



DIREKTORAT JENDERAL
BEA DAN CUKAI



LAPORAN KINERJA 2021

KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA
PABEAN NGURAH RAI



DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LAKIN) 2021 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 2021 ini berisi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja seluruh capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) berdasarkan Kontrak Kinerja tahun 2021 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 penerimaan kepabeanan dan cukai berhasil melebihi target yang telah ditetapkan, yaitu sebesar Rp 47,44 Miliar atau 104,6%. 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 2021 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 2022

Plt. Kepala Kantor



Ditandatangani secara elektronik
Bagus Sulistijono

RINGKASAN EKSEKUTIF

A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2021



Gambar 1 Tanggal 6 Desember 2021 Merealisasikan Penerimaan Sebesar 100,02%

Laporan Kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2021 merupakan pemaparan dan penggambaran atas pencapaian-pencapaian atas sasaran strategis KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai selama tahun 2021. Dalam rangka mencapai visi dan misi serta tujuan yang telah ditetapkan terdapat 10 Sasaran Strategis yang ditetapkan dan 15 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 2021, secara keseluruhan kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sudah baik dimana Nilai Kinerja Organisasi (NKO) yang diperoleh sebesar 111,46. Dari Seluruh IKU yang berjumlah 15 (enam belas), 13 (empat belas) IKU berstatus warna “hijau” dan 2 (dua) IKU berstatus warna “abu-abu”.

KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai merealisasikan penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun 2021 Rp 18.438.765.656 atau mencapai 97,79% dari pagu sebesar Rp 18.855.829.000. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai revenue collector, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai berhasil mengkontribusikan realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai sebesar Rp 47,41 Miliar atau sebesar 104,64% dari target APBN yaitu sebesar Rp 45,34 Miliar. Selain pencapaian target kinerja, semangat, dan kerja keras jajaran KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai juga mendapatkan berbagai prestasi diantaranya penganugerahan Peringkat Pertama Pengarusutamaan Gender (PUG) di Lingkungan Kementerian Keuangan dan Peringkat Pertama Satuan Kerja Berkinerja Terbaik Semester I Tahun Anggaran 2021 Kategori Satuan Kerja Pagu Besar.

B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2021

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 2021 dengan besar Nilai Kinerja Organisasi adalah 111,46 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 2021 tidak hanya berasal dari internal, namun juga berasal dari eksternal seperti perubahan kondisi ekonomi dan masyarakat akibat pandemi COVID-19 yang terjadi di seluruh dunia.

Permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dalam pencapaian sasaran di tahun 2021 antara lain:

- a. Sejak dibuka kembali Penerbangan Internasional melalui Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai tanggal 14 Oktober 2021, tidak ada penerbangan internasional langsung (direct flight) ke Bandara Internasional Ngurah Rai. Hal ini menyebabkan penurunan yang sangat signifikan bahkan tidak ada kegiatan impor umum maupun yang melalui PJT.
- b. Penyelesaian barang kiriman yang melampaui target. Hal ini diakibatkan karena proses gate out harus menunggu PT Pos Indonesia menyampaikan List Consignment Note (CN) Barang Kiriman yang akan dikirimkan ke penerima. Dapat

disampaikan juga bahwa CN atas barang kiriman selama tahun 2021 didominasi oleh CN yang disubmit oleh PT Pos Indonesia sehingga waktu penyelesaian barang kiriman di PT Pos Indonesia menjadi krusial.

- c. Terjadinya gangguan sytem yang menyebabkan beberapa aplikasi tidak dapat digunakan seperti CEISA Impor, Ekspor, TPB, Cukai, Manifes, Billing, FTZ dan Portal Pengguna Jasa sebagaimana Nota Dinas Direktur Informasi Kepabeanan dan Cukai nomor ND-3077/BC.07/2021 tanggal 09 Juli 2021 hal Pemberitahuan Pelaksanaan Layanan Manual (Kahar). Hal ini sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selama keadaan kahar tersebut.
- d. Perubahan pola pelayanan dan interaksi dengan pengguna jasa akibat pandemi COVID-19 yang berdampak pada kepuasan pengguna jasa.
- e. Pelayanan prima yang diberikan kepada pengguna jasa harus tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ditetapkan Pemerintah
- f. Tidak terpenuhinya janji layanan yang ditetapkan sehingga berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pengguna jasa layanan
- g. Penyelenggaraan kegiatan sosialisasi, kunjungan mahasiswa, coffee morning, media visit, CVC, dan/ atau Customs Goes to Campus terkendala pandemic COVID-19

2. Strategi Yang Dilakukan

Terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pencapaian sasaran tahun 2021 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 dalam pencapaian target penerimaan antara lain adalah:
 - 1) Membentuk Tim Optimalisasi Penerimaan untuk menggali potensi penerimaan
 - 2) Melakukan penelitian kembali atas dokumen kepabeanan yang disampaikan terkait manifes dan kegiatan pembatalan ekspor
 - 3) Penggalan penerimaan dari impor barang kiriman
 - 4) Melakukan one-on-one meeting terhadap pengguna jasa
- b. Melakukan extra effort pada sisi pengawasan diantaranya adalah:
 - 1) Melakukan updating data tegahan terkait tangkapan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP) untuk selanjutnya dianalisa lebih dalam.
 - 2) Melaksanakan diklat dan internalisasi kepada pegawai di bidang pengawasan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, dengan narasumber dari Internal (kantor pusat dan Kanwil DJBC BNN) atau eksternal (APH lain, Dokter, Psikolog dan Kementerian Kesehatan).



- 3) Optimalisasi penggunaan risk engine sebagai pengawasan barang kiriman (Pos dan PJT).
 - 4) Penguatan sisi intelijen melalui pengumpulan informasi lewat analisis data dan informan.
- c. Melakukan extra effort pada sisi layanan informasi diantaranya adalah:
- 1) Adanya pembagian tugas kepada pegawai yang sedang melakukan tugas work from home untuk melakukan pengecekan email masuk secara berkala (untuk layanan email)
 - 2) Pelatihan service level agreement kepada para pegawai yang bertugas pada layanan informasi
 - 3) Dalam setiap pengadaan sosialisasi melakukan briefing dengan para pengisi acara, melakukan penyederhanaan tautan administrasi pengguna jasa, serta melakukan beberapa perbaikan dalam penyampaian petunjuk pengisian kuesioner kepada para peserta kegiatan.
 - 4) Bekerja sama dengan (Perhimpunan Pelajar Indonesia) PPI Dunia dalam sosialisasi dengan tajuk Bea Cukai Ngurah Rai Menyapa Dunia. Sosialisasi dikemas secara daring (online) dan menjangkau pelajar Indonesia yang sedang melanjutkan studinya di 5 benua. Sosialisasi ini berkaitan dengan kepabeanan dan cukai, utamanya regulasi yang berkaitan dengan kegiatan kepabeanan yang akan dilakukan para pelajar saat kembali ke tanah air, seperti barang pindahan, barang unaccompanied baggage, barang kiriman, serta registrasi IMEI.
- d. 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.
- e. 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
- f. Penerapan SLA kepada pengguna jasa dan penerapan pedoman kerja ISO 9001:2015
- g. Melakukan review proses penyelesaian impor barang kiriman, diantaranya adalah:
- 1) Melakukan pertemuan internal dengan PT Pos Indonesia untuk melakukan proses perbaikan bisnis yang telah dilaksanakan secara daring pada tanggal 11 Februari 2021
 - 2) Sosialisasi/ internalisasi kepada petugas pos/ barang kiriman mengenai proses gate out yang termasuk dalam perhitungan IKU yang telah dilaksanakancara daring pada tanggal 16 Februari 2021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2021	ii
B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2021	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	2
C. Sumber Daya Organisasi	4
D. Sistematis Pelaporan	5
BAB II PERENCANAAN KINERJA	7
A. Penetapan Perjanjian Kinerja	7
B. Pengukuran Kinerja	9
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	13
A. Capaian Kinerja Organisasi	13
B. Realisasi Anggaran	60
C. Kinerja Lainnya	62
BAB IV PENUTUP	66
LAMPIRAN	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sumber Daya Organisasi.....	5
Tabel 2 Indikator Kinerja BC Ngurah Rai Tahun 2021.....	8
Tabel 3 Perhitungan NKO.....	12
Tabel 4 Status Indeks Capaian dan NKO.....	12
Tabel 5 Data Realisasi dan Capaian Tahun 2021.....	15
Tabel 6 Capaian IKU 1a-CP.....	16
Tabel 7 Histori Realisasi IKU 1a-CP.....	16
Tabel 8 Penerimaan Pabean.....	19
Tabel 9 Penerimaan Cukai.....	20
Tabel 10 Histori Realisasi Penerimaan.....	20
Tabel 11 Histori Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai.....	21
Tabel 12 Pelaksanaan Sosialisasi BKC HT.....	26
Tabel 13 Efektivitas Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal.....	27
Tabel 14 Tindak Lanjut Penindakan.....	27
Tabel 15 Histori Capaian IKU 3a-CP.....	28
Tabel 16 Kategori Hasil SKPJ.....	31
Tabel 17 Histori Indeks Kepuasan Pengguna Jasa.....	31
Tabel 18 Survei Kepuasan Pengguna Jasa.....	32
Tabel 19 Janji Layanan KPPBC TMP Ngurah Rai.....	39
Tabel 20 Realisasi IKU 5a-N.....	39
Tabel 21 Histori Realisasi Janji Layanan.....	40
Tabel 22 Capaian IKU 5b-N.....	41
Tabel 23 Histori Realisasi IKU 5b-N.....	41
Tabel 24 Histori Realisasi IKU 6a-CP.....	42
Tabel 25 Kriteria Tindak Lanjut Rekomendasi APF.....	44
Tabel 26 Histori Realisasi IKU 7a-CP.....	44
Tabel 27 Histori Realisasi IKU 7b-N.....	48
Tabel 28 Kategori Sasaran Mutu.....	49
Tabel 29 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Internal.....	49
Tabel 30 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal.....	49
Tabel 31 Histori Realisasi IKU 8a-N.....	51
Tabel 32 Nilai Pelaksanaan Rapat MR.....	54
Tabel 33 Nilai Penyampaian Laporan MR.....	54
Tabel 34 Histori Realisasi IKU 8b-N.....	55
Tabel 35 Nilai Pelaksanaan FGD.....	56
Tabel 36 Nilai Efektifitas Pelaksanaan FGD.....	56
Tabel 37 Standar Waktu Penanganan Masalah.....	58
Tabel 38 Masalah dan Solusi Dalam Melaksanakan IKU 9a-N.....	59
Tabel 39 Histori Realisasi IKU 10a-CP.....	60
Tabel 40 Pagu Anggaran.....	61
Tabel 41 Perubahan Pagu Anggaran.....	61
Tabel 42 Histori Realisasi Anggaran.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tanggal 6 Desember 2021 Merealisasikan Penerimaan Sebesar 100,02%	ii
Gambar 2 Kantor Bea Cukai Ngurah Rai	2
Gambar 3 Struktur Organisasi	3
Gambar 4 Peta Strategi	7
Gambar 5 Latihan Menembak bersama Pangkalan TNI AU I.....	13
Gambar 6 Juara Pertama PUG	62
Gambar 7 Certificate Of Merit	63
Gambar 8 Bea Cukai Menyapa Dunia	63
Gambar 9 Launching Pembayaran Berbasis QRIS	64
Gambar 10 Hospitality G20	64
Gambar 11 Satuan Kerja Berkinerja Terbaik Semester I.....	65

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sebagai salah satu bagian dari Kementerian Keuangan memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan perekonomian negara, terutama melalui kegiatan ekspor, impor dan lainnya. Hal ini sejalan dengan cita-cita bangsa sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu mengumpulkan/mengelola keuangan negara demi mewujudkan Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur.

Semangat DJBC untuk mewujudkan perannya dengan mendorong perekonomian negara yang mandiri bukan hanya berfokus pada perbaikan pelayanan yang *continuously improved*, namun juga melakukan reformasi untuk menjaga negara yang terlihat dari totalitas pengawasan di berbagai titik perbatasan. Semua peranan dilaksanakan oleh seluruh jajaran DJBC dengan komitmen tinggi dan penuh tanggung jawab.

KPPBC TMP Ngurah Rai sebagai salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam penerimaan negara, khususnya dari sektor kepabeanan dan cukai, perlu menyajikan laporan yang bersifat kredibel dan transparan atas kinerja pelaksanaan tugas dan fungsi. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Reviu atas Laporan Kinerja dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor SE-11/BC/2021 tentang Penyusunan Laporan Kinerja Di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai, DJBC diwajibkan menyusun pertanggungjawabannya dalam bentuk Laporan Kinerja (LAKIN).

LAKIN KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2021 merupakan suatu perwujudan pertanggungjawaban atas kinerja pelaksanaan tugas dan fungsi KPPBC TMP Ngurah Rai dalam rangka pencapaian Sasaran Strategis KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun Anggaran 2021.

Laporan ini disajikan secara sistematis agar dapat memberikan gambaran yang jelas, obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan dan publik tentang kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2021 baik dalam hal keberhasilan yang telah dicapai maupun kendala yang dihadapi selama Tahun 2021

B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

1. Tugas



Gambar 2 Kantor Bea Cukai Ngurah Rai

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

- a. Kawasan Badung pada Kawasan Bandara 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.

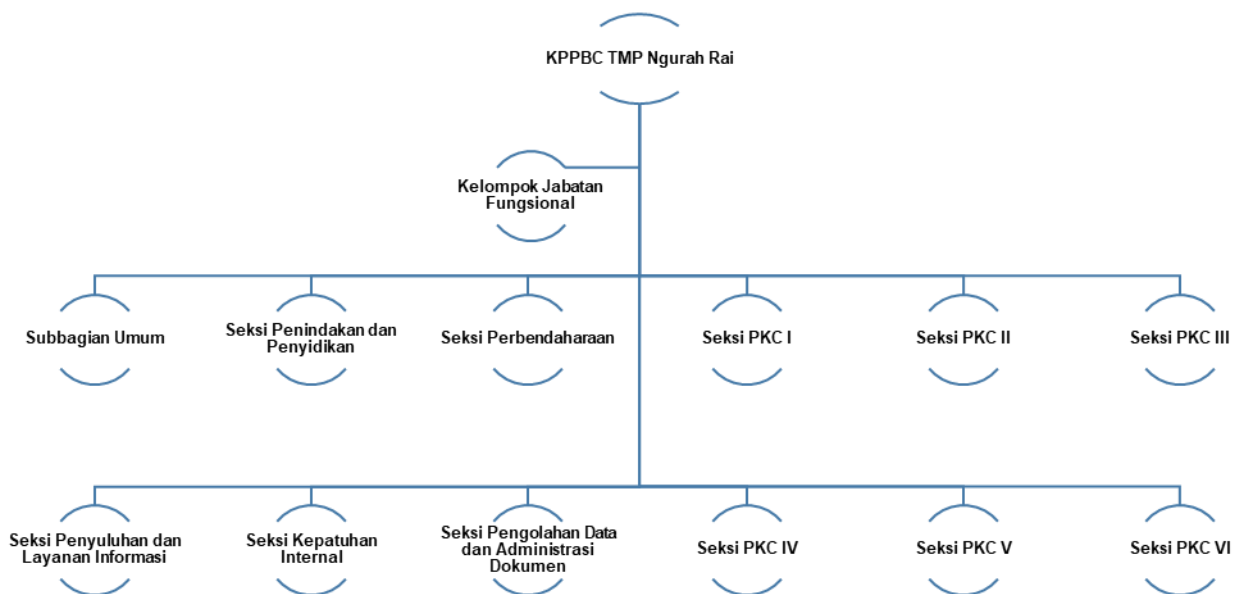
2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas-tugas diatas KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai menyelenggarakan fungsi yaitu:

- a. Pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai;
- b. Pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai;
- c. Pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh DJBC;
- d. Pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai;
- e. Penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai;
- f. Pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi dan laporan kepabeanan dan cukai;
- g. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api;
- h. Pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kerja; dan
- i. Pelaksanaan administrasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai

3. Struktur Organisasi

Gambaran struktur organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Struktur Organisasi

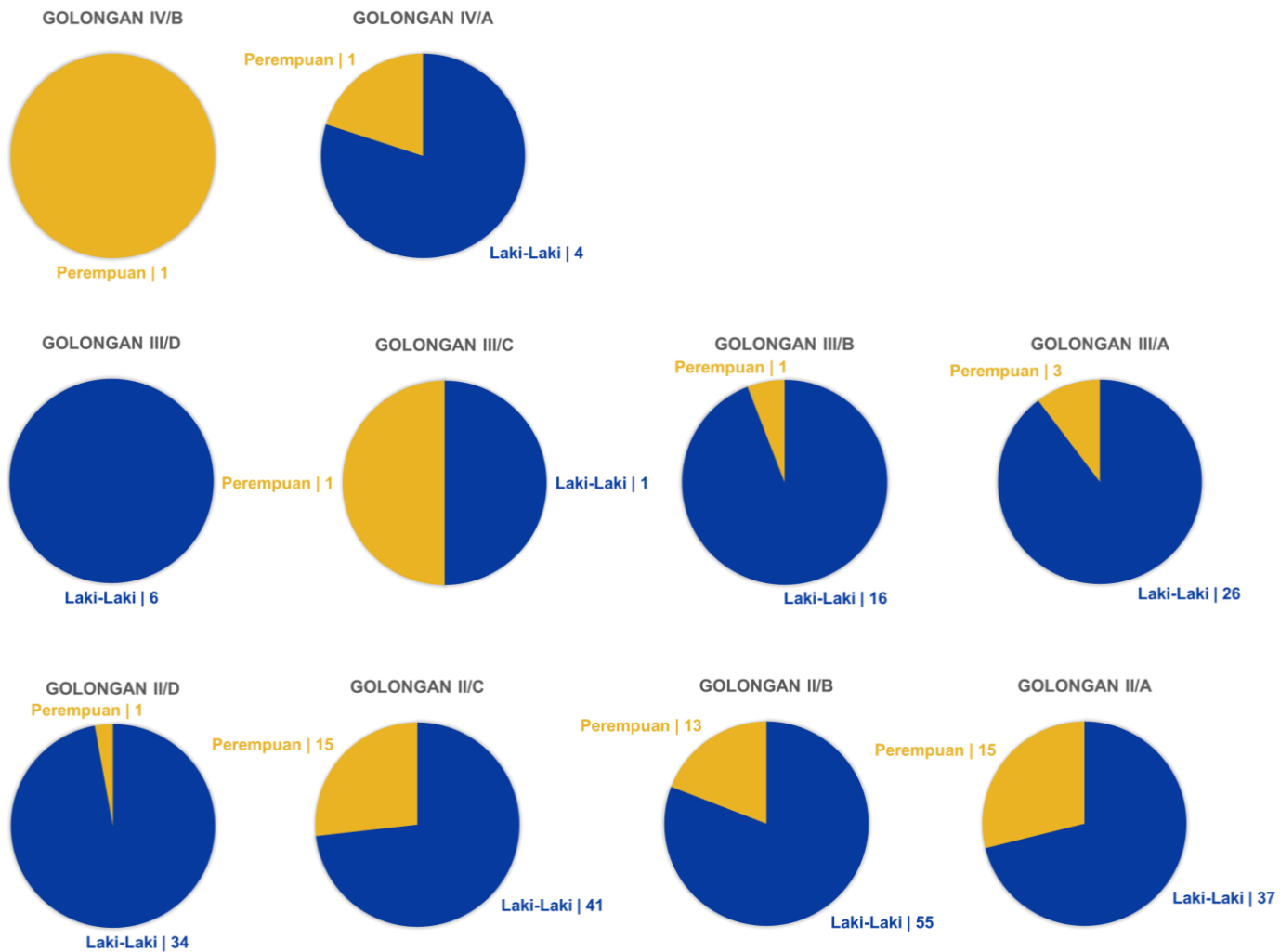
Struktur Organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2021 dapat diperinci lebih lanjut sebagai berikut:

