengan optimal menggunakan media *teleconference* yang dilaksanakan hampir setiap bulan, yakni 9 kali Kelas Kepabeanaan, CVC 7 kali, *Coffee Morning* 1 kali, CGC 1 kali, Media Visit 1 kali, dan Kunjungan Mahasiswa 2 kali.

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

1. Materi (bobot 30%);
2. Acara (bobot 20%);
3. Narasumber (bobot 50%).

Perbandingan antara realisasi sasaran strategis komunikasi dan edukasi yang efektif 2020 dengan tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 11 Realisasi Sasaran Strategis Komunikasi Dan Edukasi Yang Efektif 2020

	Sasaran Strategis	Indikator kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun	
1	Komunikasi dan edukasi yang efektif	5a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	82 (skala 100)	93,53 (skala 100)	Telah dilaksanakan 21 kegiatan sosialisasi	2020
2	Komunikasi dan edukasi yang efektif	7a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	80,1 (skala 100)	93,92 (skala 100)	Telah dilaksanakan 5 kegiatan sosialisasi	2019

Pada tahun 2020, IKU Indeks Efektivitas Komunikasi Dan Edukasi mengalami penurunan indeks realisasi, dimana sebelumnya pada tahun 2019 sebesar 93,92 menjadi 93,43. Meskipun mengalami penurunan, namun kegiatan yang dilakukan pada tahun 2020 jauh lebih banyak dibandingkan dengan tahun 2019, hal tersebut bisa terjadi karena pada tahun 2020 terdapat pandemi Covid-19 sehingga dimana kegiatan yang sebelumnya bisa dilakukan secara offline diubah menjadi secara daring (online). Hal tersebut tentu saja sangat berdampak dengan penyerapan anggaran kantor, dimana ketika

kegiatan dilaksanakan secara daring (online), maka anggaran untuk kudapan (snack) akan berkurang sehingga alokasi biaya dapat digunakan untuk kegiatan lain.

Pada tahun 2021, penetapan target untuk IKU ini menunggu pedoman penyusunan IKU terlebih dahulu dikarenakan IKU ini merupakan IKU mandiri KPPBC TMP Ngurah Rai, namun dapat dipastikan target IKU Indeks Efektivitas Komunikasi Dan Edukasi ini minimal 83 (Skala 100). Hal tersebut bisa terjadi karena pada tahun 2020, target untuk IKU ini sebesar 82 (Skala 100).

### Sasaran Strategis 6 : Pelayanan Publik Yang Prima



Gambar 10 Sosialisasi Impor Barang Kiriman

Pelayanan publik yang 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 2020 diperoleh dari pencapaian 3 (tiga) IKU yaitu :

1. Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman
2. Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai
3. Persentase Pencapaian Pembangunan ZI menuju WBBM

### 6a-CP Waktu Penyelesaian Proses Kepabeanan Barang Kiriman

Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman adalah jangka waktu proses penyelesaian dokumen barang kiriman yang diajukan oleh penyelenggara pos sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 199/PMK.010/2019 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak atas Impor Barang Kiriman. Perhitungan waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman dimulai dari saat dokumen CN/PIBK yang telah mendapat nomor pendaftaran tahun 2020 pada Sistem Komputer Pelayanan (SKP) melalui CEISA Barang Kiriman yang berstatus "Selesai validasi sistem bea dan cukai" (Wk CV,203) s.d dikeluarkan dari gate out (Wk Gate,408) setelah diterbitkannya persetujuan pengeluaran barang (Persetujuan keluar dengan pembebasan, SPPBMCP, atau SPPB). Dalam hal dokumen CN/PIBK terkena ketentuan larangan atau pembatasan sehingga terbit SPBL BK, waktu pemenuhan ketentuan larangan atau pembatasan dikecualikan dari waktu perhitungan.

Jumlah dokumen yang dilayani adalah jumlah seluruh dokumen CN dan/atau PIBK yang diterima dan dilayani sejak 1 (satu) Januari sampai dengan bulan pelaporan pada tahun berjalan yang telah diberi nomor pendaftaran. IKU ini bertujuan mengukur rata-rata waktu penyelesaian dokumen barang kiriman yang diajukan oleh Penyelenggara Pos dengan tetap mempertimbangkan aspek pengawasan.

Hal yang mendukung tercapainya IKU ini adalah dengan ditetapkannya Pejabat Pemeriksa Dokumen Tingkat Terampil (PDTT) sebanyak 8 orang sejak awal Triwulan II untuk menyelesaikan pemeriksaan dokumen atas dokumen CN. Dengan ditetapkannya PDTT di lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai, Kepala Seksi PKC tidak lagi ditugaskan untuk menyelesaikan pemeriksaan dokumen CN sehingga pembagian kerja menjadi optimal dan dapat diselesaikan sesuai dengan norma waktu yang ditetapkan. Selain pembagian kerja, penetapan PDTT juga turut berdampak pada optimalisasi potensi penerimaan negara dari sektor barang kiriman.

Kendala yang biasa dihadapi yang berkaitan dengan IKU ini adalah dokumen CN yang diselesaikan langsung oleh system (padahal system tidak dapat mendeteksi adanya kesalahan penulisan terhadap harga barang) sehingga dalam hal terjadi kesalahan, system langsung memutuskan tanpa mengindahkan kesalahan tersebut. Hal ini menyebabkan tertundanya pengeluaran barang dari kawasan pabean.

IKU Waktu Kepabeanan Barang Kiriman ini merupakan IKU yang menitikberatkan pada kecepatan tanpa melupakan proses pengawasan yang wajib dilaksanakan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai. Pada tahun 2020 terjadi peningkatan penerimaan negara yang berasal dari pelayanan barang kiriman yaitu sebesar Rp. 13,775,411,000 dari tahun 2019 sebesar Rp. 11,526,208,000 atau tumbuh sebesar 16,33%

Pelaksanaan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai barang kiriman dilaksanakan oleh SDM yang diatur dengan formasi 8 PDTT yang bekerja dengan system kerja Shift, 1 Orang Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Kantor Pos Lalu Bea, 3 Orang Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Terminal Cargo Internasional, 2 orang admin/kasir pada Kantor Pos Lalu Bea, 9 Orang Petugas Gate

pada Terminal Cargo Internasional, 5 Orang Pemeriksa Barang pada Kantor Pos Lalu Bea, dan 12 Orang Pemeriksa Barang pada Terminal Cargo Internasional.

#### 6b-N Rata-Rata Persentase Realisasi Janji Layanan Kepabeanan Dan Cukai

IKU ini menjadi sarana untuk mengukur secara kuantitatif atas pencapaian janji layanan yang menjadi layanan unggulan KPPBC TMP Ngurah Rai yang meliputi janji layanan atas proses kepabeanan dan cukai. Janji layanan ditetapkan oleh Kepala Kantor melalui Keputusan Kepala Kantor.

Telah dilaksanakan monev atas pelaksanaan Standar Pelayanan/Janji Layanan pada tahun 2019. Berdasarkan hasil monev, Kepala Kantor memutuskan untuk menambah dan mempercepat Janji layanan yang ada.

Tabel 12 Percepat Janji Layanan

No	Nama Layanan	Detail Layanan	Keterangan	
			Norma Waktu Lama	Norma Waktu Baru
1	Pelayanan Penyelesaian Barang Eks SBP Terminal Kedatangan melalui mekanisme re-ekspor	<b>8 jam kerja</b> sejak berkas diterima secara lengkap dan benar sampai dengan persetujuan re-ekspor di tandatangani.	8 jam kerja	6 jam kerja
2	Pelayanan Impor Sementara	Surat Keputusan Pemberian Izin Impor Sementara diterbitkan <b>8 Jam Kerja</b> (diluar penetapan Klasifikasi dan Nilai Pabean) sejak permohonan diterima benar dan lengkap sampai dengan terbitnya SKEP Impor Sementara.	8 jam kerja	7 jam kerja
3	Pelayanan Pengembalian Jaminan Dalam Rangka Kegiatan Kepabeanan	Jangka waktu Penyelesaian layanan pengembalian jaminan dalam rangka kegiatan kepabeanan ini adalah <b>8 jam kerja</b> (untuk jaminan tunai) dimulai sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar sampai terbitnya Tanda Terima Pengembalian Jaminan.	8 jam kerja	7 jam kerja
4	Pelayanan pemberian Izin Impor kembali barang yang telah di Ekspor (Re-Impor)	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Pemberian Izin Impor Kembali Barang yang Telah di Ekspor (Re-Impor) adalah paling lama <b>16 Jam kerja</b> .	16 jam kerja	12 jam kerja

5	Pelayanan Pengembalian Bea Masuk, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan	1. Penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM) atas SKPBM dan/atau atas Surat Keputusan Pengembalian Fasilitas Bea Masuk (SKPFBM) eks Fasilitas KITE diterbitkan paling lambat 16 jam kerja sejak permohonan diterima sampai dengan penerbitan SPM, tidak termasuk waktu yang diperlukan melakukan konfirmasi;	16 jam kerja	14 jam kerja
		2. Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar dan/ atau Sanksi Administrasi berupa denda selain Fasilitas KITE paling lambat dalam waktu 15 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kembali (SPM), tidak termasuk waktu yang diperlukan untuk melakukan konfirmasi ke : a. KPPN; b. Bank; c. Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai , Seksi Manifest, dan Seksi Penindakan dan Penyidikan atas keabsahan Realisasi Ekspor dalam hal barang dilakukan ekspor (SBP dan Reject); d. Kantor Penerbit Surat Keputusan Keberatan/Banding.	15 hari kerja	14 hari kerja