1. Subbagian Umum;
2. Seksi Penindakan dan Penyidikan;
3. Seksi Administrasi Manifes;
4. Seksi Perbendaharaan;
5. Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai (PKC) sebanyak 6 (enam) Kepala Seksi;
 - a. PKC I
 - b. PKC II
 - c. PKC III
 - d. PKC IV
 - e. PKC V
 - f. PKC VI
6. Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
7. Seksi Kepatuhan Internal;
8. Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen.
9. Kelompok Jabatan Fungsional

C. Sumber Daya Organisasi

KPPBC TMP Ngurah Rai Memiliki total pegawai sebanyak 271 orang dalam *database* kepegawaian per tanggal 31 Desember 2021. Berikut adalah tabel komposisi pegawai KPPBC TMP Ngurah Rai berdasarkan jabatan dan jenis kelamin, golongan dan tingkat pendidikan:

No	Jabatan	Jumlah	Laki-laki	Perempuan
1	Eselon III	1	-	1
2	Eselon IV	12	12	-
3	Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama	23	22	1
4	Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana Lanjutan / Mahir	11	11	-
5	Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana / Terampil	3	3	-
6	Pelaksana	221	173	48
Total		271	221	50



Tabel 1 Sumber Daya Organisasi

D. Sistematika Pelaporan

Laporan Kinerja (LAKIN) KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2021 ini disusun dengan sistematika penyajian sebagai berikut:

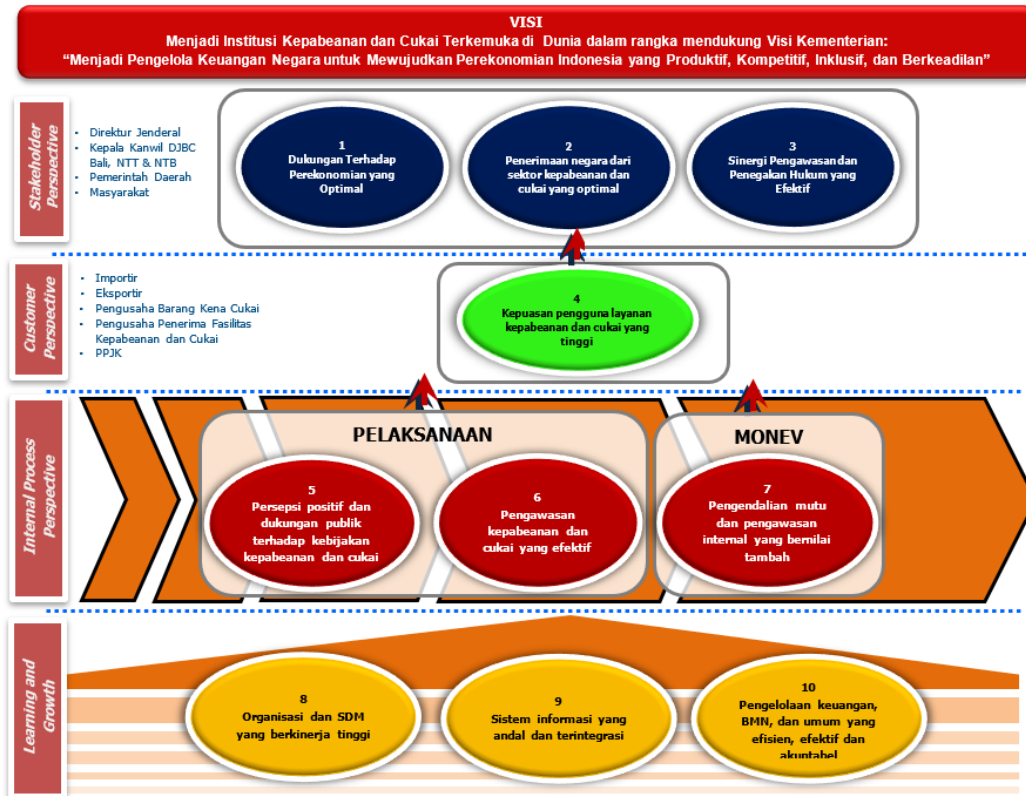
Kata Pengantar

1. Ringkasan Eksekutif
2. Daftar Isi
3. BAB I Pendahuluan
 - a. Latar Belakang
 - b. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi
 - c. Sumber Daya Organisasi
 - d. Sistematika Laporan
4. BAB II Perencanaan Kinerja

- a. Penetapan Perjanjian Kinerja
- b. Pengukuran Kinerja
- 5. BAB III Akuntabilitas Kinerja
 - a. Capaian Kinerja Organisasi
 - b. Realisasi Anggaran
 - c. Kinerja Lainnya
- 6. BAB IV Penutup
- 7. Lampiran

BAB II PERENCANAAN KINERJA

A. Penetapan Perjanjian Kinerja



Gambar 4 Peta Strategi

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 perspektifnya 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. Berikut daftar target Indikator Kinerja KPPBC Tipe Madya Ngurah Rai Tahun 2021:

Kode	Sasaran Strategis	Kode	IKU	Target 2021
SS-1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal	1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman	2,47 hari
SS-2	Penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal	2a-CP	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	100%
SS-3	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif	3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	76,5%
SS-4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi	4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,19 (skala 5)
SS-5	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanan dan cukai	5a-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	101%
		5b-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	84 (skala 100)
SS-6	Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif	6a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	73%
SS-7	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	7a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	82%
		7b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,25%
		7c-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3 (skala 4)
SS-8	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	8a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%
		8b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	86%
		8c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90 (skala 100)
SS-9	Sistem informasi yang andal dan terintegrasi	9a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	70%
SS-10	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel	10a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,5%

Tabel 2 Indikator Kinerja BC Ngurah Rai Tahun 2021

B. Pengukuran Kinerja

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2014, Kementerian Keuangan melakukan evaluasi secara berkala atas perencanaan kinerja yang ditetapkan. Salah satu outputnya adalah Nilai Kinerja Organisasi (NKO) yang diperoleh melalui penghitungan dengan menggunakan data target dan realisasi IKU yang tersedia. Dengan membandingkan antara data target dan realisasi, akan diperoleh indeks capaian IKU. Penghitungan indeks capaian IKU perlu memperhitungkan jenis polarisasi IKU yang berlaku yaitu maximize, minimize, dan stabilize. Ketentuan penetapan indeks capaian IKU adalah :

1. Angka maksimum adalah 120;
2. Angka minimum adalah 0;
3. Ketentuan IKU maximize dan minimize yang realisasinya tidak memungkinkan melebihi target:
 - a. Indeks capaian dapat dikonversi menjadi 120 dengan ketentuan:
 - 1) IKU mengukur kualitas, waktu atau biaya;
 - 2) Jumlah IKU yang dapat dikonversi tersebut adalah maksimal 20% dari total IKU dalam Kontrak Kinerja (1 IKU dari 5 IKU, dan berlaku kelipatan); dan
 - 3) Memprioritaskan IKU cascading peta strategi (CP), kemudian IKU cascading non peta (C), di atas IKU non cascading (N), dalam pemilihan IKU yang dikonversi.
 - b. Penghitungan indeks capaiannya ditetapkan sebagai berikut:
 - 1) Apabila realisasi IKU sama dengan target, dimana target yang ditetapkan merupakan target maksimal yang dapat dicapai maka indeks capaian IKU tersebut dikonversi menjadi 120;
 - 2) Apabila realisasi IKU tidak memenuhi target, maka indeks capaian IKU tersebut tidak dilakukan konversi (mengggunakan rumus perhitungan polarisasi).
4. Formula penghitungan indeks capaian IKU untuk setiap jenis polarisasi adalah berbeda, sebagaimana penjelasan berikut :
 - a. Polarisasi Maximize
Pada polarisasi maximize, kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang lebih tinggi dari target, dengan formula :

$$\text{Indeks Capaian IKU} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100\%$$

Apabila IKU dengan polarisasi maximize memiliki target minus (target < 0), formula yang digunakan:

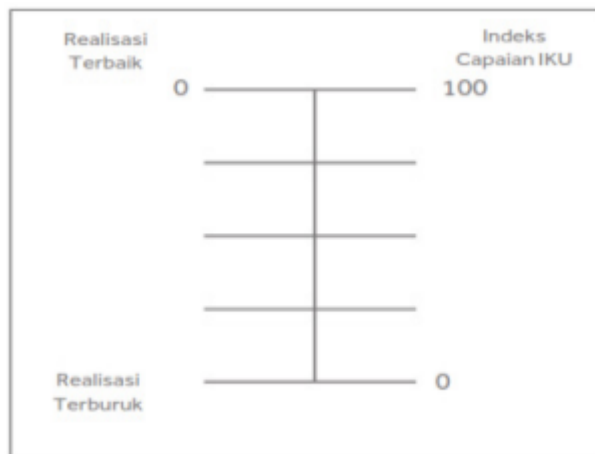
$$\text{Indeks Capaian IKU} = \left[1 + \left(1 - \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \right) \right] \times 100\%$$

b. Polarisasi Minimize

Pada polarisasi minimize, kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang lebih kecil dari target, dengan formula:

$$\text{Indeks Capaian IKU} = \left[1 + \left(1 - \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \right) \right] \times 100\%$$

Apabila indeks capaian IKU kurang dari 0 atau menghasilkan angka minus, maka indeks capaian yang diakui adalah 0. Apabila IKU minimize memiliki target 0, maka indeks capaian IKU dihitung dengan menggunakan bantuan skala konversi sebagai berikut:



Formula yang digunakan adalah:

$$\text{Indeks Capaian IKU} = \left(\frac{\text{Realisasi Terburuk} - \text{Realisasi}}{\text{Realisasi Terburuk}} \right) \times 100\%$$

c. Polarisasi Stabilize

Pada polarisasi stabilize, kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang berada dalam suatu rentang tertentu dibandingkan target, dengan formula:

$$\text{Indeks Capaian IKU} = I_{n-1} + \left(\frac{I_{n+1} - I_{n-1}}{C_{n+1} - C_{n-1}} \right) (C_n - C_{n-1})$$

capaian	Indeks Capaian
100	200
90	100
67.5	75
45	50
22.5	25
0	0

- In** = Indeks capaian
In-1 = Indeks capaian dibawahnya
In+1 = Indeks capaian diatasnya
Ca = Capaian awal
Ca = Realisasi/Target X 100%
Cn = Capaian, dengan ketentuan:
 1. Apabila Realisasi > Target, maka:
 $Cn = 100 - (Ca - 100)$, dimana Ca maksimum adalah 200%
 2. Apabila Realisasi < Target, maka
 $Cn = Ca$
Cn-1 = Capaian dibawah Cn

5. Perhitungan Nilai Kinerja Organisasi (NKO)

Untuk mendapatkan NKO, perhitungan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

a. Perhitungan Indeks Capaian IKU

Perhitungan indeks capaian IKU dilakukan dengan membandingkan antara realisasi dengan target berdasarkan formula penghitungan indeks capaian IKU untuk setiap jenis polarisasi sebagaimana telah dijelaskan pada poin 4 diatas.

b. Perhitungan Nilai Sasaran Strategi

Perhitungan nilai sasaran strategis (NSS) dilaksanakan dengan mengkonsolidasikan seluruh indeks capaian IKU dalam suatu SS dengan memperhitungkan bobot tertimbang IKU. Bobot IKU mencerminkan tingkat kualitas dan validitas IKU. Perhitungan NSS adalah sebagai berikut:

1) Perhitungan Bobot Tertimbang IKU

Bobot tertimbang IKU dihitung dengan formula sebagai berikut:

$$\text{Bobot Tertimbang IKU} = \frac{\text{Bobot IKU}_i}{\sum_1^i \text{Bobot IKU dalam 1 SS}}$$

2) Perhitungan NSS

NSS dihitung dengan formula sebagai berikut:

$$NSS = \sum_1^i (\text{Indeks Capaian } IKU_i \times \text{Bobot Tertimbang } IKU_i)$$

c. Perhitungan Nilai Perspektif

Perhitungan Nilai Perspektif (Np) merupakan rata-rata NSS dalam satu perspektif dengan formula sebagai berikut:

$$Np = \frac{\sum NSS}{\sum SS}$$

d. Perhitungan NKO

Perhitungan NKO dilaksanakan dengan menjumlahkan Np berdasarkan bobot perspektif. Adapun bobot perspektif dan rumus perhitungan NKO adalah sebagai berikut:

Perspektif	Bobot 4 Perspektif	Bobot 3 Perspektif
Stakeholder	25%	40%
Customer	15%	-
Internal Process	30%	30%
Learning and Growth	30%	30%

Tabel 3 Perhitungan NKO

$$NKO = \sum_1^i (Np \times \text{Bobot Perspektif})$$

6. Adapun status indeks capaian dan NKO adalah sebagai berikut:

Hijau	Kuning	Merah
100 ≤ X ≤ 120 (memenuhi ekspektasi)	80 ≤ X < 100 (belum memenuhi ekspektasi)	X < 80 (tidak memenuhi ekspektasi)

Tabel 4 Status Indeks Capaian dan NKO

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

A. Capaian Kinerja Organisasi



Gambar 5 Latihan Menembak bersama Pangkalan TNI AU I

Pengukuran tingkat capaian kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2021 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 2021 dengan target capaian yang telah ditetapkan.

Secara umum target Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2021 sebagaimana tertuang dalam dokumen Penetapan Kinerja dan Rencana Kinerja Tahunan dapat tercapai dengan sangat baik dengan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 111,46 dimana dari 15 IKU yang telah ditetapkan targetnya, 13 IKU tercapai dan berstatus "HIJAU", sementara 2 IKU capaiannya adalah N/A dan berstatus abu-abu.

Nilai Kinerja Organisasi (NKO) KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2021 adalah sebesar 111,46 lebih tinggi 0,23 poin jika dibandingkan dengan NKO di tahun 2020. Pengukuran tingkat capaian kinerja tersebut dihitung sesuai dengan konsep Balance Score Card (BSC) dengan membandingkan antara realisasi setiap Indikator Kinerja Utama (IKU) yang terdapat dalam Peta Strategi KPPBC TMP Ngurah Rai DJBC Tahun 2021 dengan target yang telah ditetapkan di awal periode. Nilai NKO diperoleh dari nilai dan bobot masing-masing perspektif yaitu *Stakeholder Perspective* (112,32) dengan bobot persepektif 25%, *Customers*

Perspective (102,63) bobot persepektif 15%, *Internal Process Perspective* (114,88) bobot perspektif 30%, dan *Learning and Growth Perspective* (111,73) bobot perspektif 30%.

Terdapat 15 (lima belas) Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2021 sebagaimana tertuang dalam dokumen Kontrak Kinerja yang targetnya dapat tercapai dengan predikat sangat baik. Terdapat 12 IKU dengan capaian lebih dari 100% dengan status hijau dan 3 IKU dengan capaian N/A dan berstatus abu-abu.

Adapun secara rinci data realisasi dan capaian target IKU KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2021 disajikan sebagaimana tabel berikut:

Kode IKU	Nama IKU	Target	Realisasi	Indeks Capaian
<i>Stakeholder Perspective</i>				
Dukungan terhadap perekonomian yang optimal				
1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman	2,47 HK	0,70 HK	120%
Penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal				
2a-CP	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	100%	104,64%	104,64%
Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif				
3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	76,5%	N/A	N/A
<i>Customer Perspective</i>				
Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi				
4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,19 (skala 5)	4,30 (skala 5)	102,62%
<i>Internal Process Perspective</i>				
Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanan dan cukai				
5a-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	101%	117,41%	116,25%
5b-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	84	95,91%	114,18%
Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif				
6a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	73%	83,25	114,04%
Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah				
7a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	82%	N/A	N/A
Kode IKU	Nama IKU	Target	Realisasi	Indeks Capaian

7b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,25%	100%	110,80%
7c-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3 (skala 4)	3,95	120%
<i>Learning & Growth Perspective</i>				
Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi				
8a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%	98,34%	120%
8b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	86%	99,24%	115,40%
8c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90 (skala 100)	99,02%	110,02%
Sistem Informasi yang andal dan terintegrasi				
9a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	70%	96,70%	120%
Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel				
10a-CP	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,5%	95,55%	100,05%

Tabel 5 Data Realisasi dan Capaian Tahun 2021

Sasaran Strategis 1: Dukungan terhadap perekonomian yang optimal

Dukungan terhadap perekonomian yang optimal upaya yang dilakukan oleh DJBC untuk mendukung terciptanya efisiensi dan efektivitas rantai logistik nasional dan mendorong industri nasional menjadi kreatif dan berkembang supaya mampu bersaing di tingkat internasional dan mampu memenuhi kebutuhan pasar domestik. Capaian sasaran strategis ini adalah sebesar 120 yang dikontribusikan dari indikator kinerja yaitu waktu penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman.