6	Pelayanan Penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan	3. Untuk Jaminan Tunai adalah <b>1 Jam Kerja</b> dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar serta jaminan telah ditransferkan ke rekening jaminan kantor sampai dengan penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan;	1 jam kerja	1 jam kerja
		4. Untuk Jaminan Non Tunai adalah <b>8 Jam Kerja</b> dimulai sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar sampai dengan penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan. Dalam layanan ini waktu yang diperlukan untuk melakukan konfirmasi Jaminan pada pihak penerbit tidak dihitung dalam janji layanan.	8 jam kerja	8 jam kerja
7	Pelayanan Perbaikan RKSP, Inward Manifes dan Outward Manifes (Redress) atas Perubahan Data Shipper, Consignee, Jumlah Kemasan dan Berat Barang	Jangka waktu Penyelesaian sejak permohonan beserta dokumen pendukung perbaikan BC 1.1 (redress) atas perubahan data <i>shipper</i> , <i>consignee</i> , jumlah dan berat barang diterima lengkap dan benar berdasarkan hasil penelitian dan analisa dari pelaksana pemeriksa pada Seksi Administrasi Manifes sampai dengan surat persetujuan /penolakan siap diserahkan kepada pemohon adalah paling lama <b>8 jam kerja</b> .	8 jam kerja	7 jam kerja
8	Pelayanan pemberian izin Impor Barang yang Mendapat Kemudahan Pelayanan Segera (Rush Handling)	Jangka waktu penyelesaian Pelayanan pemberian izin Impor Barang yang Mendapat Kemudahan Pelayanan Segera (Rush Handling) ini dilaksanakan paling lama : 1. <b>1 jam kerja</b> sejak dokumen diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pelayanan segera ( <i>rush handling</i> );	1 jam kerja	1 jam kerja

		2. <b>2 jam kerja</b> sejak diterimanya BPJ sampai dengan penerbitan SPPB.	2 jam kerja	1 jam 30 menit kerja
9	Pelayanan Impor Barang Kiriman	Jangka waktu Penyelesaian Pelayanan Impor Barang Kiriman dilaksanakan paling lama 1 jam kerja sejak pejabat memilih dokumen CN Jalur Hijau pada aplikasi sistem barang kiriman untuk dilakukan penelitian tarif & nilai pabean selain barang yang terkena SPBL dan NPD.	1 jam kerja	50 menit kerja
10	Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Kuning	Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Kuning adalah paling lama <b>3 jam kerja</b> sejak dokumen diterima secara lengkap oleh petugas penerima dokumen sampai dengan penerbitan SPPB atau SPTNP, selain dokumen PIB yang terkena SPBL, NHI, INP, dan DNP.	3 jam kerja	3 jam kerja
11	Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah	Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Atas Penelitian Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah adalah <b>3 jam kerja</b> sejak LHP selesai direkam pada aplikasi CEISA sampai dengan penerbitan SPPB atau SPTNP, selain dokumen PIB yang terkena SPBL, NHI, INP, dan NPD.	3 jam kerja	3 jam kerja
12	Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Terhadap Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah	Jangka waktu penyelesaian untuk layanan ini adalah <b>3 jam kerja</b> sejak mulai dilakukan pemeriksaan sampai dengan selesai perekaman hasil pemeriksaan (dalam hal tingkat pemeriksaan 30%).	3 jam kerja	3 jam kerja
13	Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTM dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP)	Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTM dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP) ini adalah paling lama <b>3 jam kerja</b> sejak kelengkapan dokumen diterima sampai dengan Surat Ijin Pengeluaran Barang.	3 jam kerja	3 jam kerja

14	Pelayanan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)	Norma waktu Pelayanan Pembatalan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) adalah paling lama <b>4 jam kerja</b> sejak permohonan diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pembatalan PEB kecuali atas PEB yang diterbitkan SPSA.	<b>DIHAPUS</b>	
15	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang/Awak Sarana Pengangkut Yang Dikenakan Bea Masuk dan PDRI	Proses pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang/Awak Sarana Pengangkut Yang Dikenakan Bea Masuk dan PDRI paling lama <b>2 jam kerja</b> sejak penyerahan Customs Declaration atau Pemberitahuan Impor Barang Khusus (PIBK) sampai dengan dilakukan pembayaran.	2 jam kerja	1 jam 40 menit
16	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan ATA Carnet pada Terminal Kedatangan	Proses pelayanan paling lama <b>45 (empat puluh lima) menit kerja</b> sejak penyerahan Customs Declaration dan ATA Carnet sampai dengan persetujuan pengeluaran.	45 menit kerja	40 menit kerja
17	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Impor Sementara	Proses pelayanan Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Impor Sementara ini adalah paling lama <b>2 jam kerja</b> sejak penyerahan Customs Declaration dan Formulir Impor Sementara sampai dengan persetujuan pengeluaran barang.	2 jam kerja	1 jam 40 menit kerja
18	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Pemberitahuan Pembawaan Barang untuk dibawa Kembali (BC 3.4),	1. Proses pelayanan pada saat kedatangan paling lama <b>2 (dua) jam kerja</b> sejak penyerahan Customs Declaration dan SPMB sampai dengan persetujuan pengeluaran barang;	2 jam kerja	1 jam 40 menit kerja
		2. Proses pelayanan pada saat keberangkatan paling lama <b>2 (dua) jam kerja</b> sejak yang bersangkutan mengajukan permohonan membawa barang yang dilengkapi dengan foto dan kode barang sampai dengan diterbitkannya SPMB.	2 jam kerja	1 jam 40 menit kerja

19	Pelayanan Atas Pengaduan Masyarakat	1. Penerbitan nota dinas tindak lanjut konfirmasi atas pengaduan <b>8 Jam kerja</b> sejak pengaduan diterima di pengkaji sampaidengan diterbitkan nota dinas tindak lanjut.	8 jam kerja	8 jam kerja
		2. Penyelesaian pengaduan <b>3 Hari kerja</b> sejak data lengkap sampai dengan diterbitkan surat penyelesaian pengaduan.	3 hari kerja	2.5 hari kerja
20	Pelayanan Informasi melalui Loker Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan ini adalah sampai dengan informasi yang diberikan mendapatkan penilaian " <b>Jelas</b> " pada Formulir Layanan Informasi.	"Jelas"	"Jelas"
21	Pelayanan Informasi melalui <i>e-mail</i>	Jangka Waktu Penyelesaian layanan ini adalah paling lama <b>8 jam kerja</b> sejak email diterima sampai dengan pengiriman jawaban / tanggapan kepada pengguna jasa melalui email (tidak termasuk waktu tunggu konfirmasi dari unit kerja lain, untuk email yang membutuhkan konfirmasi)	8 jam kerja	7 jam kerja
22	Layanan Aktivasi Modul Eksporir, Importir, dan PPJK	<b>4 (empat) hari kerja</b> sejak diterimanya persyaratan lengkap dan benar.	<b>JANJI LAYANAN TAMBAHAN</b>	
23	Pelayanan Pembetulan SPPBMCP	Norma waktu Pelayanan Pembetulan SPPBMCP pada Hanggar Kantor Pos Lalu Bea paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b> hingga Pelaksana pada KPPBC TMP Ngurah Rai menerima lengkap berkas Permohonan Pembetulan SPPBMCP. Norma waktu Pelayanan Pembetulan SPPBMCP pada KPPBC TMP Ngurah Rai paling lama <b>2 (dua) jam kerja</b> sejak berkas diterima lengkap dari Hanggar Kantor Pos Lalu Bea hingga Konsep Surat Persetujuan / Penolakan Pembetulan SPPBMCP ditandatangani oleh Kepala Seksi PKC.	<b>JANJI LAYANAN TAMBAHAN</b>	

24	Pelayanan Impor Melalui Penyelenggara Pos Yang Ditunjuk	Norma waktu pelayanan impor barang melalui penyelenggara POS yang ditunjuk paling lama <b>2 (dua) jam kerja</b> sejak barang akan diperiksa fisik hingga rekam Laporan Hasil Pemeriksaan; <b>1 (satu) jam kerja</b> sejak pejabat memilih dokumen CN pada aplikasi sistem barang kiriman untuk dilakukan penelitian tarif & nilai pabean hingga terbit NPD/NPBL/SPBL/PK/SPPBMCP; dan hanya untuk CN yang mendapat jalur merah.	<b>JANJI LAYANAN TAMBAHAN</b>
----	---	--	-------------------------------

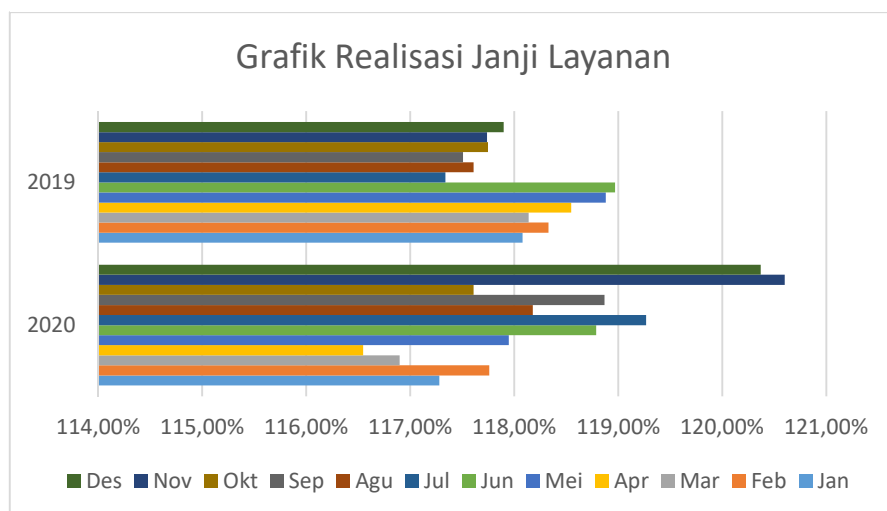
Persentase capaian atas pelaksanaan janji layanan KPPBC Ngurah Rai pada tahun 2020 mencapai 118,31 % dari target 101%.

Dampak pandemic COVID-19 menyebabkan pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara langsung/tatap muka. Dengan demikian, KPPBC TMP Ngurah Rai melakukan perubahan terhadap mekanisme layanan dengan memanfaatkan media yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara online maupun secara langsung dengan memperhatikan protocol kesehatan yang berlaku.

Realisasi atas IKU janji layanan yang tercapai dan telah dilakukan percepatan norma waktu dibandingkan dengan tahun 2019 turut membantu KPPBC TMP Ngurah Rai mencapai target Indeks Kepuasan Pengguna Jasa sebesar 4,65 atau "Sangat Puas" yang juga meningkat dibandingkan tahun 2019

Persentase capaian atas pelaksanaan janji layanan KPPBC Ngurah Rai pada tahun 2020 mencapai 118,31 % dari target 101%.

Grafik 1 Capaian Janji Layanan Tahun 2020



Dari grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan di lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai terdapat penurunan dan peningkatan setiap bulan. Akan tetapi ketika dirata-ratakan, realisasi tahun 2020 mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Perbandingan antara realisasi IKU Rata-Rata Persentase Realisasi Janji Layanan Kepabeanan Dan Cukai 2020 dengan tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 13 Persentase Realisasi Janji Layanan Kepabeanan Dan Cukai

Sasaran Strategis		Indikator kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Pelayanan Publik Yang Prima	6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	100%	118,07%	21 Janji Layanan Norma Waktu sebelum dilakukan percepatan	2019
2	Pelayanan Publik Yang Prima	6b-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	101%	118,31%	23 Janji Layanan Norma Waktu setelah dilakukan percepatan	2020

IKU Rata-rata Persentase Janji Layanan merupakan IKU yang diwajibkan kepada Kepala KPPBC yang bertujuan mengukur SS Pelayanan Publik Yang Prima. Target IKU ini ditetapkan naik dari tahun 2019 yaitu dari 100% menjadi 101% sebagai wujud komitmen jajaran KPPBC TMP Ngurah Rai untuk memberikan layanan yang prima berupa layanan yang penyelesaiannya lebih cepat melebihi norma waktu yang ditetapkan.

Sumber Daya yang digunakan untuk menunjang pencapaian IKU ini diantaranya adalah aplikasi persuratan Nadine, aplikasi administrasi pelayanan SAMURAI, dan CEISA. Aplikasi pelayanan tersebut mempercepat proses distribusi dokumen sehingga mempercepat proses layanan tersebut hingga selesai.

Pelaksanaan pelayanan ini juga dipantau setiap bulan melalui resume kendali waktu sehingga setiap penyimpangan dari norma waktu akan dianalisis penyebab dan mitigasi risikonya oleh pimpinan.

### 6c-N Persentase Pencapaian Pembangunan ZI Menuju WBBM



Gambar 11 Bea Cukai Ngurah Rai meraih Predikat WBBM

Zona Integritas (ZI) adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit

kerja/kawasan yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Persyaratan minimal unit kerja dapat menyandang predikat WBK/WBBM adalah sebagai berikut :

Tabel 14 Persyaratan Minimal Untuk Dapat Menyandang Predikat WBBM

SYARAT	WBK	WBBM
<b>Nilai Total</b>	<b>75</b>	<b>85</b>
Nilai Minimal Pengungkit	40	48
Bobot nilai minimal per area pengungkit	60%	75%
Nilai komponen hasil “Terwujudnya Pemerintah yang Bersih dan Bebas KKN” minimal	18,50	18,50
Nilai sub-komponen “Survei Persepsi Anti Korupsi” minimal	13,5 (survey 3,60)	13,50 (survey 3,60)
Nilai sub-komponen “Persentasi TLHP” minimal	5,0	5,0
Nilai komponen hasil “Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat” minimal	16 (survey 3,20)	18 (survey 3,60)
<b>BC Ngurah Rai meraih di tahun:</b>	<b>2018</b>	<b>2020</b>

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 934 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Berpredikat Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), KPPBC TMP Ngurah Rai telah berhasil memperoleh predikat WBBM. Pengukuran IKU ini didasarkan pada penjumlahan nilai komponen pengungkit (60%) dan nilai komponen hasil (40%), dan apabila satuan kerja tersebut mendapatkan predikat WBBM, maka realisasi IKU-nya akan ditambahkan 20% dari Nilai Evaluasi Reformasi Birokrasi. Realisasi IKU ini adalah sebesar 112,76% dari target 85% yang ditetapkan. Capaian IKU ini adalah

Diantara hal yang mendukung tercapainya IKU ini adalah berhasilnya KPPBC TMP Ngurah Rai meraih predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2020. Dengan ditetapkannya predikat tersebut, ralisasi IKU ini mendapatkan nilai tambah yang sebelumnya adalah 93,97% menjadi 112,76% atau mendapat tambahan 20%.

Penilaian Pembangunan ZI tidak hanya didasarkan atas pencapaian komponen pengungkit dan komponen hasil tetapi juga nuansa dan keadaan yang ada di lapangan baik di kantor maupun di hangar pelayanan. Oleh karena itu dibutuhkan komitmen pimpinan dan seluruh jajaran KPPBC TMP Ngurah Rai



mulai dari PPNPN, Pelaksana, sampai ke level Pejabat untuk bersama-sama membangun Zona Integritas dan menjaganya. Kendala ini telah dilakukan mitigasi melalui upaya persuasive seperti rapat pengawasan melekat tiap seksi, Acara Townhall yang dipimpin langsung oleh Kepala Kantor, sampai penerapan inovasi integritas yang memperketat pengawasan terhadap penyimpangan integritas. Hasil dari mitigasi tersebut dapat dibuktikan keberhasilannya melalui Survei integritas yang dilaksanakan pada tahun 2020 kepada pengguna jasa KPPBC TMP Ngurah Rai atas proses pelayanan selama Semester I yang hasilnya menunjukkan bahwa tidak terdapat petugas yang meminta imbalan (uang) dalam memberikan pelayanan.

IKU ini merupakan IKU mandiri yang diputuskan oleh Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai sebagai komitmen bersama dalam rangka mengawal proses pembangunan ZI di Lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai. Sumber Daya yang berperan atas realisasi IKU ini adalah seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai dan Tim Pembangunan ZI sebagai PIC yang bertugas melakukan rekapitulasi terhadap proses pembangunan tersebut.

Pada tahun 2018, KPPBC TMP Ngurah Rai berhasil meraih predikat Wilayah bebas dari Korupsi (WBK). Akan tetapi, KPPBC TMP Ngurah Rai belum mampu meraih predikat WBBM pada tahun 2019.

#### **Sasaran Strategis 7 : Pengawasan kepabeanaan dan cukai yang efektif**



Gambar 12 Press Conference Penyulundupan Baby Lobster

Kegiatan pengawasan kepabeanaan dan cukai adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka memastikan dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanaan dan cukai secara efektif.

## 7a-CP Persentase Tindak Lanjut Temuan Pelanggaran Kepabeanan Dan Cukai

Kegiatan pengawasan kepabeanan dan cukai adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka memastikan dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai secara efektif. IKU Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai :

1. Pelanggaran kepabeanan dan cukai adalah pelanggaran kepabeanan dan cukai yang berhasil ditindak oleh petugas KP DJBC, Kanwil DJBC, KPU, dan KPPBC di seluruh Indonesia sejak tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal terakhir bulan yang dilaporkan.
2. Patroli adalah kegiatan penindakan yang belum memiliki target spesifik.
3. Operasi penindakan adalah kegiatan penindakan yang telah memiliki target spesifik berdasarkan Nota Hasil Intelijen (NHI) dari unit intelijen maupun sumber informasi lainnya.
4. Jumlah rencana pelaksanaan patroli dan/atau Operasi Penindakan adalah jumlah rencana yang disampaikan oleh Manajer Kinerja Organisasi pada awal tahun berdasarkan data dan analisis dari Direktorat Penindakan dan Penyidikan dengan mempertimbangkan :
  - a. Rencana Patroli dan Operasi Penindakan usulan dari Kanwil, KPUBC dan KPPBC
  - b. Rencana pelaksanaan pengawasan barang kena cukai illegal
  - c. Rencana Patroli laut yang sudah ditetapkan Subdit Patroli laut.
  - d. Data historis NHI, info lainnya (untuk patroli), LI-1 (info dari masyarakat), tertangkap tangan (pada tahun sebelumnya).
5. Pelaksanaan patroli dan/atau operasi penindakan adalah bentuk realisasi dari rencana operasi penindakan sejak tanggal 1 Januari 2020 yang dibuktikan dengan LPT (Laporan Pelaksanaan Tugas) atau bentuk laporan lainnya.
6. Capaian IKU dihitung menggunakan 3 komponen, yaitu:
  - a. Komponen I: Pelaksanaan Patroli dan/atau Operasi Penindakan, bobot 20%
  - b. Komponen II: Efektivitas Patroli dan/atau Operasi Penindakan, bobot 40% dan
  - c. Komponen III: Tindak Lanjut Patroli dan/atau Operasi Penindakan, bobot 40%.