1a-CP Waktu Penyelesaian Proses Kepabeanaan Barang Kiriman

Waktu penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman jangka waktu proses penyelesaian dokumen barang kiriman yang diajukan oleh penyelenggara pos sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 199/PMK.010/2019 tentang Ketentuan Kepabeanaan, Cukai, dan Pajak atas Impor Barang Kiriman.

Perhitungan waktu penyelesaian proses kepabeanaan 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).

Tahun 2021 realisasi waktu penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman adalah 0,70 hari kerja dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 2,47 hari kerja, sehingga

capaian indikator kinerja ini adalah 120%. Berikut adalah rincian terkait capaian IKU pada tahun 2021:

T/R	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sept	Okt	Nov	Des	Pol/ K.P
Target (hari)	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	2.47	Min/ TLK
Realisasi (hari)	3.02	2.03	1.39	1.39	0.99	0.90	0.85	0.78	0.78	0.71	0.70	0.69	

Tabel 6 Capaian IKU 1a-CP

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

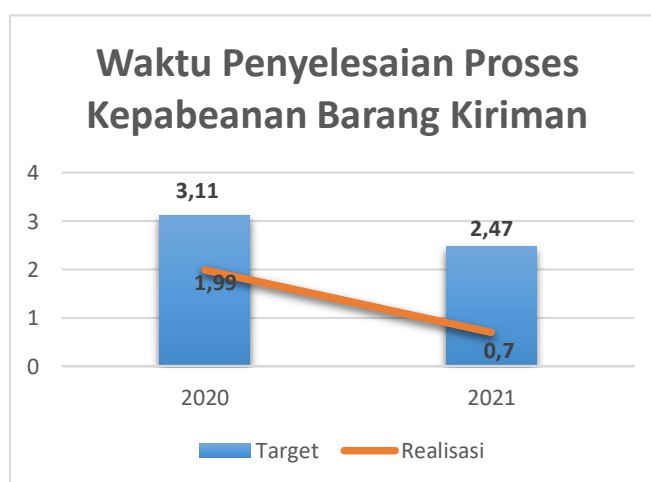
$$\frac{(\sum \text{waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman CN/PIBK})}{(\sum \text{seluruh dokumen barang kiriman CN/PIBK yang diselesaikan})}$$

Jumlah Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman adalah jumlah waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman dimulai dari saat dokumen CN/PIBK selesai validasi sistem bea dan cukai s.d. dikeluarkan melalui gate.

Jumlah dokumen barang kiriman yang diselesaikan adalah jumlah seluruh dokumen CN atau PIBK yang diterima dan dilayani serta diselesaikan dan diserahkan kepada Penyelenggara Pos setiap bulan pada tahun berjalan.

Dalam hal dokumen CN/PIBK terkena ketentuan larangan atau pembatasan sehingga terbit SPBL BK, waktu pemenuhan ketentuan larangan atau pembatasan dikecualikan dari waktu perhitungan.

IKU ini merupakan IKU lama yang menjadi IKU KPPBC TMP Ngurah Rai sejak tahun 2020, adapun realisasi Indikator Kinerja ini dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:



Tabel 7 Histori Realisasi IKU 1a-CP

Kendala yang berkaitan dengan IKU ini adalah jeda waktu yang lama antara penerbitan respon persetujuan pengeluaran barang s.d. gate out. Hal ini diakibatkan karena proses gate out harus menunggu PT Pos Indonesia menyampaikan List Consignment Note (CN) Barang Kiriman yang akan dikirimkan ke penerimanya. Dapat disampaikan juga bahwa CN atas barang kiriman selama tahun 2021 didominasi oleh CN yang disubmit oleh PT Pos Indonesia sehingga waktu penyelesaian barang kiriman di PT Pos Indonesia menjadi krusial dalam penentuan IKU Waktu Penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman. IKU Waktu Kepabeanaan Barang Kiriman ini merupakan IKU yang menitikberatkan pada kecepatan. Per tahun 2021, terdapat penyelesaian proses kepabeanaan (*Customs clearance*) barang kiriman yang melebihi target, yaitu pada bulan Januari 2021. Target atas IKU tersebut adalah 2.47 hari dan realisasi pada bulan Januari adalah 3.02 hari.

Atas kendala yang dialami, tindakan yang dilakukan adalah melakukan *review* proses penyelesaian impor barang kiriman dan perhitungan IKU waktu penyelesaian impor barnag kiriman. Adapun rekomendasi rencana aksi/ mitigasi yang diajukan yaitu:

1. Melakukan pertemuan internal dengan PT Pos Indonesia untuk melakukan proses perbaikan bisnis yang telah dilaksanakan secara *daring* pada tanggal 11 Februari 2021;
2. Sosialisasi/ internalisasi kepada petugas pos/ barang kiriman mengenai proses *gate out* yang termasuk dalam perhitungan IKU yang telah dilaksanakan secara *daring* pada tanggal 16 Februari 2021.

Tanpa melupakan proses pengawasan yang wajib dilaksanakan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai. Pada tahun 2021 terjadi penurunan penerimaan negara yang berasal dari pelayanan barang kiriman yaitu sebesar Rp 6,249,301,000 dari tahun 2020 sebesar Rp 13,775,411,000 atau turun sebesar 45.36%. Penurunan penerimaan tersebut terjadi dikarenakan pada tahun 2021 terdapat beberapa Perusahaan Jasa Titipan (PJT) yang tidak memiliki aktivitas kepabeanaan sehingga izin atas perusahaan tersebut dicabut.

Pelaksanaan pengawasan dan pelayanan kepabeanaan dan cukai barang kiriman dilaksanakan oleh SDM yang diatur dengan formasi 11 (sebelas) PDTT yang bekerja dengan sistem kerja Shift, 1 (satu) Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Kantor Pos Lalu Bea, 3 (tiga) Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Terminal Cargo Internasional, 3 (tiga) admin/kasir pada Kantor Pos Lalu Bea, 9 (sembilan) Petugas Gate pada Terminal Cargo Internasional, 8 (delapan) pemeriksa barang pada Kantor Pos Lalu Bea, dan 12 (dua belas) Pemeriksa Barang pada Terminal Cargo Internasional.

Sasaran Strategis 2: Penerimaan negara dari sektor kepabeanaan dan cukai yang optimal

Penerimaan negara dari sektor kepabeanaan dan cukai yang optimal adalah tercapainya penerimaan bea masuk, bea keluar, dan cukai sesuai dengan target yang

telah ditetapkan dalam APBN atau APBN-P melalui peningkatan kepatuhan pengguna jasa, perbaikan sistem dan proses bisnis, serta optimalisasi kegiatan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai.

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

Capaian sasaran strategis penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal pada tahun 2021 adalah sebesar 104,64% yang dikontribusikan dari indikator kinerja yaitu persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai. Sedangkan target penerimaan bea dan cukai ditetapkan berdasarkan APBN atau APBN-P.

2a-CP Persentase Realisasi Penerimaan Kepabeanan Dan Cukai

Realisasi penerimaan bea dan cukai merupakan realisasi penerimaan netto yang terdiri dari bea masuk, bea keluar, dan cukai termasuk sanksi, denda administrasi, serta pungutan lainnya dengan memperhitungkan adanya restitusi, dengan target senilai yang telah ditentukan dalam Undang-Undang APBN atau APBN Perubahan. Yang dimaksud restitusi adalah pengembalian atas kelebihan pembayaran bea masuk, bea keluar, dan cukai, serta sanksi administrasi berupa denda atau bunga dalam rangka kepabeanan dan cukai. Target penerimaan bea dan cukai adalah target penerimaan bea masuk, bea keluar, dan cukai yang nilainya sesuai dengan Undang-Undang APBN atau APBN-P.

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 CEISA Billing System 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) Bea Masuk Imbalan
 - e) Denda Administrasi Pabean
 - f) Pendapatan Pabean Lainnya
2. Penerimaan Negara Ekspor, yang terdiri dari Bea Keluar
3. Penerimaan Negara Cukai, yang terdiri dari Denda Administrasi Cukai



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

Tahun 2021 Capaian dari IKU ini adalah Rp. 47.446.580.694,00 (104,64%) dari target yang ditetapkan sebesar (Rp. 45.343.711.000) dengan rincian sebagai berikut :

1. Realisasi Penerimaan Pabean

Realisasi penerimaan pabean pada tahun 2021 adalah sebesar Rp 47.415.813.059,- dengan persentase capaian 104,64%

No	Jenis Penerimaan Pabean	Realisasi
1	Bea Masuk	Rp 44.324.960.569,00
2	Bea Masuk Tindakan Pengamanan	Rp 1.336.990.000,00
3	Bea Masuk dalam rangka Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE)	Rp 1.923.034.000,00
5	Bea Masuk Imbalan	Rp 23.000,00
6	Denda	Rp 151.637.000,00
7	Pabean Lainnya	Rp 887.000,00
8	Bea Keluar	Rp. 637.000,00
9	Restitusi	Rp 319.546.510,00
10	Koreksi Billing	Rp 2.172.000,00
	Total	Rp. 47.415.813.059,00

Tabel 8 Penerimaan Pabean

2. Realisasi Penerimaan Cukai

Realisasi penerimaan cukai pada tahun 2021 adalah sebesar Rp 29.270.635,00 dari target Rp 0,- . Realisasi penerimaan cukai berdasarkan jenis barang kena cukai dapat dilihat pada tabel berikut

No	Jenis Penerimaan Cukai	Realisasi
1	Cukai Minuman Mengandung Etil Alkohol	-
2	Cukai Hasil Tembakau	-
3	Cukai Etil Alkohol	-
4	Denda	Rp 29.270.635,00
5	Cukai Lainnya	-
	Total	Rp 29.270.635,00

Tabel 9 Penerimaan Cukai

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{(\text{Jumlah akumulasi penerimaan bea dan cukai s.d.bulan berjalan})}{(\text{Target penerimaan bea dan cukai selama satu tahun})} \times 100\%$$

Perbandingan antara realisasi sasaran strategis penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai yang optimal tahun 2021 dengan tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis		Indikator kinerja		Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Penerimaan negara di sector kepabeanan dan cukai yang optimal	3a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%	104,64%	Penerimaan Rp47.446.580.694,- dari target sebesar Rp45.343.711.000,-	2021
2	Penerimaan negara di sector kepabeanan dan cukai yang optimal	1a-CP	Persentase realisasi penerimaan bea dan cukai	100%	104,57%	Penerimaan Rp80.639.994.293,- dari target sebesar Rp77,171,060,000,-	2020

Tabel 10 Histori Realisasi Penerimaan



Tabel 11 Histori Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai

Pada tahun 2021 terjadi penurunan target penerimaan yaitu dari Rp77,171,060,000 (target tahun 2020) menjadi 45.343.711.000. Penurunan target ini disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 sejak Maret 2020 dan masih berlangsung sampai tahun 2021 yang mempengaruhi jumlah penerbangan internasional ke Bandara Internasional Ngurah Rai dan adanya larangan/pembatasan sementara orang asing masuk wilayah NKRI. Distribusi target DJBC diturunkan hingga ke KPPBC TMP Ngurah Rai melalui keputusan Kepala Kanwil DJBC Bali, NTB dan NTT nomor KEP-39/WBC.13/2021. Dalam keputusan tersebut, target penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2020 ditetapkan sebesar Rp69.596.423.000 dan kemudian dilakukan redistribusi target penerimaan melalui keputusan Kepala Kanwil DJBC Bali, NTB dan NTT nomor KEP-170/WBC.13/2021 dengan target sebesar Rp. 45.343.711.000.

Terkait dengan realisasi penerimaan juga terjadi penurunan jumlah penerimaan. Di tahun 2021, realisasi penerimaan sebesar Rp47.446.580.694, lebih rendah dari penerimaan 2019 yang mencapai Rp80.639.994.293. Namun demikian, realisasi penerimaan 2021 ini telah melebihi target penerimaan 2021. Sejak Pandemi Covid-19 dinyatakan sebagai bencana nasional, menjadikan penerbangan internasional di bandara I Gusti Ngurah Rai ditutup per April 2020 hingga Oktober 2021 dan dibuka kembali sejak 14 Oktober 2021. Pembukaan penerbangan Internasional pada Bandara Internasional Ngurah Rai tidak berdampak signifikan pada sisi penerimaan dikarenakan tidak adanya penerbangan internasional langsung (*direct flight*) ke Bandara Internasional Ngurah Rai. 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: membuat Tim Optimalisasi Penerimaan untuk menggali potensi penerimaan, 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. Dari kegiatan penelitian kembali dokumen kepabeanan terkait manifes dan pembatalan ekspor berhasil menggali potensi penerimaan mencapai Rp1.678.390.000. 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 9,05 Milyar Rupiah. Dari kegiatan penggalan potensi penerimaan negara atas impor barang kiriman melalui kantor pos, di tahun 2021 menghasilkan penerimaan sebesar Rp6.019.229.000. Ini meningkat 151% dibandingkan penerimaan tahun 2020 yang hanya mencapai Rp3.976.808.000.

Di tahun 2022, 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 (2020 dan 2021) yaitu sebesar 100%. Adapun penerimaan negara yang harus dikumpulkan, masih menunggu keputusan distribusi target penerimaan dari Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT.

Sasaran Strategis 3: Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif

Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif 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 2021 adalah N/A dari target 76,5%.

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.

3a-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 Gambar 6 Press Conference Penangkapan Ekspor Baby Lobster KPPBC TMP Ngurah Rai 22 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.

Tahun 2021 realisasi IKU Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanaan dan cukai N/A dari target 76,5% dimana sampai dengan Desember 2021 tidak terdapat SPDP dan didalam wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tidak terdapat kegiatan pengawasan BKC HT Ilegal. Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{\text{Capaian komponen Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21) + \text{Capaian komponen Persentase efektivitas pengawasan peredaran BKC ilegal}}{n \text{ (jumlah komponen yang dapat t diperhitungkan sesuai dengan unit kerja)}}$$

1. Komponen 1

Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21) Penyidikan adalah serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam KUHAP untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana kepabeanaan, cukai, TPPU, dan tindak pidana lain yang menjadi kewenangan PPNS DJBC dan guna menemukan tersangkanya. Penyidikan yang diukur dalam IKU ini adalah penyidikan terhadap 3 Kriteria :

a. Kriteria I - Tindak Pidana Kepabeanaan dan/ atau Cukai

Peristiwa pidana di bidang Kepabeanaan dan Cukai sebagaimana ketentuan pidana dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanaan, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai.

b. Kriteria II - Tindak Pidana Kepabeanaan dan/ atau Cukai Kriteria Khusus

Peristiwa pidana di bidang Kepabeanaan dan/ atau Cukai dengan kriteria yang ditetapkan oleh Direktur Penindakan dan Penyidikan.

c. Kriteria III - Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU)

Tindak pidana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang yang berasal dari tindak pidana kepabeanaan dan/ atau Cukai.

P-21 adalah surat Jaksa Penuntut Umum yang memberitahukan bahwa berkas perkara penyidikan telah lengkap.

SPDP adalah Surat Perintah Dimulainya Penyidikan sebagai penugasan penyidik untuk memulai kegiatan penyidikan.

P-21 dan SPDP atas penyidikan Kriteria II dan Kriteria III diperhitungkan juga ke dalam capaian Kriteria I.

P-21 atas penyidikan kriteria III yang berasal dari penyidikan kriteria II dihitung juga kedalam capaian kriteria II.

Jumlah SPDP yang diperhitungkan adalah jumlah akumulasi SPDP yang outstanding dari 2 tahun sebelum tahun berjalan ditambah :

- a. Jumlah SPDP yang diterbitkan sampai dengan akhir bulan Oktober tahun berjalan; dan
- b. SPDP yang diterbitkan setelah bulan Oktober tahun berjalan yang telah mendapatkan status P21 pada tahun berjalan. dikurangi:
 - a. SPDP yang diterbitkan Surat Perintah Penghentian Penyidikan (SP3) dan SPDP yang dikembalikan oleh Kejaksaan;
 - b. SPDP yang putusan pra-peradilan dinyatakan kalah dan diterbitkan SPDP baru
 - c. SPDP penyidikan TPPU yang tidak selesai (P-21) pada tahun berjalan (menjadi outstanding pada tahun berikutnya)
 - d. SPDP yang proses penyelesaian penyidikannya mengalami kendala dan memiliki tingkat kompleksitas tinggi dengan syarat sebagai berikut:
 - i. SPDP yang telah dilaksanakan proses penyidikan minimal 3 bulan sejak tanggal SPDP.
 - ii. Pemilik IKU mengirimkan nota dinas kepada Direktur P2 mengenai SPDP yang memiliki kendala penyelesaian berkas perkara beserta penjelasannya paling lambat 31 Oktober tahun berjalan.
 - iii. Direktur P2 memberikan persetujuan bahwa atas SPDP sebagaimana butir (2) di atas dapat dikecualikan dari perhitungan IKU tahun ini.

Formula Komponen I:

$$\sum \frac{P21}{SPDP} \times 87\% + \sum \frac{P21 \text{ Kriteria Khusus}}{SPDP \text{ Kriteria Khusus}} \times 5\% + \sum \frac{P21 \text{ TPPU}}{SPDP \text{ TPPU}} \times 8\%$$

2. Komponen 2

Persentase keberhasilan pengawasan peredaran Barang Kena Cukai ilegal Pengawasan peredaran Barang kena cukai (BKC) Ilegal adalah semua kegiatan pengawasan barang kena cukai ilegal oleh satuan kerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di wilayah kerjanya. BKC ilegal yang masuk dalam perhitungan IKU ini adalah:

- a. Untuk seluruh satuan kerja, Pengawasan terhadap BKC ilegal berupa hasil tembakau (rokok, cerutu, klembak, klobot, dan hasil pengolahan tembakau lainnya).
- b. Untuk Kanwil DJBC Khusus Papua, Pengawasan terhadap BKC ilegal berupa hasil tembakau (rokok, cerutu, klembak, klobot, dan hasil pengolahan tembakau lainnya) dan Minuman Mengandung Etil Alkohol.

Rencana Pelaksanaan Pengawasan BKC Ilegal adalah jumlah rencana pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal berdasarkan Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan dengan mempertimbangkan prevalensi merokok, jumlah penduduk, pendapatan per kapita, persentase penduduk pedesaan, jumlah sumber daya manusia.