Pada Periode tahun 2020, KPPBC TMP Ngurah Rai telah melakukan penindakan atas pelanggaran kepabeanaan dan cukai sebanyak 365 penindakan. Hal ini dibuktikan dengan terdapat 365 Surat Bukti Penindakan (SBP) yang diterbitkan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 15 Komoditi SBP

No	KOMODITI SBP	Jumlah SBP
1	Uang Tunai	22
2	MMEA	146
3	HT	96
4	NPP	58
5	Senjata Amunisi	1
6	Ballpress	1
7	Daging	2
8	Handphone/Parts	8
9	Spareparts	1
10	Makanan Minuman	2
11	Kosmetika/Obat	10
12	Pornografi	1
13	Mesin/Alat Berat	2
14	Produk Perikanan	2
15	Alat Kesehatan	3
16	Bibit/Benih Tanaman	4
17	Hewan dan Bagian Tubuh (Non Cites)	1
18	Tumbuhan dan Bagian Tumbuhan (Non Cites)	2
19	Bahan Kimia	3
	<b>TOTAL</b>	<b>365</b>

Selama tahun 2020, KPPBC TMP Ngurah Rai telah menghasilkan 58 penindakan NPP (Narkotika, Psikotropika dan Prekursor). Berikut rincian atas kegiatan penindakan narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) yang telah dilakukan:

Tabel 16 Penindakan NPP Tahun 2020

NO.	TANGGAL PENINDAKAN	NAMA	WARGA NEGARA	JENIS KELAMIN	NO. PASSPORT	JENIS NPP	BERAT (GRAM BRUTO)	MODUS	FLIGHT
1	04 Januari 2020	EKATERINA POLETAEVA	RUSSIA	P	715633521	Cannabidiol	319,9	Disimpan didalam Koper	CZ 8481
2	04 Januari 2020	FERNANDO ANDRES REPARAZ PEREZ	SPANYOL	L	PAJ180071	Zolpidem	1757 Butir	Disimpan didalam Koper	QZ 521
						Bromazepam	561 Butir		
						Midazolam	78 Butir		
3	07 Januari 2020	ROBBIE MC GRATH	IRLANDIA	L	PW3976729	Diazepam	106 Butir	Disimpan didalam Koper	OD 324
4	15 Januari 2020	EVGENIYA ZHARKOVA	RUSSIA	P	722654760	Fenazepam	129 Butir	Disimpan didalam Koper	OD 324

NO.	TANGGAL PENINDAKAN	NAMA	WARGA NEGARA	JENIS KELAMIN	NO. PASSPORT	JENIS NPP	BERAT (GRAM BRUTO)	MODUS	FLIGHT
5	16 Januari 2020	AL-KARIM ABDUL AZIZ WISSANJI	KANADA	L	AC718530	Diazepam	343 Butir	Disimpan didalam Koper & Tas Punggung	TK 066
6	28 Januari 2020	NEWTON GUILHERME DE SOUZA SEREJO	BRAZIL	L	GA082172	Clonazepam	86 Butir	Disimpan didalam Koper	KL 835
						Alprazolam	67 Butir		
7	01 Februari 2020	SASCHA UNGER	JERMAN	L	CH1HLJ1PK	Ganja	2,04	Disimpan didalam Dompet	QR 964
8	07 Februari 2020	BILL NICHOLLS	-	-	-	Clonazepam	200 Butir	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Australia
9	08 Februari 2020	LEWIS EDWARD HEATHFIELD	INGGRIS	L	524418524	Ganja	1,05	Disimpan didalam Plastik Pouch	VJ 893
10	09 Februari 2020	BUNGA ERITA SEPTYA PUTRI	INDONESIA	P	C5564757	Methamphetamine	291,71	Disembunyikan didalam pakaian dalam	OD 306
11	11 Februari 2020	INYOMAN ARI SUJIWA/AYIK SUJIWA	INDONESIA	L	KTP 5171041310790004	THC	18,39	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Amerika Serikat
12	12 Februari 2020	INYOMAN ARI SUJIWA/AYIK SUJIWA	INDONESIA	L	KTP 5171041310790004	THC	21,59	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Amerika Serikat
13	14 Februari 2020	BOZEZ ARREN BARAZIEL SURYABUANA/KADEKI	INDONESIA	L	KTP 5171031910840001	Alprazolam	49,53	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Korea
14	23 Februari 2020	NI MADE PRABAWANTI	-	-	-	5F-MDMB-PICA	507,2	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Hong Kong
15	26 Februari 2020	TAN SER YI	MALAYSIA	P	A41224553	Triazolam	2,25 mg	Disimpan didalam tas jinjing	D7 798
						Clonazepam	10 mg	Disimpan didalam tas jinjing	
						Happy five	15 mg	Disembunyikan didalam bra	
16	27 Februari 2020	STEPHEN JAMES CANNARD	AUSTRALIA	L	PB1209842	Clonazepam	196 mg	Disimpan didalam tas ransel	TG 431
17	28 Februari 2020	THOMAS MICHAEL DALY	SELANDIA BARU	L	LM860293	Alprazolam	0,6	Disimpan didalam koper	VA 33

NO.	TANGGAL PENINDAKAN	NAMA	WARGA NEGARA	JENIS KELAMIN	NO. PASSPORT	JENIS NPP	BERAT (GRAM BRUTO)	MODUS	FLIGHT
18	1 Maret 2020	NENAD SIMEONOVIC	SERBIA	L	12877298	Bromazepam	532,5 Butir	Disimpan di dalam koper	OD 541
						Alprazolam	283 Butir		
19	3 Maret 2020	WILLIAM	-	-	-	MDMA	54,78	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Belanda
20	05 Maret 2020	AHYA JAYTIRTH	INDIA	L	22715209	Hasis	3,18 (neto)	Di dalam saku celana pendek	FD 396
						Tenamfetamine	0,64	Di dalam dompet	
21	11 Maret 2020	ANDREI SMIRNOV	RUSSIA	L	725055366	Dimetiltriptamina	1.543,70	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Belanda
22	20 Maret 2020	VIRGINIE ALEXANDRA ALFEROFF	PRANCIS	P	18FH68946	Buprenorfina	84 butir	Di dalam Barang Kiriman Cargo	Kiriman Cargo dari Prancis
23	22 Maret 2020	HENDRIK SANTOSO	INDONESIA	L	5171020406740000	Dronabinol (delta 9-tetrahydrocannabinol)	20	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Belanda
24	23 Maret 2020	ANDREI SMIRNOV	RUSSIA	L	725055366	Dimetiltriptamina	510	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Belanda
25	30 Maret 2020	DIMAS SAID IRFANDYO	INDONESIA	L	3174070709870000	MDMA	8,73	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Hong Kong
26	31 Maret 2020	FRANK PETER GORDON	AUSTRALIA	L	PB 1800489	Clonazepam	150 Butir	Di dalam Barang Kiriman PJT	Kiriman Cargo dari Prancis
27	01 April 2020	I PUTU BUDIANTARA	INDONESIA	L	5103020504010000	4-F MDMB BUTINACA	67,52	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Laos
28	20 April 2020	PUTU AGUNG BALI	-	-	-	Metamfetamine	12,33	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Jerman
29	13 Mei 2020	METHA GUS	-	-	-	4-F MDMB BUTINACA	1,9	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Belanda
30	15 Mei 2020	Daniel Adrianus	Belanda	L	BM8F57134	Oxazepam	90 Butir	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Belanda

NO.	TANGGAL PENINDAKAN	NAMA	WARGA NEGARA	JENIS KELAMIN	NO. PASSPORT	JENIS NPP	BERAT (GRAM BRUTO)	MODUS	FLIGHT
31	15 Mei 2020	NI WAYAN SUMIANI	INDONESIA	P	51030654105780000	Bromazepam	60 Butir	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Prancis
		Patrick Roland Aime Cabrol	PRANCIS	L	14CV94823				
32	26 Mei 2020	Miklos Toth	KANADA	L	GA967372	Alprazolam	120 Butir	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Taiwan
33	03 Juni 2020	Greg Austin	Amerika Serikat	L	536720904	Carisoprodol	30 butir / 13,82 gram netto	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari AS
						Fentanil	20 sachet / 43,64 gram bruto		
						Alprazolam	90 butir / 11,87 gram netto		
34	06 Juni 2020	Metri Sucitra Dewi	INDONESIA	P	520406690896000	Flunitrazepam	94 butir / berat 33,38 gram bruto	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Taiwan
35	24 Juni 2020	Josue Omar Perez Del Valle	Amerika Serikat	L	562584563	Delta-8-tetrahydrocannabinol	160	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari AS
36	30 Juni 2020	Louvion Marc Roger Gustave	PRANCIS	L	19FVTI283	Dafalgan Codeine	32 butir pil / 27,30 gram bruto	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Prancis
						Diazepam Arrow	60 butir pil / 38,30 gram bruto		
						Zolpidem Sandoz	28 butir pil / 8,82 gram bruto		
37	08 Juli 2020	SPENCER JOHNSON	-	-	-	Methamphetamine	1,92	Di dalam Barang Kiriman PJT	Kiriman PJT dari Indonesia
38	13 Juli 2020	SILVIO JOSHUA SENN	SWITZERLAND	L	X4625782	Tetrahydrocannabinol (THC)	38,51	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Jerman
39	15 Juli 2020	IGNACIO HERNANDEZ DEUSCA	SPANYOL	L	PAK143268	Aprazolam	7,71	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Spanyol

NO.	TANGGAL PENINDAKAN	NAMA	WARGA NEGARA	JENIS KELAMIN	NO. PASSPORT	JENIS NPP	BERAT (GRAM BRUTO)	MODUS	FLIGHT
40	06 Agustus 2020	MARTYN POWER	INGGRIS	L	543162393	Dihydrocodeine	2,76 (netto)	Di simpan di dalam koper hardcase	QR 962
						Codeine Phosphate	16 (netto)		
						Codeine Phosphate	20 (netto)		
						Codeine Phosphate	8 (netto)		
41	15 Agustus 2020	LORNA LI	AMERIKA SERIKAT	P	546014196	N,N-Dimethyltryptamine	84,44	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Amerika Serikat
42	03 September 2020	JOSE MIGUEL BLANCO GALVEZ	SPANYOL	L	PAG831883	Cocaine HCL	23.18 (netto)	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Spanyol
						N-methyl-3,4-methylene dioxyamphetamine (MDMA)	24.91 (netto)		
43	15 September 2020	PHILIPPE EDMOND JOSEPH ZSIGA	PERANCIS	L	15DE50829	Prazepam	253	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Perancis
44	18 September 2020	OWENS EBONY JANE	AUSTRALIA	P	PA5038670	Fenobarbital	71,85 (netto)	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Australia
45	19 September 2020	MISS MARIKA SUDA	JEPANG	P	TR4198705	Bromazepam	11,99	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Jepang
46	20 Oktober 2020	JULIANNA MARIA HENDRO GEB LUKACS	JERMAN	P	5171016902480001	Lorazepam	22,43	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Jerman
47	22 Oktober 2020	DAG CHRISTIAN LEIRO	NORWEGIA	L	30312822	Oksidona	122,70	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Belanda
48	22 Oktober 2020	JESUS GISBERT CARBONELL	SPANYOL	L	PAC661537	Alprazolam	31,2	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Spanyol
49	27 Oktober 2020	IMANI NICHOLE HERRON	AMERIKA SERIKAT	P	D9805498	Cannabidiol	61,1	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Amerika Serikat
50	02 November 2020	PERROCHE AU FABRICE	PERANCIS	L	14DV09154	Alprazolam	8	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Perancis
51	02 November 2020	HEE YOUNG BALKEMA	BELANDA	P	NX5P8D9C6	MDMB-4en PINACA	27,69	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari AS