Pembagian rencana pelaksanaan pengawasan BKC Ilegal dilaksanakan dengan ketentuan:

- a. Kantor Wilayah DJBC membagi rencana tersebut ke Satuan Kerja yang melakukan pengawasan BKC di wilayah kerjanya.
- b. Kantor Wilayah DJBC sebagai unit kerja harus tetap mendapatkan pembagian target pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal.

Keberhasilan pengawasan peredaran Barang Kena Cukai ilegal diukur dari subkomponen sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan Sosialisasi (Bobot 5%)
Sosialisasi mengenai BKC HT yang dilakukan oleh unit yang memiliki tugas dan fungsi penyebaran informasi dalam rangka memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pemanfaatan penerimaan cukai (untuk BPJS, DBH, Pembangunan, dll), bahaya HT ilegal, kerugian apabila HT ilegal marak beredar, dsb.

Pelaksanaan sosialisasi yang diperhitungkan adalah sebagai berikut:

No	Kegiatan Sosialisasi	Poin	Maksimal Poin Dapat Diakui
1	Pemasangan Baliho / Videotron	2	2 x Rencana Sosialisasi
2	Talkshow pada radio / televisi	1,5	1,5 x Rencana Sosialisasi
3	Sosialisasi tatap muka secara langsung di tempat pelaksanaan operasi pasar (lingkungan luar kantor sekitar tempat pelaksanaan operasi pasar) pada saat/sebelum operasi dilakukan, atau memuat artike di koran (baik lokal maupun nasional)	1	1 x Rencana Sosialisasi
4	Sosialisasi tatap muka di lingkungan kantor/video conference, membagikan pamflet, leaflet, stiker, di tempat pelaksanaan operasi pasar	0,5	0,5 x Rencana Sosialisasi
5	Sosialisasi yang disampaikan melalui media sosial dihitung berdasarkan kontennya	0,5	0,5 x Rencana Sosialisasi

Tabel 12 Pelaksanaan Sosialisasi BKC HT

Rencana pelaksanaan sosialisasi BKC HT yang ditargetkan tahun 2021 adalah 1/5 dari jumlah target Pengawasan BKC HT Ilegal tahun 2021 unitnya. (pembulatan ke atas) Maksimal capaian pelaksanaan sosialisasi BKC HT adalah 5%.

b. Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal (Bobot:15%)

Realisasi pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal dihitung dari jumlah pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal dibagi dengan jumlah rencana Pengawasan BKC HT Ilegal. Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal dibuktikan dengan Laporan Pelaksanaan Tugas (LPT). Maksimal capaian pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal adalah 18%.

c. Efektivitas Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal (Bobot: 40%)

Efektivitas Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal dihitung dari jumlah Score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal dibagi dengan realisasi pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal.



Score	Keterangan
1,2	Menghasilkan Penindakan Dengan Kriteria Khusus
1,0	Menghasilkan Penindakan Selain Kriteria Khusus

Tabel 13 Efektivitas Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal

Ketentuan score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal adalah sebagai berikut:

- i. Score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal dihitung atas setiap LPT. Apabila dalam satu LPT menghasilkan lebih dari satu penindakan (SBP), maka score yang dihitung adalah score yang tertinggi pada LPT dimaksud.
 - ii. Pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal yang menghasilkan penindakan dengan kriteria khusus mengacu pada Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan dan dicantumkan pada app.penindakan.net
- d. Tindak Lanjut Penindakan (Bobot: 40%)

Tindak Lanjut Penindakan dihitung dari jumlah Score SBP BKC HT yang ditindaklanjuti dibagi dengan jumlah SBP BKC HT.

Ketentuan terkait jenis tindak lanjut, score dan bukti pendukung sesuai dengan tabel sebagai berikut:

No	Jenis Tindak Lanjut	Score	Bukti Pendukung
1	Penyidikan TPPU	5	SPTP (Surat Perintah Tugas Penyidikan) TPPU
2	Penyidikan TPA	1,5	SPTP (Surat Perintah Tugas Penyidikan)
3	Pembekuan/Pencabutan NPPBKC	1,4	Surat keputusan pembekuan atau Surat keputusan pencabutan
4	Penyelesaian Administrasi STCK	1,3	STCK-1
5	Tidak Melayani Pemesanan Pita Cukai	1,2	Surat rekomendasi/Printscreen aplikasi sistem otomasi
6	Rekomendasi Audit	1	Surat rekomendasi audit
7	Penetapan BMN	1	Surat keputusan penetapan BMN
8	Penetapan BDN	0,5	Surat keputusan penetapan BDN
9	Tidak ditemukan pelanggaran	0,1	Berita acara pengembalian barang / sarana pengangkut, berita acara serah terima, SBP dengan tindakan yang diambil berupa pemeriksaan dihentikan, SBP dengan tindakan yang diambil berupa diijinkan meneruskan perjalanan

Tabel 14 Tindak Lanjut Penindakan

Apabila terdapat 2 atau lebih tindak lanjut SBP, maka digunakan skor tindak lanjut yang paling tinggi.

SBP yang terbit setelah tanggal 15 Bulan Desember tahun berjalan dan tindak lanjutnya belum selesai pada tahun berjalan, maka SBP tersebut tidak diperhitungkan pada komponen Tindak Lanjut Penindakan.

Apabila pelaksanaan pengawasan BKC HT tidak menghasilkan penindakan (realisasi komponen IV tidak ada) maka pembobotan pada komponen I, II, dan III menjadi 30%:50%:20%

Formula Komponen II :

$$\frac{\sum \text{Poin kegiatan sosialisasi BKC HT}}{\sum \text{Rencana kegiatan sosialisasi BKC HT}} \times 5\% + \frac{\sum \text{Realisasi pelaksanaan pengawasan BKC HT ilegal}}{\sum \text{Rencana pengawasan BKC HT ilegal}} \times 15\% + \frac{\sum \text{Score pelaksanaan pengawasan BKC HT ilegal}}{\sum \text{Realisasi pelaksanaan pengawasan BKC HT ilegal}} \times 40\% + \frac{\sum \text{Score TL SBP BKC HT}}{\sum \text{SBP BKC HT}} \times 40$$

IKU ini merupakan iku lama yang telah ada sejak tahun 2020, berikut adalah tabel perbandingan IKU Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepebeanaan dan cukai dar tahun 2020 s.d 2021 adalah sebagai berikut:

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun	
1.	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif	3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepebeanaan dan cukai	76,5%	N/A	Tidak terdapat SPDP sampai dengan bulan Desember 2020 (proses penyidikan dilimpahkan kepada penyidik Kepolisian dan BNN). Dengan predikat puas	2021
2.	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif	2a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepebeanaan dan cukai	74,5%	N/A		2020

Tabel 15 Histori Capaian IKU 3a-CP

IKU ini merupakan IKU lama yang ada sejak tahun 2020. Namun selama dua tahun ini ini tidak dapat dihitung dikarenakan tidak adanya Komponen penilaian yang dapat dihitung

Sasaran Strategis 4: Kepuasan pengguna layanan kepebeanaan dan cukai yang tinggi
Kepuasan pengguna layanan kepebeanaan dan cukai yang tinggi adalah adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di bidang Kepabeanaan dan Cukai. Kepuasan pengguna layanan yang tinggi diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai. Capaian sasaran strategis kepuasan pengguna layanan yang tinggi pada tahun 2021 sebesar 4,30. Capaian tersebut diperoleh dari pencapaian IKU "Indeks kepuasan pengguna jasa".

4a-CP Indeks Kepuasan Pengguna Jasa

Indeks kepuasan pengguna jasa adalah nilai yang didapat dari hasil pengolahan kuesioner survei kepuasan pengguna jasa sebagaimana ditetapkan dengan Surat Direktur Kepatuhan Internal dan/atau Laporan Kepuasan Pengguna Jasa pada akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Jasa. Responden survei adalah pengguna jasa/pihak eksternal yang menerima pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai. Indeks diperoleh melalui survei yang dikoordinasikan oleh Direktorat Kepatuhan Internal dan masing-masing unit.

Pengukuran IKU ini dilakukan berdasarkan kuesioner yang distandarkan oleh Direktorat Kepatuhan Internal. Kepuasan pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngunyah 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 Ngunyah Rai.

Indeks diperoleh melalui survei yang dilakukan oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai terhadap pengguna jasa. Survei kepuasan pengguna jasa tahun 2021 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:
- a. Ketersediaan Layanan Informasi;
 - b. Kejelasan Layanan Informasi;
 - c. Kemudahan Mendapatkan Informasi;
 - d. Kemudahan Menyampaikan Pengaduan

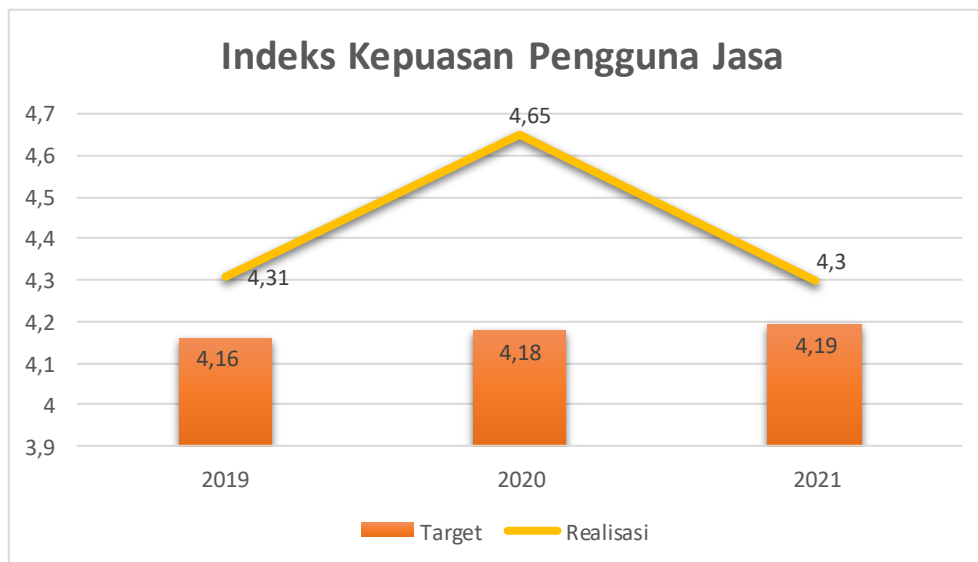
Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa tahun 2021 yang dilaksanakan oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mencapai angka indeks 4,30 (skala 5). Capaian angka indeks ini melebihi dari target yang telah ditetapkan yaitu 4,19 karena Sistem dan Prosedur 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. Sehingga capaian indeks untuk IKU ini adalah sebesar 102,62%.

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa	
Indeks*:	Kategori:
1 - 1,99	Tidak Puas
2 - 2,99	Kurang Puas
3 - 3,99	Cukup Puas
4 - 4,49	Puas
4,5 - 5,00	Sangat Puas

Tabel 16 Kategori Hasil SKPJ

Adapun realisasi Indikator Kinerja ini dalam 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut:



Tabel 17 Histori Indeks Kepuasan Pengguna Jasa

Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngurah Rai Tahun 2020				
Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
Sistem dan Prosedur Pelayanan	4.63	Sangat Puas	0.33	
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
Pegawai dan Petugas Pelayanan	4.67	Sangat Puas	0.45	
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
Sarana dan Prasarana Kantor	4.70	Sangat Puas	0.32	
Kenyamanan Loket 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
Layanan Informasi	4.63	Sangat Puas	0.25	
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
Indeks Kepuasan	4.65	Sangat Puas	0.34	
Faktor Koreksi	0.00		0.00	
Indeks Akhir	4.65	Sangat Puas	0.34	

Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngurah Rai Tahun 2019				
Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
Sistem dan Prosedur Pelayanan	4.30	Puas	-0.08	
Kejelasan Persyaratan Administrasi	4.33	Puas	-0.02	I
Kejelasan Prosedur Pelayanan	4.33	Puas	-0.06	I
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4.29	Puas	-0.10	II
Kejelasan Biaya Pelayanan	4.38	Puas	-0.10	I
Kecepatan Waktu Pelayanan	4.19	Puas	-0.11	II
Pegawai dan Petugas Pelayanan	4.22	Puas	-0.25	
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4.24	Puas	-0.28	III
Kedisiplinan Pegawai	4.24	Puas	-0.19	II
Kecepatan Petugas Pelayanan	4.19	Puas	-0.24	II
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4.24	Puas	-0.15	II
Keadilan Petugas Pelayanan	4.10	Puas	-0.47	II
Integritas Pegawai	4.33	Puas	-0.19	I
Sarana dan Prasarana Kantor	4.38	Puas	0.00	
Kenyamanan Loket Pelayanan	4.52	Sangat Puas	-	IV
Kebersihan Kantor	4.38	Puas	-	I
Kenyamanan Ruang Tunggu	4.52	Sangat Puas	-	I
Kenyamanan Toilet	4.29	Puas	-	III
Kejelasan Tata Ruang	4.33	Puas	-	IV
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4.24	Puas	-	III
Layanan Informasi	4.38	Puas	-0.04	
Ketersediaan Layanan Informasi	4.48	Puas	-	I
Kejelasan Layanan Informasi	4.48	Puas	0.00	I
Kemudahan Mendapatkan Informasi	4.38	Puas	0.03	I
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	4.19	Puas	-0.24	III
Indeks Kepuasan	4.31	Puas	-0.11	
Faktor Koreksi	0.00		0.00	
Indeks Akhir	4.31	Puas	-0.11	

Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
Sistem dan Prosedur Pelayanan	4,21	Puas	-0,42	
Kejelasan Persyaratan Administrasi	4,10	Puas	-0,51	III
Kejelasan Prosedur Pelayanan	4,26	Puas	-0,44	II
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4,31	Puas	-0,39	III
Kejelasan Biaya Pelayanan	4,08	Puas	-0,47	III
Kecepatan Waktu Pelayanan	4,28	Puas	-0,33	III
Pegawai dan Petugas Pelayanan	4,30	Puas	-0,37	
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4,38	Puas	-0,44	I
Kedisiplinan Pegawai	4,31	Puas	-0,40	II
Kecepatan Petugas Pelayanan	4,13	Puas	-0,48	III
Kehablian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4,38	Puas	-0,23	I
Keadilan Petugas Pelayanan	4,28	Puas	-0,40	II
Integritas Pegawai	4,31	Puas	-0,30	II
Sarana dan Prasarana Kantor	4,41	Puas	-0,29	
Kenyamanan Loket Pelayanan	4,34	Puas	-0,37	IV
Kebersihan Kantor	4,41	Puas	-0,48	I
Kenyamanan Ruang Tunggu	4,47	Puas	-0,24	I
Kenyamanan Toilet	4,38	Puas	-0,33	I
Kejelasan Tata Ruang	4,44	Puas	-0,17	I
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4,44	Puas	-0,13	I
Layanan Informasi	4,34	Puas	-0,29	
Ketersediaan Layanan Informasi	4,33	Puas	-0,31	I
Kejelasan Layanan Informasi	4,31	Puas	-0,33	II
Kemudahan Mendapatkan Informasi	4,41	Puas	-0,26	IV
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	4,31	Puas	-0,27	III
Indeks Kepuasan	4,30	Puas	-0,35	
Faktor Koreksi	0,00		0,00	
Indeks Akhir	4,30	Puas	-0,35	

Tabel 18 Survei Kepuasan Pengguna Jasa

Dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya iku indeks kepuasan pengguna jasa mengalami penurunan capaian sebesar 0,35 dari gambar di atas dapat kita lihat bahwa penurunan terjadi pada semua aspek. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Sering terjadi eror pada sistem ceisa yang dapat mengganggu pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa
2. Terjadinya kahar yaitu down sistem ceisa pada bulan juli

Untuk dapat meminimalisir terjadinya penurunan kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang telah berikan, pada tahun selanjutnya terdapat rencana aksi yang akan dilakukan antara lain:

1. Lebih melakukan intimasi dan koordinasi kepada pengguna jasa bahwa seandainya terjadi down maka dapat menggunakan inovasi KPPBC Ngurah Rai yaitu astinapura
2. Melakukan percepatan waktu layanan kepada pengguna jasa
3. Mengintensifkan program customs visit customer (CVC)

Sasaran Strategis 5: Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai

DJBC sebagai salah satu institusi penting di Kementerian Keuangan perlu menyampaikan informasi terkait tugas, fungsi dan kebijakan yang dijalankan kepada masyarakat luas melalui kampanye komunikasi yang efektif dan tepat sasaran serta

memberikan pelayanan publik yang prima sehingga berdampak terhadap peningkatan dukungan dan partisipasi publik.

5a-N Rata-Rata Persentase Realisasi Janji Layanan Kepabebean Dan Cukai

Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabebean dan cukai adalah ukuran kinerja pemberian layanan kepabebean dan cukai yang diberikan kepada pengguna layanan dengan mempertimbangkan banyaknya dokumen yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan serta rata-rata waktu layanan dibandingkan standar waktu layanan.

Jenis layanan kepabebean dan cukai yang diukur kinerjanya adalah layanan yang dianggap memiliki peranan penting dalam keberlangsungan pelayanan dan menjaga citra DJBC kepada pengguna layanan eksternal. Berikut adalah jenis layanan yang ada di lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai:

No	Nama Layanan	Detail Layanan	Norma Waktu
1	Pelayanan Penyelesaian Barang Eks SBP Terminal Kedatangan melalui mekanisme re-ekspor	6 jam kerja sejak berkas diterima secara lengkap dan benar sampai dengan persetujuan re-ekspor di tandatangani.	6 jam kerja
2	Pelayanan Impor Sementara	Surat Keputusan Pemberian Izin Impor Sementara diterbitkan 7 Jam Kerja (diluar penetapan Klasifikasi dan Nilai Pabean) sejak permohonan diterima benar dan lengkap sampai dengan terbitnya SKEP Impor Sementara.	7 jam kerja
3	Pelayanan Pengembalian Jaminan Dalam Rangka Kegiatan Kepabebean	Jangka waktu Penyelesaian layanan pengembalian jaminan dalam rangka kegiatan kepabebean ini adalah 7 jam kerja (untuk jaminan tunai) dimulai sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar sampai terbitnya Tanda Terima Pengembalian Jaminan.	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 12 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 14 jam kerja sejak permohonan diterima sampai dengan penerbitan SPM, tidak termasuk waktu yang diperlukan melakukan konfirmasi;	14 jam kerja
		2. Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar dan/ atau Sanksi Administrasi berupa denda selain Fasilitas KITE paling lambat dalam waktu 14 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.	14 hari kerja
6	Pelayanan Penerbitan Bukti Penerimaan Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan	3. Untuk Jaminan Tunai adalah 1 Jam Kerja 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

		4. Untuk Jaminan Non Tunai adalah 8 Jam Kerja 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
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, 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 7 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 jam kerja
		1. 1 jam kerja sejak dokumen diterima secara lengkap sampai dengan penerbitan surat persetujuan pelayanan segera (<i>rush handling</i>); 2. 1 jam 30 menit kerja sejak diterimanya BPJ sampai dengan penerbitan SPPB.	1 jam 30 menit kerja
9	Pelayanan Impor Barang Kiriman	Jangka waktu Penyelesaian Pelayanan Impor Barang Kiriman dilaksanakan paling lama 50 menit 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	50 menit kerja

		NPD.	
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 3 jam kerja 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
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 3 jam kerja 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
12	Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Terhadap Pemberitahuan Impor Barang (PIB) Jalur Merah	Jangka waktu penyelesaian untuk layanan ini adalah 3 jam kerja sejak mulai dilakukan pemeriksaan sampai dengan selesai perekaman hasil pemeriksaan (dalam hal tingkat pemeriksaan 30%).	3 jam kerja
13	Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTB dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP)	Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Pengeluaran Barang Eks BTB dari Gudang Tempat Penimbunan Pabean (TPP) ini adalah paling lama 3 jam kerja sejak kelengkapan dokumen diterima sampai dengan Surat Ijin Pengeluaran Barang.	3 jam kerja



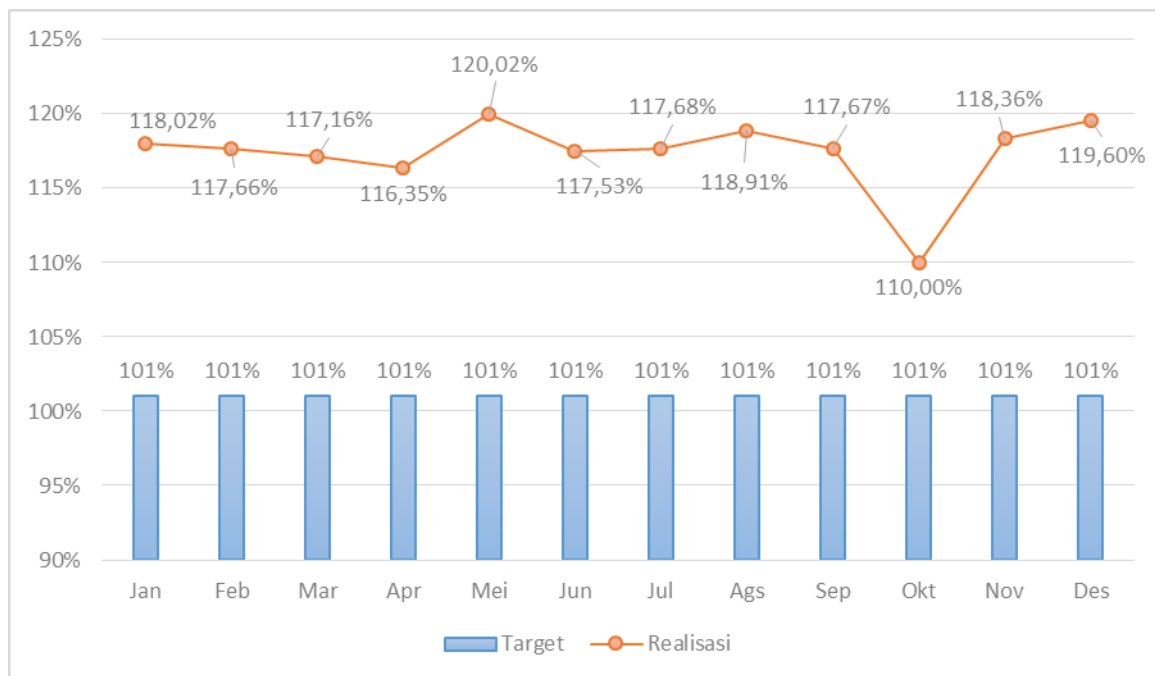
14	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang/Awak Sarana Pengangkut Yang Dikenakan Bea Masuk dan PDRI	Proses pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang/Awak Sarana Pengangkut Yang Dikenakan Bea Masuk dan PDRI paling lama 1 jam 40 menit sejak penyerahan Customs Declaration atau Pemberitahuan Impor Barang Khusus (PIBK) sampai dengan dilakukan pembayaran.	1 jam 40 menit
15	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan ATA Carnet pada Terminal Kedatangan	Proses pelayanan paling lama 40 (empat puluh) menit kerja sejak penyerahan Customs Declaration dan ATA Carnet sampai dengan persetujuan pengeluaran.	40 menit kerja
16	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Impor Sementara	Proses pelayanan Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Impor Sementara ini adalah paling lama 1 jam 40 menit kerja sejak penyerahan Customs Declaration dan Formulir Impor Sementara sampai dengan persetujuan pengeluaran barang.	1 jam 40 menit kerja
17	Pelayanan Penyelesaian Barang Penumpang Menggunakan Pemberitahuan Pembawaan Barang untuk dibawa Kembali (BC 3.4),	1. Proses pelayanan pada saat kedatangan paling lama 1 jam 40 menit kerja sejak penyerahan Customs Declaration dan SPMB sampai dengan persetujuan pengeluaran barang;	1 jam 40 menit kerja
		2. Proses pelayanan pada saat keberangkatan paling lama 1 jam 40 menit kerja sejak yang bersangkutan mengajukan permohonan membawa barang yang dilengkapi dengan foto dan kode barang sampai dengan diterbitkannya SPMB.	1 jam 40 menit kerja
18	Pelayanan Atas Pengaduan Masyarakat	1. Penerbitan nota dinas tindak lanjut konfirmasi atas pengaduan 8 Jam kerja sejak pengaduan diterima di pengkaji sampaidengan diterbitkan nota dinas tindak lanjut.	8 jam kerja

		2. Penyelesaian pengaduan 2.5 hari kerja sejak data lengkap sampai dengan diterbitkan surat penyelesaian pengaduan.	2.5 hari kerja
19	Pelayanan Informasi melalui Loker Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan ini adalah sampai dengan informasi yang diberikan mendapatkan penilaian "Jelas" pada Formulir Layanan Informasi.	"Jelas"
20	Pelayanan Informasi melalui <i>e-mail</i>	Jangka Waktu Penyelesaian layanan ini adalah paling lama 7 jam kerja 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)	7 jam kerja
21	Layanan Aktivasi Modul Eksportir, Importir, dan PPJK	4 (empat) hari kerja sejak diterimanya persyaratan lengkap dan benar.	4 hari
22	Pelayanan Pembetulan SPPBMCP	Norma waktu Pelayanan Pembetulan SPPBMCP pada Hanggar Kantor Pos Lalu Bea paling lama 1 (satu) hari kerja 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 2 (dua) jam kerja sejak berkas diterima lengkap dari Hanggar Kantor Pos Lalu Bea hingga Konsep Surat Persetujuan / Penolakan Pembetulan SPPBMCP ditandatangani oleh Kepala Seksi PKC.	1 hari dan 2 jam kerja
23	Pelayanan Impor Melalui Penyelenggara Pos Yang Ditunjuk	Norma waktu pelayanan impor barang melalui penyelenggara POS yang ditunjuk paling lama 2 (dua) jam kerja sejak barang akan diperiksa fisik hingga rekam Laporan Hasil Pemeriksaan; 1 (satu) jam kerja sejak pejabat memilih dokumen CN pada aplikasi sistem barang kiriman untuk dilakukan	2 jam kerja dan 1 jam kerja

	penelitian tarif & nilai pabean hingga terbit NPD/NPBL/SPBL/PK/SPPBMCP; dan hanya untuk CN yang mendapat jalur merah.	
--	---	--

Tabel 19 Janji Layanan KPPBC TMP Ngurah Rai

Tahun 2021 realisasi Persentase capaian atas pelaksanaan janji layanan KPPBC Ngurah Rai pada tahun 2021 mencapai 117,41% 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 4,3 atau "Sangat Puas".

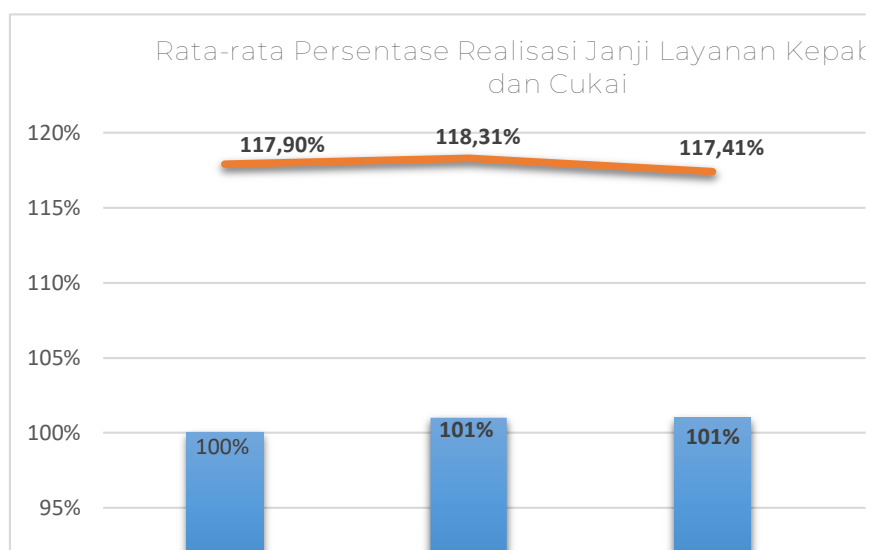


Tabel 20 Realisasi IKU 5a-N

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

$$\left(\left(\frac{\sum \text{dokumen tepat waktu}}{\sum \text{dokumen}} \right) \times 70\% \right) + \left(\left(1 + \left(1 - \frac{\text{rata - rata waktu penyelesaian}}{\text{rata - rata waktu standar}} \right) \right) \times 30\% \right)$$

IKU ini merupakan IKU lama yang menjadi salah satu IKU KPPBC TMP Ngurah Rai, adapun realisasi Indikator Kinerja ini dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:



Tabel 21 Histori Realisasi Janji Layanan

Secara umum, keberhasilan peraih capaian target tersebut didukung oleh beberapa hal, diantaranya adalah:

1. pembagian tugas kepada pegawai yang sedang melakukan tugas work from home
2. penerapan penjaminan mutu ISO 9001:2015 atas janji layanan oleh kantor Bea Cukai Ngurah Rai
3. Evaluasi layanan tiap bulan

5b-N Indeks Efektivitas Komunikasi Dan Edukasi

Indeks Efektivitas Komunikasi dan Edukasi merupakan bentuk pengukuran tingkat pemahaman peserta dari pihak eksternal DJBC terhadap substansi/materi pelatihan/sosialisasi/workshop yang dilakukan oleh KPPBC.

Variabel yang diukur adalah:

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

Pengukuran IKU ini dilakukan berdasarkan standardisasi kuisisioner yang telah disampaikan oleh Direktorat Kepatuhan Internal.

Tahun 2021 realisasi Persentase capaian atas efektivitas komunikasi dan edukasi KPPBC Ngurah Rai pada tahun 2021 sebesar 95.91 dari target 84, sehingga Indeks capaiannya adalah sebesar 114.81%. Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

T/R	Q1	Q2	s.d Q2	Q3	s.d Q3	Q4	Y	Pol / K.P.
Target	84	84	84	84	84	84	84	Max / TLKV
Realisasi	94,85	95,12	95,12	95,69	95,69	95,91	95,91	
Capaian	114	114	114	114	114	114	114	

Tabel 22 Capaian IKU 5b-N

$0 \leq x < 40$: Kurang Efektif

$40 \leq x < 60$: Cukup Efektif

$75 \leq x < 90$: Efektif

$90 \leq x \leq 100$: Sangat Efektif

IKU ini merupakan IKU lama yang menjadi salah satu IKU KPPBC TMP Ngurah Rai, adapun realisasi Indikator Kinerja ini dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:



Tabel 23 Histori Realisasi IKU 5b-N

Pada tahun 2021, capaian indeks efektivitas edukasi dan komunikasi mengalami kenaikan sebesar 4,53% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Kenaikan ini didukung dengan upaya Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam setiap pengadaan sosialisasi untuk melakukan briefing dengan para pengisi acara, melakukan penyederhanaan tautan administrasi pengguna jasa, serta melakukan beberapa perbaikan dalam penyampaian petunjuk pengisian kuesioner kepada para peserta kegiatan.

Sasaran Strategis 6: Pengawasan kepabeanaan dan cukai yang efektif

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

Capaian sasaran strategis ini adalah sebesar 114.04% yang dikontribusikan dari indikator kinerja yaitu persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai.

6a-CP Persentase Efektivitas Kegiatan Patroli Dan Operasi Kepabeanan Dan Cukai

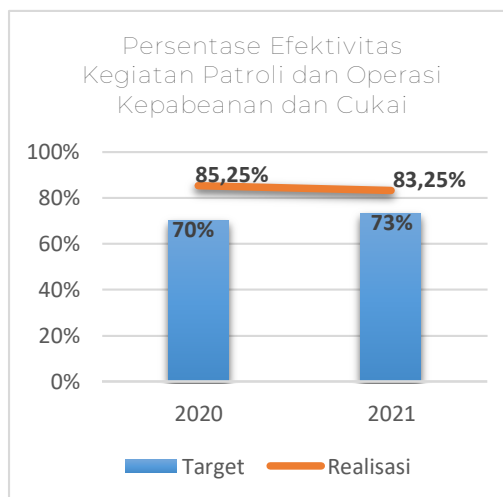
Pelanggaran kepabeanan dan cukai adalah pelanggaran kepabeanan dan cukai yang berhasil ditindak oleh petugas KP DJBC, Kanwil DJBC, KPU, dan KPPBC di seluruh Indonesia sejak tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal terakhir bulan yang dilaporkan. Patroli adalah kegiatan penindakan yang belum memiliki target spesifik. Operasi penindakan adalah kegiatan penindakan yang telah memiliki target spesifik berdasarkan Nota Hasil Intelijen (NHI) dari unit intelijen maupun sumber informasi lainnya. 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 :

1. Rencana Patroli dan Operasi Penindakan usulan dari Kanwil, KPUBC dan KPPBC
2. Rencana pelaksanaan pengawasan barang kena cukai illegal
3. Rencana Patroli laut yang sudah ditetapkan Subdit Patroli laut.
4. Data historis NHI, info lainnya (untuk patroli), LI-1 (info dari masyarakat), tertangkap tangan (pada tahun sebelumnya).

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{\Sigma \text{Realisasi Patroli dan/atau Operasi penindakan}}{\Sigma \text{Rencana Patroli dan/atau Operasi Penindakan}} \times 20\% + \frac{\Sigma \text{Score Patroli dan/atau Operasi Penindakan yang menghasilkan SBP}}{\Sigma \text{Realisasi Patroli dan/atau Operasi penindakan}} \times 40\% + \frac{\Sigma \text{Score TL SBP}}{\Sigma \text{SBP}} \times 40\%$$

IKU ini merupakan IKU lama yang menjadi IKU KPPBC TMP Ngurah Rai sejak tahun 2020, adapun realisasi Indikator Kinerja ini dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:



Tabel 24 Histori Realisasi IKU 6a-CP

Untuk Realisasi efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai sebagai perbandingan pada tahun 2020 sebesar 85.24% sedangkan tahun 2021 sebesar 83.25%. Penurunan capaian pada tahun 2021 disebabkan oleh menurunnya jumlah SBP 2021 yaitu sebesar 155 SBP berbanding 365 SBP pada tahun 2020. Penurunan jumlah SBP diakibatkan kegiatan pengawasan pada terminal kedatangan Internasional Bandara Ngurah Rai diberhentikan sementara akibat pandemi Covid-19. Pada tahun 2020 kegiatan pengawasan masih berlangsung hingga pertengahan April sebelum akhirnya diberhentikan sementara hingga sampai saat ini.

Untuk Rencana aksi untuk meningkatkan capaian 2022 yaitu :

1. Melakukan Updating data tegahan terkait tangkapan Narkotika, Psicotropika, dan Prekursor (NPP) untuk selanjutnya dianalisa lebih dalam.
2. Melaksanakan diklat dan internalisasi kepada pegawai di bidang pengawasan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, dengan narasumber dari Internal (kantor pusat dan Kanwil DJBC BNN) atau eksternal (APH lain, Dokter, Psikolog dan Kementerian Kesehatan).
3. Optimalisasi penggunaan risk engine sebagai pengawasan barang kiriman (Pos dan PJT).
4. Penguatan sisi intelijen melalui pengumpulan informasi lewat analisis data dan informan.

Sasaran Strategis 7: Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah

Capaian sasaran strategis ini dikontribusikan oleh tiga indikator kinerja yaitu Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional, Rata-Rata Persentase Tingkat Efektivitas Monitoring dan pengawasan kepatuhan internal dan Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015.

7a-CP Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional

Aparat Pengawas Fungsional (APF) 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.

Selama periode 1 Januari s.d. 31 Desember tahun 2021 ini, KPPBC TMP Ngurah Rai tidak memiliki saldo temuan Aparat Pengawas Fungsional, sehingga IKU Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional Tahun 2021 dinyatakan N/A.

Terdapat empat kriteria yang menjadi dasar perhitungan pencapaian yaitu :

No	Capaian	Kriteria Tindak Lanjut	APF
1	0%	Rekomendasi belum ditindak lanjuti	Itjen, BPKP, BPK-RI
2	70%	Telah menyampaikan tindak lanjut atas rekomendasi kepada Direktorat Kepatuhan Internal melalui nota dinas yang ditandatangani oleh kepala satker	Itjen, BPKP, BPK-RI
3	82%	Tindak lanjut yang telah mendapat penilaian terakhir pada periode tahun berjalan oleh BPK RI yang dinyatakan belum tuntas dan telah ditindaklanjuti kembali oleh unit kerja terkait serta berdasarkan analisis Direktorat Kepatuhan Internal dapat diusulkan tuntas	BPK-RI
4	100%	Rekomendasi telah ditindaklanjuti dan dinyatakan tuntas oleh APF	Itjen, BPKP, BPK-RI

Tabel 25 Kriteria Tindak Lanjut Rekomendasi APF

Capaian IKU Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional diperoleh melalui perhitungan formula sebagai berikut:

$$\frac{(70\% \times \sum \text{rekomendasi APF yang telah ditindaklanjuti namun belum dinyatakan tuntas} + 82\% \times \sum \text{rekomendasi BPK yang diusulkan tuntas} + 100\% \times \sum \text{rekomendasi APF yang telah dinyatakan tuntas})}{\text{Jumlah Saldo Rekomendasi APF}} \times 100\%$$

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

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 dan pengawasan internal yang bernilai tambah	7a-CP	Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional	82%	N/A	Total Rekomendasi = 0	2021

Tabel 26 Histori Realisasi IKU 7a-CP

7b-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 2021 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 tersebut.