NO.	TANGGAL PENINDAKAN	NAMA	WARGA NEGARA	JENIS KELAMIN	NO. PASSPORT	JENIS NPP	BERAT (GRAM BRUTO)	MODUS	FLIGHT
52	03 November 2020	DARYA SHYHAYEVA	UKRAINA	P	ES451830	THC	1.015 (netto)	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Ukraina
53	06 November 2020	SEIKI TORIGE ARTISRY	JEPANG	L	TZ0761288	Zolpidem	10,27	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Jepang
54	26 November 2020	BROOKE LYN CARTER	AMERIKA SERIKAT	P	566629044	THC	471,38	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Amerika Serikat
55	22 Desember 2020	SUGIANTO KURNIAWAN	TAIWAN	L	(SIM) 09208607000001	Zolpidem	24,3	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Taiwan
56	23 Desember 2020	ARRON ROBERT BROKENSHERE / (MICHEAL PARSLEY)	DENMARK	L	PA6478587	THC	62,33	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Denmark
57	25 Desember 2020	RORY ALEXANDER	INGGRIS	L	CORDE811068RA9MY	Cannabinol	26,29	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Inggris
		KEZIA CHRISTINA	INDONESIA	P	3174094312930001				
58	30 Desember 2020	ANNEMARIE KIPAR	SWISS	P	566810139	Zolpidem	31,29	Di dalam Barang Kiriman Pos	Kiriman Pos dari Swiss

IKU ini merupakan IKU Mandatory yang baru sehingga tidak terdapat perbandingan antara realisasi tahun 2019 dengan tahun 2020. Akan tetapi salah satu komponen formula IKU yaitu jumlah SBP yang diterbitkan tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan yang disebabkan imbas dari pandemic COVID-19.

Jumlah SBP pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 dari 1246 menjadi 365. Penurunan ini terjadi karena imbas dari pandemic COVID-19 yang menyebabkan ditutupnya penerbangan internasional dan jumlah barang impor yang dilayani pun menurun sehingga menurunkan jumlah SBP yang diterbitkan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai.

Untuk tahun 2021, target untuk IKU ini menunggu arahan dari kantor pusat, mengingat IKU ini merupakan IKU mandatory.

### Sasaran Strategis 8 : 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.

#### 8a-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 2020 ini, KPPBC TMP Ngurah Rai tidak memiliki saldo temuan Aparat Pengawas Fungsional, sehingga IKU Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional Tahun 2020 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 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	8a-CP Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	80%	N/A	Total Rekomendasi = 0	2020
2 Pengendalian Mutu yang Optimal	9a-CP Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	76%	N/A	Total Rekomendasi = 0	2019

#### 8b-N : Rata-rata Persentase Tingkat Efektivitas Monitoring dan Pengawasan Kepatuhan Internal

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

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

### **1. Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Jenis pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a) Pengaduan bersifat non-operasional yaitu pengaduan yang berisi permasalahan pelanggaran disiplin dan kode etik pegawai Bea Cukai.
- b) 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

- a) Pimpinan Unit Kerja Objek PKPT; dan/atau
- b) 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 2020 yang disampaikan oleh Direktorat Kepatuhan Internal. Pelaksanaan kegiatan PPU ini didasarkan pada Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-536/BC/2019 tentang Pelaksanaan Pemantauan Pengendalian Intern di Lingkungan DJBC. Hasil pelaksanaan kegiatan ini yang menjadi formula IKU diantaranya adalah persiapan kegiatan, proses pelaksanaan, tingkat kepatuhan pelaksana proses bisnis, jumlah rekomendasi yang ditindaklanjuti dibandingkan dengan seluruh jumlah rekomendasi, dan jumlah DUPU yang efektif.

#### **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 evaluatee, 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 :

- a) Surat Keputusan Penjatuhan Hukuman Disiplin dalam hal Pejabat yang Berwenang Menghukum (PYBM) adalah atasan langsung atau kepala satker penerima rekomendasi;
- b) 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 2020 ini, telah ditindaklanjuti atas 5 (lima) kegiatan terkait efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal antara lain :

- 1) Terdapat 3 pengaduan masyarakat kategori operasional melalui SIPUMA yang seluruhnya telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dan 1 pengaduan kategori non-operasional yang juga sudah ditindaklanjuti.

- 2) Terdapat 10 Rekomendasi PKPT yang seluruhnya telah ditindaklanjuti secara memadai.
- 3) Terdapat 6 Rekomendasi PPU yang seluruhnya telah ditindaklanjuti, terdapat 6 dari 7 DUPU yang efektif, dan tingkat kepatuhan pelaksana proses bisnis adalah 99,16%.
- 4) Terdapat 3 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 96,95%. Selama pandemic COVID-19, tim pelaksana PPU memutuskan untuk tidak melaksanakan observasi dalam rangka mengurangi interaksi secara langsung dengan pihak-pihak yang dipantau. Akan tetapi pelaksanaan uji keakuratan tetap dilaksanakan melalui reperformance.

Pada tahun 2020 realisasi tersebut mengalami penurunan dari periode sebelumnya (tahun 2019) yang mana realisasinya sebesar 99,96%. Hal ini disebabkan oleh menurunnya realisasi kegiatan PPU dibandingkan dengan tahun 2019 dimana terdapat salah satu DUPU yang tidak efektif sehingga mempengaruhi perhitungan realisasi IKU ini. Selain kegiatan PPU, terdapat pula penurunan terhadap realisasi atas kegiatan Evaluasi Pengelolaan Kinerja dimana terdapat salah satu dari 2 rekomendasi yang ditindaklanjuti dinyatakan tidak berkualitas oleh evaluatee. Untuk tahun 2021, target untuk IKU ini menunggu arahan dari kantor pusat, mengingat IKU ini merupakan IKU mandatory

Perbandingan antara realisasi IKU Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal 2020 dengan tahun 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel 18 Perbandingan realisasi IKU Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal

Sasaran Strategis		Indikator kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Pengendalian Mutu yang Optimal	8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90%	96,95%	1. Terdapat 3 pengaduan masyarakat (kategori operasional) dan 1 pengaduan masyarakat (kategori non-operasional) melalui SIPUMA yang seluruhnya telah ditindaklanjuti dan diselesaikan 2. Terdapat 10 Rekomendasi PKPT yang seluruhnya telah ditindaklanjuti secara memadai 3. Terdapat 6 Rekomendasi PPU yang seluruhnya telah ditindaklanjuti, terdapat 6 dari 7 DUPU yang efektif, dan tingkat kepatuhan pelaksana proses bisnis adalah 99,16%	2020

						4. Terdapat 3 rekomendasi evaluasi pengelolaan kinerja yang telah ditindaklanjuti dan 2 yang dinyatakan berkualitas oleh evaluatee. Tidak terdapat investigasi internal.	
2	Pengendalian Mutu yang Optimal	8a-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	85%	99,96%	1. Terdapat 6 pengaduan masyarakat (kategori operasional) melalui SIPUMA yang seluruhnya telah ditindaklanjuti dan diselesaikan 2. Terdapat 3 Rekomendasi PKPT yang seluruhnya telah ditindaklanjuti secara memadai 3. Terdapat 22 Rekomendasi PPU yang seluruhnya telah ditindaklanjuti	2019

#### Sasaran Strategis 9 : SDM yang kompeten



Gambar 13 Pelatihan Service Level Agreement

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 tolak ukur capaian atas sasaran strategis ini.

#### 9a-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 kepabeanaan 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 Kepabeanaan 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 71%, tercapai persentase peningkatan kompetensi pegawai sebesar 93,43% dari 22 kegiatan pelatihan yang dilaksanakan pada periode Januari s.d. Desember 2020. Selain kegiatan P2KP terdapat 42 kegiatan Widya Tula dengan periode pelaksanaan Juni s.d. Desember 2020. Kegiatan Widya Tula ini merupakan inovasi Kantor Bea Cukai Ngurah Rai yang ditetapkan berdasarkan KEP-30/WBC.13/KPP.MP.01/2020. Hal yang melatarbelakangi diadakannya Widya Tula ini adalah untuk meningkatkan kompetensi pegawai ketika volume kegiatan pelayanan dan pengawasan di bidang Bea dan Cukai sedang menurun. Kegiatan Widya Tula ini diselenggarakan sebagai sarana menularkan pengetahuan baru kepada para pegawai dengan narasumber pegawai/pejabat yang baru saja selesai mengikuti diklat atau sosialisasi.