Berdasarkan 5 (lima) kegiatan tersebut di atas, realisasi atas capaian IKU ini adalah 100%. Pada tahun 2021 realisasi tersebut mengalami peningkatan dari periode sebelumnya (tahun 2020) yang mana realisasinya sebesar 96,95%. Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan formula sebagai berikut:

1. Pengaduan Masyarakat (A)

$$\frac{\sum \text{Pengaduan operasional selesai ditindaklanjuti}}{\sum \text{Pengaduan operasional yang diterima}} \times 75\% + \frac{\sum \text{Pengaduan non operasional selesai ditindaklanjuti}}{\sum \text{Pengaduan non operasional yang diterima}} \times 25\%$$

Apabila hanya terdapat salah satu jenis pengaduan yang diterima maka bobot persentase menjadi 100%

2. Pengawasan Kepatuhan Pelaksanaan Tugas (B)

$$\frac{\sum((0,8 \times \text{rekomendasi yang ditindaklanjuti}) + (0,2 \times \text{rekomendasi ditindaklanjuti secara memadai}))}{\sum \text{Rekomendasi yang disampaikan}}$$

3. Penjaminan Kualitas (C)

$$\frac{\sum \text{Rekomendasi penjaminan kualitas yang selesai ditindaklanjuti}}{\sum \text{Rekomendasi yang disampaikan}}$$

4. Evaluasi Pengelolaan Kinerja

$$\frac{\sum \left(\frac{(0,75 \times \text{rekomendasi yang ditindaklanjuti}) + (0,25 \times \text{rekomendasi yg dinyatakan berkualitas oleh evaluatee})}{\sum \text{Rekomendasi yang disampaikan}} \right)}{\sum \text{Rekomendasi yang disampaikan}}$$

5. Investigasi Internal

$$\frac{\sum \left(\frac{(0,5 \times \% \text{ kesesuaian tindak lanjut rekomendasi IBI}) + (0,5 \times \% \text{ jangka waktu tindak lanjut})}{2} + \sum \left(\frac{(0,5 \times \% \text{ kesesuaian tindak lanjut rekomendasi UKI}) + (0,5 \times \% \text{ jangka waktu tindak lanjut})}{2} \right) \right)}{2}$$

6. Realisasi IKU

$$\frac{(A) + (B) + (C) + (D) + (E)}{n}$$

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

Sasaran Strategis		Indikator kinerja	Target	Realisasi	Tahun
1	Pengendalian Mutu yang Optimal	8b-N Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90%	96,95%	2020
2	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	7b-N Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,25%	100%	2021

Tabel 27 Histori Realisasi IKU 7b-N

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal 2021 adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 1 pengaduan masyarakat kategori non-operasional melalui SIPUMA yang seluruhnya telah ditindaklanjuti.
2. Telah dilaksanakan kegiatan PKPT I tentang Pemenuhan Kewajiban Pabean atas Impor dengan Rush Handling yang terdapat 4 rekomendasi dan PKPT II tentang Kegiatan Pelayanan dan Pengawasan pada Gudang Berikat yang terdapat 7 rekomendasi, dimana rekomendasi dari kedua PKPT tersebut telah ditindaklanjuti seluruhnya.
3. Terdapat 12 Rekomendasi PPU yang seluruhnya telah ditindaklanjuti, terdapat 17 dari 17 DUPU yang efektif, dan tingkat kepatuhan pelaksana proses bisnis adalah 99,61%.
4. Terdapat 8 rekomendasi evaluasi pengelolaan kinerja yang telah ditindaklanjuti dan seluruhnya dinyatakan berkualitas oleh valuee.
5. Tidak terdapat kegiatan investigasi internal selama tahun 2021

7c-N Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015

Indeks Kualitas Pelaksanaan ISO 9001:2015 merupakan IKU baru pada KPPPBC TMP Ngurah Rai yang mengukur ketepatan penerapan Layanan ISO 9001:2015 pada KPPBC TMP Ngurah Rai dalam bentuk pemenuhan sasaran mutu masing-masing layanan, sehingga dapat tercermin kualitas layanan yang telah diberikan KPPBC TMP Ngurah Rai kepada stakeholder. Realisasi atas capaian IKU ini adalah 3,95 (skala 4), hal ini diukur melalui 3 Komponen yaitu :

- A. Capaian Sasaran Mutu Layanan;
- B. Tindak Lanjut Hasil Audit Internal; dan
- C. Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal.

Perhitungan formula untuk ketiga komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Capaian Sasaran Mutu (A)

$$\frac{\sum \text{Dokumen yang memenuhi Sasaran Mutu}}{\sum \text{Dokumen yang dilayani}} \times 100\%$$

Indeks Capaian Sasaran Mutu	Keterangan
4	100% ≥ Capaian Sasaran Mutu atau Rata-Rata Capaian Mutu >90%
3,5	90% ≥ Capaian Sasaran Mutu atau Rata-Rata Capaian Mutu >85%
3	85% ≥ Capaian Sasaran Mutu atau Rata-Rata Capaian Mutu >80%
2,5	80 % ≥ Capaian Sasaran Mutu atau Rata-Rata Capaian Mutu >75%
2	75% ≥ Capaian Sasaran Mutu atau Rata-Rata Capaian Mutu >70%
1,5	70% ≥ Capaian Sasaran Mutu atau Rata-Rata Capaian Mutu >65%
1	Capaian Sasaran Mutu atau Rata-Rata Capaian Mutu ≤ 65%

Tabel 28 Kategori Sasaran Mutu

2. Tindak Lanjut Hasil Audit Internal (B)

$$\frac{\sum \text{Tindak Lanjut Rekomendasi yang diselesaikan tepat waktu}}{\sum \text{Jumlah Rekomendasi Audit Internal}} \times 100\%$$

Indeks Capaian Sasaran Mutu	Keterangan
4	100% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Internal >90%
3,5	90% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Internal >85%
3	85% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Internal >80%
2,5	80 % ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Internal >75%
2	75% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Internal >70%
1,5	70% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Internal >65%
1	Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Internal ≤ 65%

Tabel 29 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Internal

3. Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal (C)

$$\frac{\sum \text{Tindak Lanjut Rekomendasi yang diselesaikan tepat waktu}}{\sum \text{Jumlah Rekomendasi Audit Eksternal}} \times 100\%$$

Indeks Capaian Sasaran Mutu	Keterangan
4	100% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >90%
3,5	90% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >85%
3	85% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >80%
2,5	80 % ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >75%
2	75% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >70%
1,5	70% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >65%
1	Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal ≤ 65%

Tabel 30 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal

4. Realisasi IKU

$$\frac{(A) + (B) + (C)}{n}$$

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015 tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. 38 layanan pada KPPBC TMP Ngurah Rai yang telah memenuhi ISO 9001:2015 mendapat nilai capaian sasaran mutu 4 (empat)
2. Pelaksanaan Audit Internal pada setiap layanan ISO selama tahun 2021 menghasilkan 42 temuan minor dan 83 temuan observasi yang semua temuan tersebut telah tuntas ditindaklanjuti oleh masing-masing unit pemilik layanan.
3. Pelaksanaan Audit Eksternal ada tahun 2021 yang dilakukan oleh Auditor dari PT Sucofindo menghasilkan 2 temuan observasi yang juga sudah tuntas ditindaklanjuti.

Sasaran Strategis 8 : Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi

Capaian sasaran strategis ini dikontribusikan oleh tiga indikator kinerja yaitu Persentase Peningkatan Kompetensi Pegawai, Persentase efektivitas manajemen organisasi dan Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator.

8a-N Persentase Peningkatan Kompetensi Pegawai

Kompetensi Pegawai merupakan kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan standar yang diharapkan oleh organisasi. Peningkatan Kompetensi Pegawai adalah kegiatan berupa pendidikan atau pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Peningkatan kompetensi pegawai yang diukur terdiri dari 2 (dua) komponen sebagai berikut:

A. Efektivitas Kegiatan PKP

Kegiatan Peningkatan Kompetensi Pegawai (PKP) yang diukur dapat berupa *in house training, workshop, lokakarya*, dan internalisasi yang dilaksanakan pada unit kerja masing-masing baik secara tatap muka maupun daring. Tema yang dipilih sebagai materi dapat meliputi Peraturan dan ketentuan teknis di Bidang Kepabeanaan dan Cukai atau Pengetahuan dan keterampilan yang menunjang tugas dan fungsi. Narasumber merupakan pihak internal atau eksternal unit kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan tema materi yang dipilih. Peserta kegiatan merupakan pegawai pada masing-masing unit kerja. Efektivitas kegiatan diukur dari nilai *post test* yang dilaksanakan diakhir kegiatan tanpa dilakukan *pre-test* di awal kegiatan. Soal

disusun oleh narasumber berupa benar/salah atau pilihan ganda dengan jumlah 10 soal.

B. Pemenuhan Standar Kompetensi Jabatan

Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) adalah jenis dan level kompetensi yang menjadi syarat suatu jabatan. *Job Person Match* (JPM) adalah indeks kesesuaian antara kompetensi pejabat dengan SKJ. Pejabat yang diukur JPM-nya adalah pejabat struktural (eselon II, III, dan IV) yang telah mengikuti *assessment* pada tahun berjalan. Terhadap pejabat yang akan memasuki BUP, dikecualikan dari perhitungan realisasi IKU.

IKU persentase peningkatan kompetensi pegawai pada tahun 2021 dikategorikan sebagai IKU baru dikarenakan adanya perubahan formula IKU yaitu penambahan komponen pemenuhan Standar Kompetensi Jabatan. Dari target yang telah ditetapkan sebesar 75%, tercapai persentase peningkatan kompetensi pegawai tahun 2021 sebesar 98,34%. Berikut perbandingan capaian IKU Persentase peningkatan kompetensi pegawai dalam kurun waktu 2 tahun terakhir:

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%	98,34%	59 kegiatan	2021
2	SDM yang Kompeten	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	71%	93,43%	22 kegiatan	2020

Tabel 31 Histori Realisasi IKU 8a-N

Jika dibandingkan dengan tahun 2020, terjadi kenaikan target IKU dari 71% menjadi 75%, di sisi lainnya realisasi IKU ini juga mengalami kenaikan dari 93,43% di tahun 2020, menjadi 98,34% di tahun 2021. Penyebab kenaikan realisasi IKU ini dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Peserta PKP lebih memahami materi yang disampaikan oleh narasumber sehingga hasil post-test peserta PKP menjadi lebih tinggi;
2. Perubahan formula IKU persentase peningkatan kompetensi pegawai, yaitu penambahan komponen pemenuhan Standar Kompetensi Jabatan untuk pejabat struktural. Semua pejabat setruktural yang mengikuti *assessment* pada tahun 2021 telah memenuhi Standar Kompetensi Jabatan yang ditetapkan, sehingga meningkatkan realisasi dari IKU persentase peningkatan kompetensi pegawai.

8b-N Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi

Efektivitas manajemen organisasi diukur dari 2 (dua) komponen, yaitu Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Efektivitas implementasi manajemen risiko.

A. 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 :

1. Persiapan DKO
 - a. Menyusun Laporan Capaian Kinerja (LCK);
 - b. Mengidentifikasi fokus tema dan menyusun Kerangka Acuan Dialog Kinerja (KADK);
 - c. Mendistribusikan KADK dan menyediakan bahan dialog;
2. Pelaksanaan DKO
 - a. Overview Capaian Kinerja;
 - b. Reviu Kinerja Tematik;
 - c. Menetapkan Rencana Aksi;
 - d. Penilaian efektivitas DKO;
3. Tindak Lanjut
 - a. Menyusun dan mengomunikasikan rencana aksi;
 - b. Melaksanakan rencana aksi dan menyusun laporan;
 - c. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana aksi.

B. Mitigasi risiko adalah salah satu tahapan dalam proses manajemen risiko untuk menentukan jenis penanganan yang efektif dan efisien untuk suatu risiko agar levelnya berada pada selera risiko Unit Pemilik Risiko. Rencana mitigasi risiko ditetapkan di awal periode untuk dijalankan dalam jangka waktu periode tahun berjalan. 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.

1. Pelaksanaan Rapat Manajemen Risiko

Tahapan pelaksanaan rapat manajemen risiko adalah sebagai berikut:

- a. Rapat penyusunan profil risiko dan rencana penanganan risiko;
 - b. Rapat pemantauan triwulan I;
 - c. Rapat pemantauan triwulan II;
 - d. Rapat pemantauan triwulan III;
 - e. Rapat pemantauan triwulan IV.
- #### 2. Penyampaian Laporan Manajemen Risiko



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

- a. Piagam MR yang dilampiri dengan penetapan konteks, profil dan peta risiko, dan rencana penanganan risiko;
 - b. Laporan pemantauan triwulan I; Laporan pemantauan triwulan II;
 - c. Laporan pemantauan triwulan III;
 - d. Laporan pemantauan triwulan IV.
3. Mitigasi Risiko
- Mitigasi risiko adalah salah satu tahapan dalam proses manajemen risiko untuk menentukan jenis penanganan yang efektif dan efisien untuk suatu risiko agar levelnya berada pada selera risiko Unit Pemilik Risiko (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).
4. TkPMR
- Tingkat Kematangan/Kemandirian Penerapan Manajemen Risiko (TkPMR) adalah kegiatan untuk memastikan bahwa implementasi manajemen risiko berjalan secara efektif sesuai dengan rencana. Tahapan ini bertujuan untuk memberikan umpan balik bagi organisasi dalam mencapai tujuannya dan bagi penyempurnaan sistem manajemen risiko. TKPMR berfungsi menilai kualitas penerapan manajemen risiko yang dilaksanakan dengan mengacu pada tata cara pelaksanaan TKPMR sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Realisasi Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi pada tahun 2021 adalah 99,24%. Nilai ini diperoleh dari gabungan 2 komponen yaitu:

1. Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi (DKO): 98,47%
2. Efektivitas implementasi manajemen risiko: 100%

Formula perhitungan IKU ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi (DKO)

(50% x Pelaksanaan DKO) + (50% x (Jumlah arahan yang telah ditindaklanjuti/ Jumlah arahan))

2. Efektivitas implementasi manajemen risiko

$$\left(\frac{\Sigma \text{nilai rapat MR}}{5}\right) \times 15\% + \left(\frac{\text{Rata-rata indeks laporan MR}}{4}\right) \times 15\% + \left(\frac{\Sigma \text{realisasi mitigasi risiko}}{\Sigma \text{Rencana Mitigasi}}\right) \times 50\% + \text{Nilai TKPMR} \times 20\%$$

a. Pelaksanaan rapat MR

No	Nama Rapat	Nilai	PIC
1	Rapat penyusunan piagam manajemen resiko	3	Eksekutif Manajemen Resiko
2	Rapat penyusunan Laporan Pemantauan I	0,5	
3	Rapat penyusunan Laporan Pemantauan II	0,5	
4	Rapat penyusunan Laporan Pemantauan III	0,5	
5	Rapat penyusunan Laporan Pemantauan IV	0,5	

Tabel 32 Nilai Pelaksanaan Rapat MR

b. Penyampaian laporan MR

No	Jenis Laporan	Tanggal Penyampaian		Indeks	PIC
		Eselon II	Eselon III		
1	Penyampaian Laporan Piagam Manajemen Risiko	≤ 31 Januari	≤ 31 Januari	4	Eksekutif Manajemen Resiko
		1-3 Februari	1-3 Februari	3	
		4-6 Februari	4-6 Februari	2	
		7-9 Februari	7-9 Februari	1	
		>9 Februari	>9 Februari	0	
2	Penyampaian Laporan Pemantauan I	≤10 April	≤7 April	4	
		11-15 April	8-13 April	3	
		16-20 April	14-18 April	2	
		21-25 April	19-23 April	1	
		>25 April	>23 April	0	
3	Penyampaian Laporan Pemantauan II	≤10 Juli	≤7 Juli	4	
		11-15 Juli	8-13 Juli	3	
		16-20 Juli	14-18 Juli	2	
		21-25 Juli	19-23 Juli	1	
		>25 Juli	>23 Juli	0	
4	Penyampaian Laporan Pemantauan III	≤10 Oktober	≤7 Oktober	4	
		11-15 Oktober	8-13 Oktober	3	
		16-20 Oktober	14-18 Oktober	2	
		21-25 Oktober	18-23 Oktober	1	
		>25 Oktober	>23 Oktober	0	
5	Penyampaian Laporan Pemantauan IV	≤7 Januari	≤5 Januari	4	
		8-10 Januari	6-8 Januari	3	
		11-13 Januari	9-11 Januari	2	
		14-16 Januari	12-14 Januari	1	
		>16 Januari	>14 Januari	0	

Tabel 33 Nilai Penyampaian Laporan MR

c. Realisasi Mitigasi Risiko
 $(\Sigma \text{ Realisasi Mitigasi Resiko} / \Sigma \text{ Rencana Mitigasi})$

d. Review Manajemen Resiko
 Penilaian TkPMR UPR dilaksanakan sesuai SE-19/BC/2019 hal Review Manajemen Risiko.

3. Capaian IKU:
 $(\text{Unsur DKO} \times 50\%) + (\text{Unsur MR} \times 50\%)$

Adapun realisasi IKU dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi	86%	99,24%		2021
2	Organisasi yang fit for purpose	Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi	85%	98,17%		2020

Tabel 34 Histori Realisasi IKU 8b-N

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Selama periode tahun 2021 telah dilaksanakan 12 kali DKO dan terdapat 25 arahan Kepala Kantor yang telah tuntas ditindaklanjuti seluruhnya.
2. Pelaksanaan rapat MR telah dilakukan secara rutin dan Laporan MR selalu disampaikan sebelum tanggal jatuh tempo yang ditetapkan.

8c-N Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator

Tingkat efektivitas FGD Pejabat Administrator merupakan instrumen penilaian untuk mengukur keaktifan Pejabat Administrator dalam melakukan komunikasi internal melalui FGD kepada pegawai di lingkungannya termasuk mengukur mengenai kecepatan pelaksanaan FGD dan feedback peserta (pegawai di bawah koordinasi Pejabat Administrator terkait) terhadap kegiatan FGD yang dilaksanakan.

Mekanisme pengukuran efektivitas dilakukan melalui kuesioner yang dikordinir oleh Setjen (CTO). Kegiatan FGD dilaksanakan berdasarkan Surat Edaran Menteri Keuangan terkait Pelaksanaan Forum Group Discussion. 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. Pengukuran efektivitas pelaksanaan FGD untuk seluruh tema yang ditetapkan oleh Setjen.

Indikator Kinerja ini merupakan IKU baru karena telah mengalami perubahan formula

perhitungan, dimana terdapat tambahan komponen penilaian yaitu seberapa cepat materi FGD disampaikan kepada pegawai sejak pelaksanaan Pra-FGD. Capaian realisasi IKU ini pada tahun 2021 adalah 99,02. Perhitungan formula untuk Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator adalah sebagai berikut:

(Nilai Kecepatan x 40%) + (Nilai Feedback Peserta x 60%)

1. Kecepatan

No	Nilai/Angka	Pelaksanaan FGD
1	100	≤3 hari kerja
2	90	4-7 hari kerja
3	80	8-10 hari kerja
4	70	>10 hari kerja
5	0	Tidak melaksanakan FGD

Tabel 35 Nilai Pelaksanaan FGD

2. Efektivitas

No	Nilai/Angka	Pelaksanaan FGD
1	$90 \leq x \leq 100$	Sangat Efektif
2	$80 \leq x \leq 89$	Efektif
3	$70 \leq x \leq 79$	Cukup Efektif
4	$60 \leq x \leq 69$	Kurang Efektif
5	<60	Tidak Efektif

Tabel 36 Nilai Efektifitas Pelaksanaan FGD

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Telah dilaksanakan FGD triwulan I pada tanggal 22 Februari 2021 dengan hasil capaian FGD 98,8 (skala 100)
2. Telah dilaksanakan FGD triwulan II pada tanggal 23 Juni 2021 dengan hasil capaian FGD 99 (skala 100)
3. Telah dilaksanakan FGD triwulan III pada tanggal 13 September 2021 dengan hasil capaian FGD 98,9 (skala 100)
4. Telah dilaksanakan FGD triwulan IV pada tanggal 1 Desember 2021 dengan hasil capaian FGD 99,3 (skala 100)

Melihat hasil capaian yang mencapai 99,02 (skala 100), tidak ada tantangan ataupun kendala yang berarti dalam mencapai IKU ini. IKU ini IKU mandatory dari kementerian.

9a-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

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 dan melakukan identifikasi atas IP Static dan Mac Address atas PC tersebut , serta
- b. Melakukan sosialisasi atau PKP kepada pegawai terkait Pengendalian Keamanan Teknologi Informasi.

2. Pemenuhan TIK Hanggar

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

Merupakan penyelesaian atau pemberian solusi atas permasalahan terkait layanan aplikasi CEISA yang tepat waktu berdasarkan standar jenis permasalahan layanan sesuai dengan tabel berikut:

Standar Jenis Permasalahan Layanan

No	List Layanan Standar DIKC	Waktu wk. rekam - Selesai	DIKC	Kantor
1	Send/Kirim Ulang Respon	2 jam	✓	✓
2	Billing	Cek Status Billing	✓	✓
		Cek/Rekon NTPN	✓	*
3	Respon NSW	4 jam	✓	*
4	Cek/Create Respon	3 jam	✓	*
5	Perekaman Inet Number	60 menit	✓	✓
6	Cek/Proses Aktivasi Modul	3 jam	✓	✓

Keterangan : * Diteruskan ke Direktorat IKC

Tabel 37 Standar Waktu Penanganan Masalah

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).

Persentase pengelolaan layanan TIK adalah IKU baru dengan capaian pada tahun 2021 adalah 96,70%. Formula perhitungan capaian untuk IKU ini adalah sebagai berikut:

$$(\text{Capaian I} \times 30\%) + (\text{Capaian II} \times 35\%) + (\text{Capaian III} \times 35\%)$$

$\frac{(\sum \text{PC yang telah join domain})/(\sum \text{PC yang memenuhi persyaratan join domain}) \times 60\% + (\sum \text{Pembelian PC yang sesuai syarat join domain})/(\sum \text{Pengadaan PC}) \times 25\% + \text{Pelaksanaan Sosialisasi atau PKP} \times 15\%}{}$	X 30%
$\frac{(\sum \text{PC yang terpasang Software})/(\sum \text{PC di Hanggar}) \times 40\% + (\sum \text{PC yang utilitasnya (idle) < 50\%})/(\sum \text{PC di Hanggar}) \times 45\% + (\sum \text{PC yang terkoneksi jaringan DJBC})/(\sum \text{PC di Hanggar}) \times 15\%}{}$	X 35%
$\frac{(\sum \text{Layanan yang tepat waktu})/(\sum \text{Layanan yang diajukan})}{}$	X 35%

Dalam upaya untuk merealisasikan capaian IKU ini terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Berikut tabel beberapa kendala dan solusi untuk mengatasinya:

No	Masalah	Solusi
1	Menjaga arsip berumur agar tidak lembab, dan mencegah serangan hama arsip	Melakukan Kegiatan Fumigasi pada gudang Arsip
2	Keterbatasan Tempat Penyimpanan Arsip	A. Melakukan Pengadaan Box Arsip B. Melakukan Relokasi Lemari / Rak Arsip C. Digitalisasi Arsip
3	Keluhan adanya kelambatan akses Wifi Lt. 1, 2, 3	A. Melakukan Perawatan Wifi Router / Acces point B. Melakukan setting ulang pada Server Mikrotik

		C. Melakukan Pembelian perangkat baru
4	Semua peralatan IT yang sudah berumur lebih dari 1 tahun (PC, Laptop, Printer, UPS, Genset)	A. Perawatan secara berkala B. Melakukan sensus perangkat komputer secara berkala
5	Ancaman Virus, Malware, Phishing, Scamming, hacking	Penggunaan akun kemenkeu dalam mengoperasikan perangkat pengguna join domain kepada seluruh pejabat dan pegawai
6	Kerusakan pada perangkat komputer	A. Mengajukan pembelian <i>sparepart</i> untuk perbaikan B. Mengajukan untuk dilakukan perbaikan oleh vendor melalui Urusan Rumah Tangga
7	Keterbatasan peralatan pendukung perbaikan	Mengusulkan pengadaan sarana peralatan pendukung perbaikan
8	Server <i>Smart Asset</i> sering mati/restart	Melakukan setting ulang server dan backup data/cloning

Tabel 38 Masalah dan Solusi Dalam Melaksanakan IKU 9a-N

10a-CP Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran

Dana yang tersedia dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DIPA), harus dikelola sesuai rencana yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan anggaran menggunakan prinsip hemat, efisien, dan tidak mewah dengan tetap memenuhi output sebagaimana telah direncanakan dalam DIPA. Perhitungan IKU Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan mengacu pada Surat Edaran Nomor 8/MK.1/2020 tanggal 23 Maret 2020 tentang Tata Cara Penghitungan Indikator Kinerja Utama Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran di Lingkungan Kemenkeu. Ruang lingkup perhitungan IKU Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran mencakup aspek kualitas serta aspek tata kelola dan administratif yang ada pada seluruh unit organisasi di lingkungan Kementerian Keuangan. Aspek kualitas didapat atas capaian pada evaluasi kinerja anggaran pada SMART DJA. Aspek tata kelola dan administratif didapat atas capaian kualitas pelaksanaan anggaran pada IKPA DJPB sebagaimana ditetapkan dalam PERDIRJEN Perbendaharaan No. 4 Tahun 2020 tanggal 18 Februari 2020.

Realisasi IKU persentase kualitas pelaksanaan anggaran tahun 2021 adalah sebesar 95,55% dari target 95,5%. Berikut adalah capaian IKU persentase kualitas pelaksanaan anggaran pada KPPBC TMP Ngurah Rai dua tahun terakhir:

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Pengelolaan Keuangan, BMN, dan Umum yang Efisien, Efektif, dan Akuntabel	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,5%	95,55%	-	2021
2	Pengelolaan Keuangan yang Optimal	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95%	98,75%	-	2020

Tabel 39 Histori Realisasi IKU 10a-CP

Jika dibandingkan dengan tahun 2020, target IKU ini mengalami kenaikan dari 95% menjadi 95,5%. Akan tetapi, realisasi IKU ini pada tahun 2021 mengalami penurunan dari 98,75% di 2020 menjadi 95,55% di tahun 2021. Penyebab penurunan realisasi IKU ini dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Refocussing anggaran yang dilakukan lebih dari sekali dan tidak diperhitungkan sebagai nilai efisiensi, sehingga pelaksanaan anggaran menjadi terbatas;
2. Perubahan pada formula capaian realisasi output sehingga capaian untuk rincian output non generik tidak dapat lebih dari 120% dan mempengaruhi penilaian pada efisiensi;
3. Sentralisasi Belanja Pegawai sehingga sisa belanja pegawai diambil dan tidak dapat diefisiensikan, sedangkan belanja pegawai memiliki persentase pagu anggaran terbesar dibandingkan belanja barang dan belanja modal.

B. Realisasi Anggaran

Akuntabilitas keuangan KPPBC TMP Ngurah Rai meliputi alokasi, sumber pembiayaan, dan realisasi anggaran. Alokasi belanja pada KPPBC terbagi dalam 3 kategori yaitu belanja pegawai, belanja barang, belanja modal. Sumber pembiayaan sepenuhnya berasal dari pusat sesuai dengan pagu dalam DIPA Tahun 2021. Selama tahun 2021 berjalan, banyak kendala yang dihadapi oleh KPPBC TMP Ngurah Rai, salah satunya adalah pandemi COVID-19 yang masih berlangsung dan juga hal-hal lain yang mempengaruhi Pagu KPPBC TMP Ngurah Rai pada sehingga pagu akhir menjadi Rp3.596.197.935.000 yang terdiri dari:

No	Jenis Belanja	Pagu	Realisasi	Sisa Anggaran
1	Belanja Pegawai	11.368.003.000	11.366.679.566	1.323.434
2	Belanja Barang	5.460.242.000	5.044.505.085	415.736.915
3	Belanja Modal	2.027.584.000	2.027.581.005	2.995
Total		18.855.829.000	18.438.765.656	417.063.344

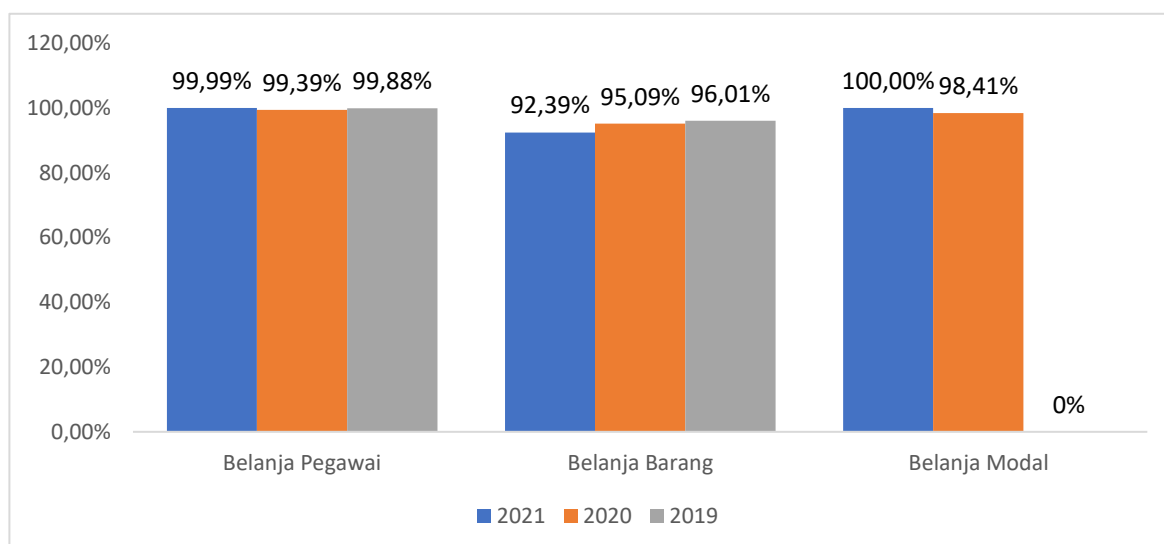
Tabel 40 Pagu Anggaran

Dari besaran tersebut diketahui bahwa terdapat pengurangan pagu dengan rincian perubahan pagu KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Pagu Awal	Pagu Menjadi	Selisih	Surat Penetapan	
23.302.599.000	23.167.549.000	135.050.000	S-102/AG/AG.3/2021 16 Februari 2021	Pengesahan Revisi Anggaran TA 2021 Unit DJBC Kementerian Keuangan
23.167.549.000	22.972.821.000	194.728.000	S-608/AG/AG.3/2021 06 Agustus 2021	Pengesahan Revisi Anggaran TA 2021 Unit DJBC Kementerian Keuangan
22.972.821.000	18.855.829.000	4.116.992.000	S-850/AG/AG.3/2021 03 November 2021	Pengesahan Revisi Anggaran TA 2021 Unit DJBC Kementerian Keuangan

Tabel 41 Perubahan Pagu Anggaran

Berikut grafik perbandingan Realisasi Anggaran tahun 2021 dengan Realisasi Anggaran tahun 2020 :



Tabel 42 Histori Realisasi Anggaran

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada grafik tersebut, diketahui bahwa penyerapan belanja pegawai mengalami penurunan antara tahun 2019 dan 2020, tetapi mengalami peningkatan kembali pada tahun 2021. Penyerapan anggaran belanja barang menurun dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Sedangkan penyerapan anggaran Belanja Modal mengalami kenaikan mulai dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, dimana realisasi belanja modal pada tahun 2021 adalah 100%.

Adanya pandemi COVID-19 yang masih berlangsung selama tahun 2021 mengakibatkan beberapa kegiatan masih menyesuaikan dengan protokol kesehatan. Kegiatan tatap muka seperti rapat, sosialisasi, DKO, Townhall Meeting dll dialihkan menggunakan mekanisme *video teleconference* maupun *Hybrid* sehingga penyerapan belanja barang seperti belanja snack rapat dan konsumsi mengalami penurunan. Adanya kebijakan *work from home* (WFH) juga berdampak pada penurunan penyerapan belanja barang.

C. Kinerja Lainnya

Selain 10 (sepuluh) 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 2021 yaitu sebagai berikut:



Gambar 6 Juara Pertama PUG

1. Bea Cukai ngurah rai mendapat Juara Pertama Implementasi Pengarusutamaan Gender (PUG) di Lingkungan Kementerian Keuangan. PUG merupakan strategi untuk mencapai keadilan dan kesetaraan gender melalui kebijakan, program, dan kegiatan yang memperhatikan pengalaman, aspirasi, kebutuhan serta permasalahan laki-laki dan perempuan sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 807/KMK.01/2018 tentang Pedoman Implementasi Pengarusutamaan Gender di

Lingkungan Kementerian Keuangan. Dengan implementasi PUG ini, seluruh pengguna jasa Bea Cukai Ngurah Rai dapat merasakan pengalaman mendapatkan layanan kepabeanan dan cukai yang prima dan responsif gender.



Gambar 7 Certificate Of Merit

- World Customs Organization anugerahkan penghargaan WCO Certificate of Merit 2021 kepada Bea Cukai Ngurah Rai atas upaya transformasi kelembagaan di bidang pelayanan dengan mengembangkan dan mengimplementasikan Electronic Customs Declaration (e-CD). Penghargaan tersebut disampaikan oleh Sekretaris Jenderal WCO, Dr. Kunio Mikuriya, kepada Bea Cukai Ngurah Rai dan unit kerja lainnya dalam acara Virtual Gathering pada hari Jumat tanggal 29 Januari 2021.



- KPPBC TMP Ngurah Rai mengadakan “Bea Cukai Ngurah Rai Menyapa Dunia” yaitu kegiatan yang bekerja sama dengan Perhimpunan Pelajar Indonesia se-Dunia (PPI Dunia), dimana event ini diadakan selama 4 hari yang mengundang para pelajar Indonesia yang saat ini berada di 5 benua yang membahas ketentuan dan fasilitas barang bawaan penumpang, kiriman, dan pindahan serta registrasi IMEI.

Gambar 8 Bea Cukai Menyapa Dunia



Gambar 9 Launching Pembayaran Berbasis QRIS

4. Menjadi yang pertama di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Bea Cukai Ngurah Rai bekerja sama dengan Bank Indonesia dan Bank Mandiri meluncurkan inovasi pembayaran pungutan negara dengan menggunakan QRIS. Penerapan QRIS sebagai salah satu pilihan pembayaran pungutan negara di bidang kepabeanan, sejalan dengan semangat Bea Cukai Ngurah Rai dalam memberikan kemudahan dan pelayanan prima bagi pengguna jasanya dengan tetap mencegah penularan COVID-19.



Gambar 10 Hospitality G20

5. Perhelatan forum kerja sama multilateral ini merupakan sebuah kepercayaan dan kehormatan bagi bangsa, oleh sebab itu sinergi antar pemangku kepentingan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali serta kesiapan fasilitas terus ditingkatkan dan dijaga dengan baik guna mendukung Indonesia selaku tuan rumah Bea Cukai Ngurah Rai sebagai kantor yang berwenang penuh terhadap kegiatan kepabeanan dan cukai di Bandara I Gusti Ngurah Rai senantiasa memberikan pengawasan dan pelayanan prima dan siap mendukung Indonesia

dalam G20.



Gambar 11 Satuan Kerja Berkinerja Terbaik Semester I

6. Bea Cukai Ngurah Rai mendapat peringkat pertama sebagai Satuan Kerja Berkinerja Terbaik Semester I Tahun Anggaran 2021 Kategori Satuan Kerja Pagu Besar yang diberikan oleh KPPN Denpasar.