Berikut perbandingan realisasi IKU Presentase peningkatan kompetensi pegawai dalam kurun waktu 2 tahun terakhir :

Tabel 19 Perbandingan realisasi Presentase peningkatan kompetensi pegawai

Sasaran Strategis		Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	SDM yang kompeten	9a-N Persentase peningkatan kompetensi pegawai	71%	93.43%	22 Kegiatan Pelatihan	2020
2	SDM yang kompetitif	9a-N Indeks efektivitas kegiatan serta P2KP	70%	96.38%	20 Kegiatan P2KP	2019

Pelaksanaan IKU ini mengalami peningkatan jumlah kegiatan di tahun 2020 dari 20 menjadi 22 kegiatan P2KP. Realisasi IKU 2020 ada penurunan 2.95 dari realisasi 2019, namun demikian capaian IKU ini untuk 2019 dan 2020 masih di atas 120%. Walaupun dalam kondisi pandemi, kegiatan P2KP tetap dilaksanakan dengan metode daring melalui aplikasi ZOOM. Di tahun 2021, kegiatan P2KP termasuk juga kegiatan widyatula tetap akan dilaksanakan dengan aplikasi ZOOM. Di tahun 2021, sesuai Daftar Program Strategis Kanwil DJBC Bali, NTT dan NTB, IKU Persentase peningkatan kompetensi pegawai ditargetkan meningkat menjadi 77%.

**Sasaran Strategis 10 : Organisasi yang fit for purpose**



Gambar 14 Townhall Meeting

Organisasi yang fit for purpose adalah organisasi yang mampu mewedahi 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

## 10a-N : Persentase efektivitas Manajemen Organisasi

Persentase efektifitas manajemen organisasi terdiri dari:

### 1. Efektifitas 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

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

#### B. Pelaksanaan DKO

- 1) Overview Capaian Kinerja;
- 2) Reviu Kinerja Tematik;
- 3) Menetapkan Rencana Aksi;
- 4) Penilaian efektivitas DKO;

#### C. Tindak Lanjut

- 1) Menyusun dan mengomunikasikan rencana aksi;
- 2) Melaksanakan rencana aksi dan menyusun laporan;
- 3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana aksi.

Unsur penilaian efektivitas Dialog Kinerja Organisasi adalah sebagai berikut:

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

- 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%)

Selama tahun 2020 telah dilaksanakan arahan pimpinan sebanyak 40 arahan dan seluruhnya telah ditindaklanjuti dengan tuntas sehingga atas komponen efektivitas DKO ini telah terealisasi 100%.

## 2. Efektifitas implementasi manajemen risiko

Efektifitas implementasi manajemen risiko DJBC adalah salah satu 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 MR, penyampaian laporan MR, realisasi mitigasi risiko, dan review manajemen risiko dengan bobot yang telah ditentukan.

### A. Pelaksanaan Rapat 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.

### B. Penyampaian Laporan Manajemen Risiko

Laporan manajemen risiko merupakan dokumen yang menyajikan informasi terkait pengelolaan risiko kepada pengangku kepentingan. Informasi tersebut berguna sebagai bahan pertimbangan dan data pendukung dalam mengambil 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.

### C. 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 (UPR). 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 (satu tahun).

### D. 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.

Dari kegiatan manajemen resiko di atas realisasinya sebesar 96,34% adapun detailnya sebagai berikut

Tabel 20 kegiatan manajemen resiko

Kode	Perhitungan	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
<b>A</b>	4,5/5 x 100%	90.00%	15.00%	13.50%
<b>B</b>	4/4 x 100%	100.00%	15.00%	15.00%
<b>C</b>	2/2 x 100%	100.00%	50.00%	50.00%
<b>D</b>	Nilai TkPMR	89.20%	20.00%	17.84%
<b>Total</b>	Jumlah A, B, C, D			96.34%

Realisasi dari persentase efektivitas manajemen organisasi DJBC pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngrurah Rai periode tahun 2020 adalah sebesar 98,17% dari target 85%.

$$\begin{aligned}
 \text{Fomula perhitungan} &= (\text{Unsur 1 (DKO)} \times 50\%) + (\text{Unsur 2 (MR)} \times 50\%) \\
 &= (100\% \times 50\%) + (96,34\% \times 50\%) \\
 &= 98.17\%
 \end{aligned}$$

IKU ini merupakan IKU baru di tahun 2020, yang merupakan gabungan dari IKU efektivitas DKO dan IKU efektivitas implementasi manajemen risiko di tahun 2019. Tabel di bawah menunjukkan perbandingan IKU tersebut tahun 2020 dan 2019.

Tabel 21 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi

No	Ukuran Kinerja	Target 2019	Realisasi 2019	Target 2020	Realisasi 2020
<b>1</b>	Efektivitas DKO	90%	98.04%	85%	100%
<b>2</b>	Implementasi MR	76%	97.72%	85%	96.34%

Jika diperbandingkan, realisasi efektivitas DKO 2020 mengalami peningkatan 1,96 dibandingkan dengan tahun 2019. Sementara untuk implementasi manajemen risiko di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 1,38 dibandingkan dengan tahun 2019. Namun demikian secara keseluruhan gabungan IKU efektivitas manajemen organisasi realisasinya (98,17%) masih melebihi keduanya. Pelaksanaan DKO dan implementasi MR sejak April 2020, dilakukan secara daring. Ada hal positif

dengan model DKO secara daring, yakni seluruh pimpinan (pejabat satu tingkat di bawah kepala kantor) serta perwakilan pegawai, dapat terlibat mengikuti rapat penting ini walau sedang cuti di luar pulau Bali. Di tahun 2021, karena masih dalam kondisi pandemi Covid-19, pelaksanaan DKO dan implementasi MR tetap dilaksanakan walaupun secara daring.

### **10b-N Tingkat Efektivitas Focus Group Discussion Kebijakan Kementerian Keuangan**

Tingkat efektivitas FGD Kebijakan Kemenkeu merupakan instrumen penilaian untuk mengukur keaktifan Pejabat Administrator dalam melakukan komunikasi internal melalui FGD kepada pegawai di lingkungannya termasuk mengukur mengenai feedback peserta terhadap kegiatan FGD yang dilaksanakan. IKU ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kegiatan Focus Group Discussion terkait kebijakan di Kementerian Keuangan.

Kegiatan FGD dilaksanakan berdasarkan Surat Edaran Menteri Keuangan. Fokus materi FGD akan ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal melalui surat Kepala Biro SDM atas nama Sekretaris Jenderal kepada Sekretaris Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan.

Pada Tahun 2020 sendiri, telah dilaksanakan kegiatan FGD sebanyak 3 kali, yaitu pada Triwulan II, III dan IV, dengan tema/topik dan indeks penilaiannya sebagaimana berikut:

1. FGD Triwulan II dengan Topik “Kebijakan Keuangan Negara dan Kebijakan Sektor Keuangan sebagai Crisis Relief dalam Menangani Pandemi Covid-19” dan mendapat indeks penilaian sebesar 97.58
2. FGD Triwulan III dengan Topik “Kebijakan Defisit Anggaran Pemerintah” dan mendapat indeks penilaian sebesar 98.50
3. FGD Triwulan IV dengan Topik “Program PEN dan APBN 2021 untuk Percepatan Pemulihan Ekonomi dan Penguatan Reformasi” dan mendapat indeks penilaian sebesar 98.50

Adapun indeks realisasi IKU Tingkat efektivitas Focus Group Discussion kebijakan Kementerian Keuangan s.d. Desember Tahun 2020 adalah sebesar 98.50 dari indeks target sebesar 80.00.

IKU ini diukur dari survei peserta FGD yang meliputi 6 unsur yakni:

1. Apakah penyampaian materi dilakukan secara komunikatif
2. Apakah pemateri mampu menjawab pertanyaan dengan baik
3. Apakah materi kegiatan FGD meningkatkan pemahaman mengenai topik terkait
4. Apakah peserta mendapatkan kesempatan untuk berdiskusi
5. Apakah kegiatan FGD bermanfaat untuk saya
6. Apakah kegiatan FGD dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kapasitas

Melihat hasil survei yang mencapai 98.5, tidak ada tantangan ataupun kendala yang berarti dalam mencapai IKU ini. IKU ini merupakan iku baru di tahun 2020 yang merupakan IKU mandatory dari kementerian. Untuk tahun 2021, target IKU ini menunggu arahan dari kementerian.

### **10c-N Persentase Pengelolaan Layanan TIK**

Pengelolaan layanan TIK merupakan upaya yang dilakukan dalam menjamin terlaksananya layanan TIK secara otomatis berjalan dengan baik. Kegiatan yang dilakukan meliputi :

1. Pengendalian Keamanan Teknologi Informasi yang merupakan upaya pencegahan terjadinya gangguan atau serangan dalam bentuk peretasan atau serangan Cyber (seperti Malware, Phising, atau Hacking) pada Personal Computer (PC) yang digunakan oleh pegawai pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC).

Kegiatan yang dilakukan dalam pengendalian keamanan teknologi informasi meliputi :

- A. Melakukan Join Domain pada seluruh PC yang memenuhi syarat dan terkoneksi dengan jaringan intranet maupun internet untuk aplikasi layanan CEISA, serta
- B. Melakukan sosialisasi atau PKP kepada pegawai terkait Pengendalian Keamanan Teknologi Informasi.

Persyaratan PC untuk Join Domain :

- A. Perangkat yang digunakan merupakan Barang Milik Negara.
- B. Operating System (OS) original berlisensi Microsoft Windows Profesional Series (minimal Microsoft Windows 7) sesuai dengan standardisasi KEP Staf Ahli Bidang OBTI selaku CIO Kemenkeu Nomor 06/SA.8/2017 tentang Standar Spesifikasi Perangkat Pengguna di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- C. Terhubung ke Jaringan Kemenkeu.

Persyaratan Pengadaan :

- A. Persyaratan perangkat sesuai dengan standardisasi KEP Staf Ahli Bidang OBTI selaku CIO Kemenkeu Nomor 06/SA.8/2017 tentang Standar Spesifikasi Perangkat Pengguna di Lingkungan Kementerian Keuangan.

2. Pemenuhan TIK Hanggar yang merupakan pemenuhan TIK baik software maupun hardware untuk Personal Computer(PC) pada lokasi hanggar agar layanan CEISA dapat berjalan dengan baik. Pemenuhan pada PC meliputi :

- A. Software : antivirus berlisensi dan OS yang kompatibel dengan layanan CEISA (software berlisensi).
- B. Utilisasi CPU saat sebelum digunakan (idle/setelah dinyalakan) kurang dari 50%.

- C. Jaringan : Tersedia koneksi jaringan (internet/LAN) khusus hanggar yang memadai sesuai dengan kebutuhan transaksi masing-masing hanggar dengan bandwidth minimal 1 MBps.
3. Ketepatan waktu penanganan permasalahan layanan CEISA yang merupakan penyelesaian atau pemberian solusi atas permasalahan terkait layanan aplikasi CEISA yang tepat waktu berdasarkan standar jenis permasalahan layanan sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 22 Standar jenis Permasalahan Layanan

No.	List layanan Standar (SLA) DIKC	Waktu wk. Rekam - Selesai	IKC	Kantor
1	Send/Kirim Ulang Respon	60 menit	√	√
2	Cek Status Billing	60 menit	√	√
	Cek/Rekon NTPN	6 jam	√	*
3	Respon NSW	3 jam	√	*
4	Cek/Create Respon	2 jam	√	*
5	Perekaman Inet Number	60 menit	√	√
6	Cek/Proses Aktivasi Modul	3 Jam	√	√

Keterangan : \*Diteruskan ke Direktorat IKC

Perhitungan waktu penanganan permasalahan layanan CEISA dimulai saat perekaman tiket sampai dengan dilakukan klik selesai PDAD, diselesaikan oleh layer 2 (Servicedesk Direktorat IKC) atau diteruskan ke layer 3 (Programmer, Vendor, dll).

Realisasi dari persentase pengelolaan layanan TIK pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai pada periode Januari s.d. Desember 2020 adalah sebesar 94,63% dari target 70%.

IKU pengelolaan layanan TIK ini merupakan IKU baru yang merupakan IKU mandatory dari DJBC. Pelayanan TIK pada KPPBC TMP Ngurah Rai dapat terealisasi 94,63% karena didukung inovasi mandiri aplikasi Lunar (Layanan Gangguan Bea Cukai Ngurah Rai) sebagaimana ditetapkan dengan Keputusan Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai nomor KEP-133/WBC.13/KPP.MP.01/2019. Mengingat bahwa penyampaian dokumen kepabeanan dilakukan melalui pertukaran data elektronik, aplikasi LUNAR ini membantu mempercepat penyampaian laporan masyarakat kepada KPPBC TMP Ngurah Rai ketika mengalami gangguan terkait TIK, seperti masalah waktu respon atas dokumen PEB/PIB, masalah dalam pencetakan billing dll. Untuk tahun 2021, target untuk IKU ini menunggu arahan dari kantor pusat, mengingat IKU ini merupakan IKU mandatory.

## **Sasaran Strategis 11 : Pengelolaan keuangan yang optimal**

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.

### **11a-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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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 23 Perbandingan Realisasi IKU Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1 Pengelolaan anggaran yang berkualitas	11a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95%	99,18%	Jumlah realisasi sebesar Rp22.710.109.878,00	2020
2 Pengelolaan anggaran yang optimal	12a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95%	98,93%	Jumlah realisasi sebesar Rp19.086.991.000,00	2019

Target terhadap IKU Persentase kualitas pelaksanaan anggaran adalah 95%. Tidak ada kenaikan target dari periode sebelumnya (tahun 2019). Realisasi pencapaian IKU ini sampai dengan 31 Desember 2020 adalah 99,18% dengan jumlah realisasi anggaran sebesar Rp. 22.710.109.878,00. Realisasi pada tahun 2020 melebihi target yang telah ditentukan dan mengalami peningkatan dibandingkan realisasi periode sebelumnya (2019), hal ini tidak terlepas dari efektivitas dan efisiensi anggaran yang dilaksanakan oleh seluruh unit kerja yang dilakukan secara optimal. Untuk tahun 2021, sesuai Daftar Program Strategis Kanwil DJBC Bali, NTT dan NTB, target IKU ini tetap 95%.

### 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 2020.

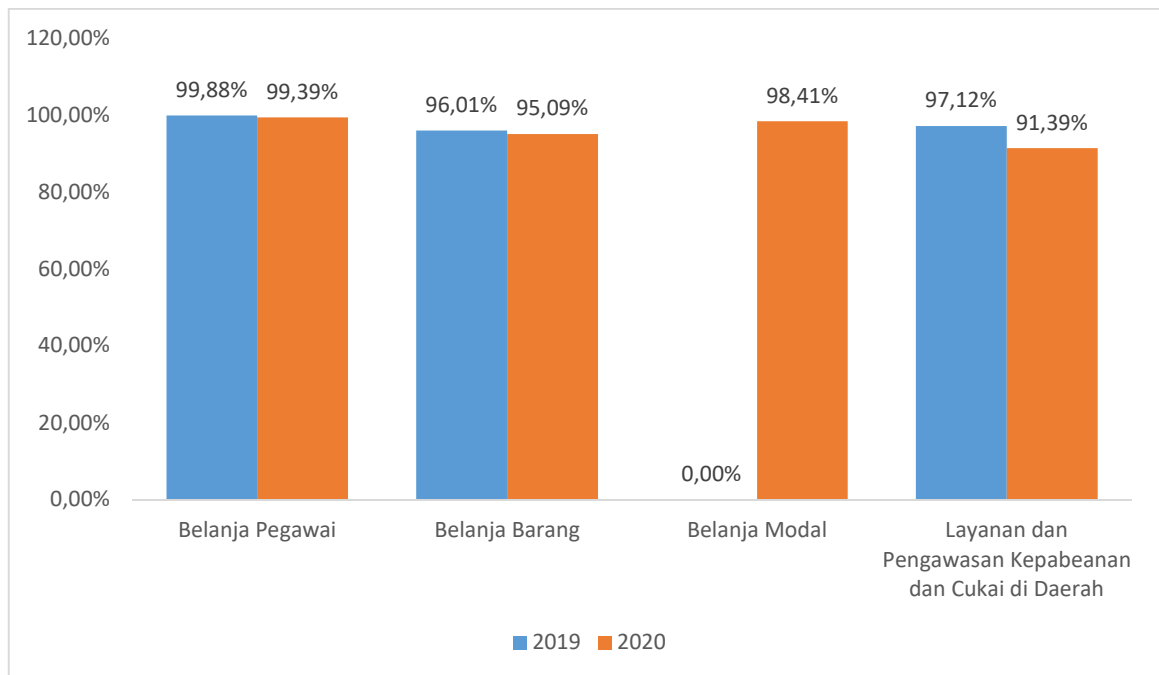
Adapun untuk rekapitulasi realisasi pagu belanja DIPA sampai dengan 31 Desember 2020 pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sebagai berikut:

Tabel 24 Realisasi Pagu Belanja DIPA s.d. 31 Desember 2020

No	Jenis Belanja	Pagu	Realisasi	Sisa Anggaran
1	Belanja Pegawai	15.131.951.000	15.039.098.842	92.852.158
2	Belanja Barang	6.398.671.000	6.084.688.652	313.982.348
3	Belanja Modal	614.460.000	604.669.001	9.790.999
4	Layanan dan Pengawasan Kepabeanaan dan Cukai di Daerah	1.074.146.000	981.653.383	92.492.617
<b>Total</b>		<b>23.219.228.000</b>	<b>22.710.109.878</b>	<b>509.118.122</b>

Berikut grafik perbandingan Realisasi Anggaran tahun 2020 dengan Realisasi Anggaran tahun 2019 :

Grafik 2 Presentase Realisasi Anggaran Tahun 2020

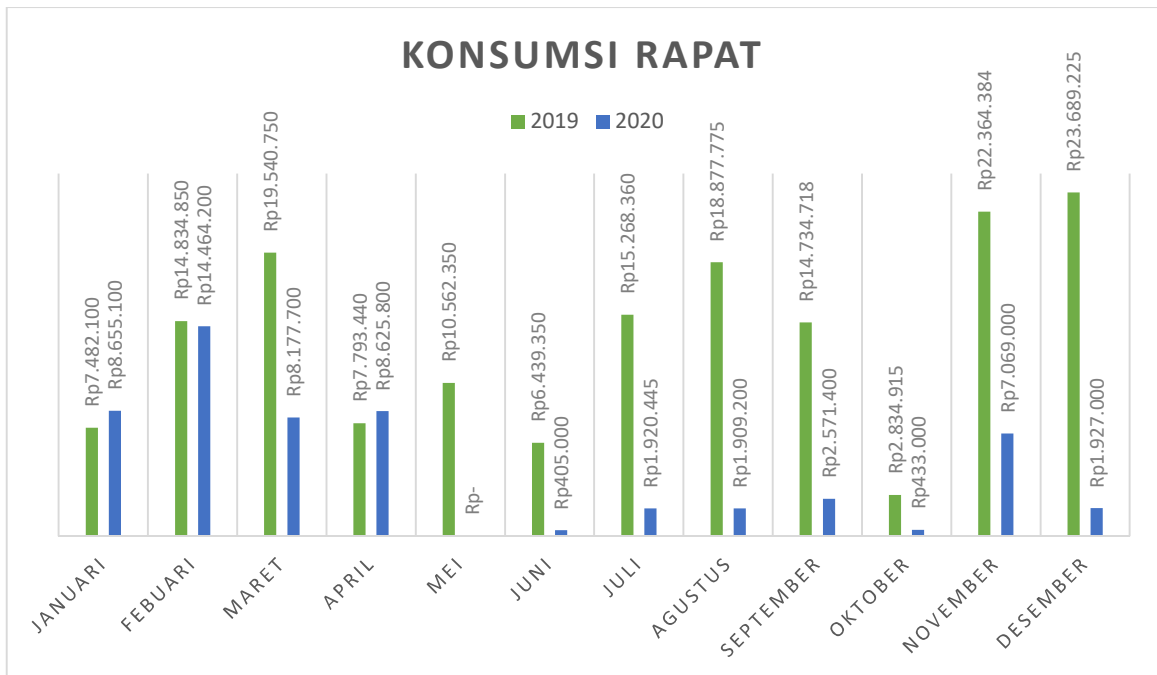


Selama periode tahun 2020 telah dilaksanakan revisi sebanyak sebanyak 11 kali diantaranya 8 Kali Revisi Halaman III DIPA dan Revisi POK, 2 Kali Revisi antar Satker, dan 1 Kali Revisi Pagu Minus. Pagu anggaran dalam DIPA awal tahun adalah sebesar Rp24.067.980.000 dan revisi terakhir adalah Rp23.219.228.000. Hal ini disebabkan oleh adanya penghematan dalam rangka COVID-19 dan perubahan pada belanja pegawai diakibatkan oleh adanya mutasi pegawai.

Pada tahun 2020 dimana dampak pandemi COVID-19 juga mempengaruhi kegiatan internal pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai, salah satunya rapat internal yang sebelum nya diselenggarakan tatap muka menjadi menggunakan media *teleconference*. Dari perubahan tersebut KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mendapat manfaat positif dengan berhasil melakukan efisiensi anggaran konsumsi rapat yang sangat signifikan, pada tahun 2019 sebesar Rp 164.422.217 berkurang lebih dari 65% menjadi Rp 56.157.845 pada tahun 2020. data efisiensi anggaran konsumsi rapat ditampilkan pada grafik berikut ini:



Grafik 3 Efisiensi Anggaran Konsumsi Rapat



#### D. Capaian Kinerja Lainnya

Selain 11 (sebelas) Sasaran Strategis (SS) yang ditetapkan oleh DJBC dengan capaian sebagaimana diuraikan sebelumnya, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai juga menghasilkan kinerja-kinerja lain selama tahun 2020 yaitu sebagai berikut:

1. Perolehan Predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)



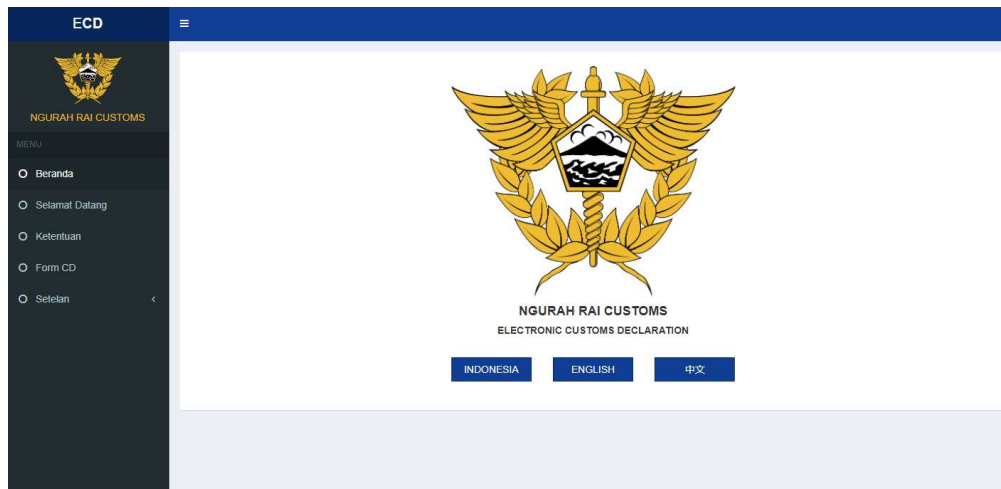
Gambar 15 Pencapaian Predikat WBBM

Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/kawasan yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan peningkatan kualitas pelayanan public.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 934 Tahun 2020 tentang

Unit Kerja Berpredikat Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), KPPBC TMP Ngurah Rai telah berhasil memperoleh predikat WBBM.

## 2. Customs Declaration Information System (CDIS)



Gambar 16 Customs Declaration information Systems

Pada Tahun 2019 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, serta mengurangi penggunaan kertas sehingga meningkatkan efisiensi sumber daya.

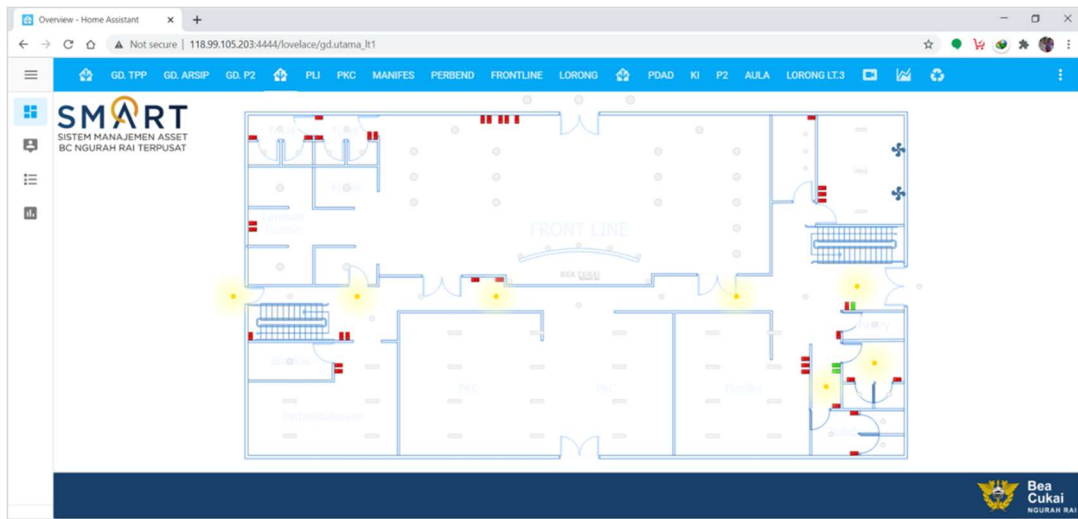
Selain mempermudah pelayanan kepada penumpang, aplikasi tersebut juga mempermudah petugas untuk melakukan pengawasan terhadap penumpang yang menjadi target PAU.

Pengisian *Customs Declaration* yang semula secara manual diatas kertas menjadi elektronik secara *web-based* tanpa perlu memasang aplikasi cukup akses melalui tautan [cdbali.net](http://cdbali.net).

Pada tahun 2020 kemajuan penerapan E-CD/CDIS menunjukkan hasil yang sangat baik, antara lain:

- a) Penambahan layar depan menghadap penumpang
- b) Pembuatan aplikasi shortcut untuk mempermudah petugas yang mengelola e-CD
- c) Penambahan Informasi IMEI untuk penumpang yang membawa Handphone, Komputer genggam dan Tablet (HKT) Impor.
- d) Komunikasi dengan KKP Denpasar terkait wacana penempatan link eCD pada aplikasi eHAC
- e) Simulasi persiapan pembukaan Bandara I Gusti Ngurah Rai dengan 300 orang talent penumpang lancar dilayani dengan eCD

### 3. Pengembangan Smart Assets



Gambar 17 Smart Assets

Dalam rangka mendukung program Eco-Office, efisiensi penggunaan energi listrik, efektivitas penggunaan aset, serta penghematan anggaran belanja pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai, telah dikembangkan Aplikasi Smart Assets yang digunakan untuk memonitor dan mengontrol penggunaan aset secara terpusat. Pada tahun 2020 telah semua perangkat listrik pada Gedung Utama dan Gudang Arsip telah dihubungkan pada aplikasi Smart Assets.

#### 4. One on One Meeting

*One on One Meeting* adalah langkah nyata KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai untuk mengidentifikasi secara langsung permasalahan pengguna jasanya hingga dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Hasil dari One on One Meeting pada tahun 2020, antara lain:

- PT Cendana Indopearls setelah One on One Meeting diberikan solusi atas permasalahannya, telah



Gambar 18 One on One Meeting PT Cendana Indopearls

- mengubah proses bisnis di perusahaannya dan berhasil merealisasikan ekspor mutiara dengan total Devisa Ekspor sebesar 959.653,08 USD.
- PT Amman Mineral Nusa Tenggara setelah One on One Meeting telah mengubah proses bisnis di perusahaannya dan berhasil merealisasikan impor melalui mekanisme angkut lanjut dengan kontribusi Bea Masuk sebesar 2,1 Milyar Rupiah

## 5. Pemusnahan BMN



Gambar 19 Pemusnahan BMN Tahun 2020

Selama tahun 2020 KPPBC TMP Ngurah Rai telah 2 kali melaksanakan Pemusnahan Barang milik Negara (BMN) yaitu pada tanggal 22 Juli dan 12 November 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, obat-obatan, alat komunikasi, elektronik, garmen, hasil hutan, kosmetik, mainan, sex toys, sparepart, 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.

Ditengah pandemi COVID-19 yang memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian, terutama yang terjadi diwilayah Bali memaksa seluruh maskapai internasional mengubah rute penerbangannya, sehingga tidak ada pesawat internasional yang mendarat di Bali (hanya mendarat di Jakarta). Ekonomi Bali yang ditopang pariwisata sangat terdampak akibat pandemi COVID-19 ini. KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai secara aktif melakukan tindakan nyata atas kondisi yang terjadi di lapangan, baik berupa perbaikan-perbaikan di segala aspek, sampai benar-benar hadir menyelesaikan permasalahan pengguna jasanya.

Secara umum capaian kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah pada tahun 2020 sudah sangat baik dan maksimal, hal ini dapat terlihat dari capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO) pada KPPBC TMP Ngurah Rai sebesar 111,23 dengan kategori warna "hijau". terhadap 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 2020 yang berjumlah 16 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 2020 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 2020 ini bisa kita lewati dengan capaian yang maksimal dan gemilang, semoga di tahun 2021 mendatang kita bisa meningkatkan kinerja kita bersama untuk Bea Cukai Makin Baik.

Badung, 21 Januari 2021  
Kepala Kantor

  
Himawan Indarjono

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kontrak Kinerja 2020
2. Formulir Pengukuran Kinerja