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 masih berlangsung selama tahun 2021, dimana memberikan dampak signifikan terhadap pariwisata dan perekonomian Bali. Selama tahun 2021 tidak ada pesawat internasional yang mendarat di Bali hal ini menyebabkan, ekonomi Bali yang ditopang pariwisata sangat terdampak dan masih belum bisa pulih akibat pandemi COVID-19. 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 2021 sudah sangat baik dan maksimal, hal ini dapat terlihat dari capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO) pada KPPBC TMP Ngurah Rai sebesar 111,46 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 2021 yang berjumlah 15 IKU dengan realisasi atas semua IKU telah mencapai target. Tentunya terhadap capaian tersebut masih terdapat banyak hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada tahun 2022 mendatang.

Semoga Laporan Kinerja Tahun 2021 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 2021 ini bisa kita lewati dengan capaian yang maksimal dan gemilang, semoga di tahun 2022 mendatang kita bisa meningkatkan kinerja kita bersama untuk Bea Cukai Makin Baik.

Badung, 21 Januari 2022
Plt. Kepala Kantor



Ditandatangani secara elektronik
Bagus Sulistijono

LAMPIRAN

1. Kontrak Kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai



**KONTRAK KINERJA
NOMOR: 6/BC.24/2021
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NTB DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2021**

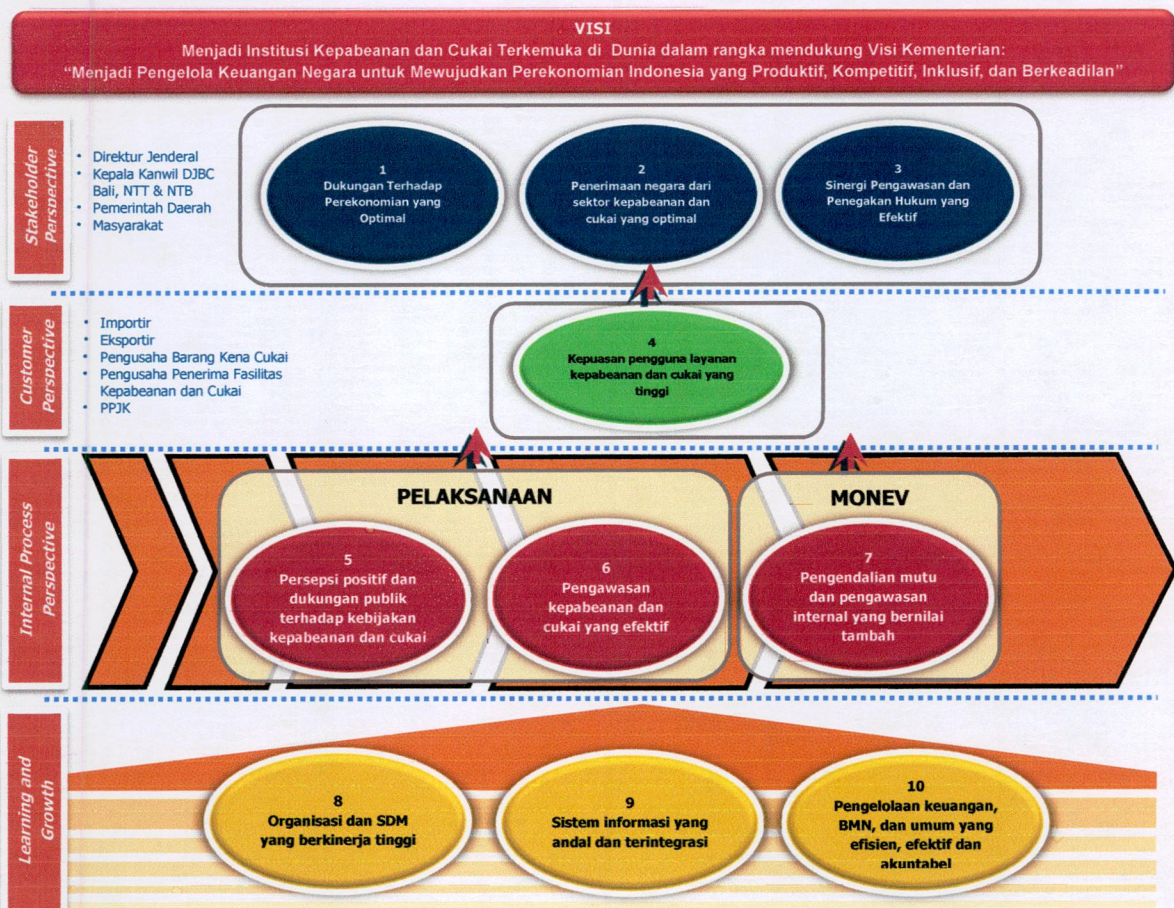


Pernyataan Kesanggupan

Dalam melaksanakan tugas sebagai Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai, saya akan:

1. Melaksanakan tugas dan fungsi dengan penuh kesungguhan untuk mencapai target kinerja sebagaimana tercantum dalam Kontrak Kinerja ini.
2. Bersedia untuk dilakukan evaluasi atas capaian kinerja kapanpun diperlukan.
3. Menerima segala konsekuensi atas capaian kinerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Peta Strategi



**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NTB DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN**

No.	Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal	1a-CP Waktu penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman	2,47 hari
2	Penerimaan negara dari sektor kepabeanaan dan cukai yang optimal	2a-CP Persentase realisasi penerimaan kepabeanaan dan cukai	100%
3	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif	3a-CP Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanaan dan cukai	76,5%
4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanaan dan cukai yang tinggi	4a-CP Indeks kepuasan pengguna jasa	4,19 (Skala 5)
5	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai	5a-N Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanaan dan cukai	101%
		5b-N Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	84 (Skala 100)
6	Pengawasan kepabeanaan dan cukai yang efektif	6a-CP Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanaan dan cukai	73%
7	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	7a-CP Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	82%
		7b-N Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,25%
		7c-N Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3 (skala 4)
8	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	8a-N Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%
		8b-N Persentase efektivitas manajemen organisasi	86%
		8c-N Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90 (skala 100)

No.	Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
9	Sistem informasi yang andal dan terintegrasi	9a-N Persentase pengelolaan layanan TIK	70%
10	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel	10a-CP Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,5%

Program

1. Pengelolaan penerimaan negara
2. Dukungan Manajemen

Anggaran

Rp 1.120.680.000
Rp 22.181.919.000

Kepala Kantor Wilayah DJBC
Bali, NTB dan NTT,

Hendra Prasmono
NIP 19610517 198303 1 008

Denpasar, 28 Januari 2021
Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai,

Himawan Indarjono
NIP 19700313 198912 1 001

**RINCIAN TARGET KINERJA
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NTB DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2021**

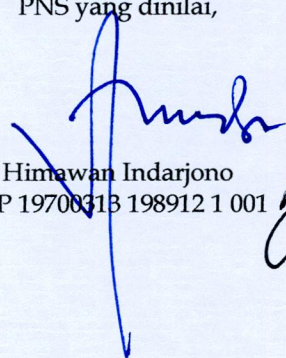
Kode SS/IKU	SS dan IKU	Target						
		Q1	Q2	Smt 1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal							
1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman	2,47	2,47	2,47	2,47	2,47	2,47	2,47 hari
2	Penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal							
2a-CP	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	24,26%	47,55%	47,55%	72,87%	72,87%	100%	100%
3	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif							
3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	25%	40%	40%	60%	60%	76,5%	76,5%
4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi							
4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	-	-	-	-	-	4,19	4,19 (skala 5)
5	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanan dan cukai							
5a-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	101%	101%	101%	101%	101%	101%	101%
5b-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	84	84	84	84	84	84	84 (Skala 100)
6	Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif							
6a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	25%	40%	40%	60%	60%	73%	73%
7	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah							
7a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	12%	32%	32%	62%	62%	82%	82%

2
5

Kode SS/IKU	SS dan IKU	Target						
		Q1	Q2	Smt 1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
7b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	42%	57%	57%	72%	72%	90,25%	90,25%
7c-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3	3	3	3	3	3	3 (skala 4)
8	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi							
8a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
8b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	36%	44%	44%	60%	60%	86%	86%
8c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90	90	90	90	90	90	90 (skala 100)
9	Sistem Informasi yang andal dan terintegrasi							
9a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	25%	40%	40%	55%	55%	70%	70%
10	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel							
10a-CP	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,5%	95,5%	95,5%	95,5%	95,5%	95,5%	95,5%

Denpasar, 28 Januari 2021

PNS yang dinilai,


Himawan Indarjono
NIP 19700313 198912 1 001

1

INISIATIF STRATEGIS
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NTB, DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2021

No.	Indikator Kinerja Utama	Inisiatif Strategis	Output/ Outcome	Periode Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman	<ol style="list-style-type: none"> Memantau status barang kiriman (CN dan PIBK) pada Aplikasi CEISA Barang Kiriman agar tidak ada dokumen barang kiriman yang belum diputus Melakukan koordinasi antara KPPBC TMP Ngurah Rai dengan Kantor Pos Denpasar. 	<ol style="list-style-type: none"> Dokumen CN dan PIBK terselesaikan seluruhnya dengan tepat waktu Rapat koordinasi atau kegiatan lainnya antara KPPBC TMP Ngurah Rai dengan Kantor Pos Denpasar 	Januari s.d Desember 2021	Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai
2	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	<ol style="list-style-type: none"> Memonitoring Penerimaan pada CEISA dan MPO Melakukan Analisis Penerimaan Bulanan Membuat Laporan Monitoring Penerimaan dan Piutang Bulanan dan Laporan Proyeksi Penerimaan Bulanan 	<ol style="list-style-type: none"> Data Monitoring Penerimaan dan Piutang Laporan Proyeksi Penerimaan Bulanan 	Januari s.d Desember 2021	Kepala Seksi Perbendaharaan
3	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	Koordinasi dan komunikasi yang baik dengan Kejaksaan Negeri (JPU) sebelum jangka waktu pemenuhan berkas habis	Berkas Perkara segera dinyatakan Lengkap (P-21)	Januari s.d. Desember 2021	Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan
4	Indeks kepuasan pengguna jasa	Pelaksanaan Survei kepuasan pengguna jasa pada kegiatan-kegiatan sosialisasi yang dilakukan Kepala Seksi PLI	Hasil analisis tindak lanjut survei	Januari s.d. Desember 2021	Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
5	Rata-rata persentase realisasi janji layanan	Membuatkan Kendali Waktu pada layanan yang memiliki Janji Layanan	Resume Kendali Waktu Dan / atau Laporan	Januari s.d. Desember 2021	Semua Kepala Seksi yang

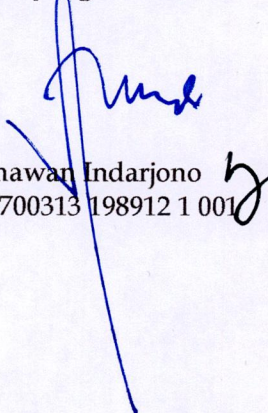
No.	Indikator Kinerja Utama	Inisiatif Strategis	Output/ Outcome	Periode Pelaksanaan	Penanggung Jawab
	kepabeanan dan cukai		Capaian Janji Layanan		Memiliki Janji Layanan
6	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	Menghadirkan pemateri yang berkompeten, pengemasan acara yang menarik dan penyediaan sarana prasarana yang baik.	Hasil survei kepuasan peserta diatas target	Januari s.d. Desember 2021	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
7	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan <i>briefing</i> kepada pelaksana seksi penindakan di Kantor Pos, Kargo Internasional dan Bandara I Gusti Ngurah Rai terkait pengetahuan barang larangan dan pembatasan Membuat jadwal pelaksanaan <i>Plane Zoeking</i>. Meningkatkan kompetensi para analis dan pertukaran data intelijen; Melakukan Analisis terhadap penumpang dan barang bawaan maupun barang kiriman yang masuk ke wilayah Indonesia. 	<ol style="list-style-type: none"> Notula <i>Briefing</i> Berita Acara Pemeriksaan (<i>Plane Zoeking</i>) Laporan tangkapan NPP 	Januari s.d. Desember 2021	Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan
8	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan analisis terhadap TL Temuan APF setiap 3 bulan atau segera setelah ada LHP Membuat IKU Wajib kepada Eselon IV terkait TL APF 	<ol style="list-style-type: none"> Hasil analisis tindak lanjut APF ND IKU wajib bagi Eselon IV 	<ol style="list-style-type: none"> Setiap tanggal 20 bulan Maret, Juni, September, Desember Januari 2021 sebelum ttd KK 	Kepala Seksi Kepatuhan Internal
9	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	Melakukan analisa terhadap kegiatan kepatuhan internal secara periodik setiap 3 bulan	Hasil analisis Kepatuhan Internal	Setiap tanggal 20 bulan Maret, Juni, September, Desember	Kepala Seksi Kepatuhan Internal
10	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	Membuat RKW ISO setiap bulan	Resume Kendali Waktu	Januari s.d. Desember 2021	Semua Kepala Seksi dan

No.	Indikator Kinerja Utama	Inisiatif Strategis	Output/ Outcome	Periode Pelaksanaan	Penanggung Jawab
					Kepala Subbagian
11	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	<ol style="list-style-type: none"> Merencanakan dan melaksanakan kegiatan peningkatan kompetensi pejabat struktural yang belum memenuhi SKJ (Coaching, Mentoring, Counseling, maupun Diklat). Mengusulkan ReAssessment Center pejabat struktural yang belum memenuhi SKJ setelah pelaksanaan kegiatan peningkatan kompetensi terkait 	Peningkatan kompetensi pejabat yang belum memenuhi SKJ	Februari s.d. Desember 2021	Kepala Subbagian Umum
12	Persentase efektivitas manajemen organisasi	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan rapat bulanan pemantauan risiko sebelum pelaksanaan DKO Membuat laporan monitoring TL arahan KK setiap 3 bulan 	<ol style="list-style-type: none"> Meningkatkan keterlibatan PIC MR pada tiap unit kerja dan pengumpulan informasi terkait risiko yang lebih akurat Laporan monitoring tindak lanjut arahan Kepala Kantor 	<ol style="list-style-type: none"> Februari s.d. Desember 2021 Setiap 3 bulan (Maret, Juni, September, Desember) 	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Subbagian Umum selaku Eksekutif MR Seksi Kepatuhan Internal
13	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	Melaksanakan kegiatan FGD paling lambat 3 hari kerja setelah pelaksanaan Pra-FGD	Terlaksananya kegiatan FGD	Januari s.d. Desember 2021	Kepala Subbagian Umum
14	Persentase pengelolaan layanan TIK	Melakukan join domain PC dan meningkatkan kesadaran keamanan informasi pegawai	<p>Terkendalnya keamanan informasi pada KPPBC TMP</p> <p>Ngurah Rai:</p> <ol style="list-style-type: none"> PC yang terhubung jaringan kemenkeu telah Join Domain Pegawai KPPBC TMP 	Januari s.d. Desember 2021	Seksi PDAD

5

No.	Indikator Kinerja Utama	Inisiatif Strategis	Output/ Outcome	Periode Pelaksanaan	Penanggung Jawab
			Ngurah Rai memiliki kesadaran atas keamanan informasi		
15	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	Membuat dan menggunakan database monitoring kertas kerja dan realisasi belanja berdasarkan DIPA Tahun Anggaran 2021	Dapat digunakan sebagai: 1. Monitoring Rencana Pencairan Dana 2. Monitoring progres dan realisasi belanja 3. Monitoring untuk revisi anggaran dalam hal diperlukan, yang mana ketiga hal tersebut di atas merupakan komponen pembentuk nilai kualitas pelaksanaan anggaran	Januari s.d. Desember 2021	Kepala Subbagian Umum selaku PPK

Denpasar, 28 Januari 2021
PNS yang dinilai,


Himawan Indarjono
NIP 19700313 198912 1 001

Sasaran Kerja Pegawai

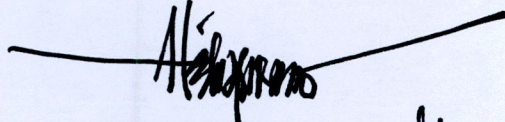
No	I. PEJABAT PENILAI		No	II. PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI	
1	Nama	Hendra Prasmono	1	Nama	Himawan Indarjono
2	NIP	19610517 198303 1 008	2	NIP	19700313 198912 1 001
3	Pangkat/ Gol. Ruang	Pembina Utama Madya / IV/d	3	Pangkat/ Gol. Ruang	Pembina Tk.I / IV/b
4	Jabatan	Kepala Kantor	4	Jabatan	Kepala Kantor
5	Unit Kerja	Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT	5	Unit Kerja	KPPBC TMP Ngurah Rai

No	III. KEGIATAN TUGAS POKOK JABATAN	AK	TARGET			
			KUANTITAS/ OUTPUT	KUALITAS/ MUTU	WAKTU	BIAYA
1	Memenuhi konversi waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman	-	2,47 hari	100	12 bulan	-
2	Mencapai target penerimaan kepabeanan dan cukai	-	100%	100	12 bulan	-
3	Melakukan pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai yang efektif	-	76,5%	100	12 bulan	-
4	Memenuhi kepuasan pengguna jasa	-	4,19 (Skala 5)	100	12 bulan	-
5	Memenuhi janji layanan kepabeanan dan cukai	-	101%	100	12 bulan	-
6	Menyelenggarakan komunikasi dan edukasi yang efektif	-	84 (Skala 100)	100	12 bulan	-
7	Melaksanakan kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai yang efektif	-	73%	100	12 bulan	-
8	Menindaklanjuti rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	-	82%	100	12 bulan	-
9	Melakukan monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	-	90,25%	100	12 bulan	-
10	Mencapai kualitas ISO yang maksimal	-	3 (skala 4)	100	12 bulan	-
11	Meningkatkan kompetensi pegawai	-	75%	100	12 bulan	-
12	Melaksanakan manajemen organisasi yang efektif	-	86%	100	12 bulan	-
13	Melaksanakan FGD Pejabat Administrator yang efektif	-	90 (skala 100)	100	12 bulan	-

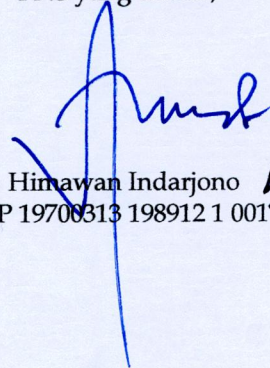
g
s

No	III. KEGIATAN TUGAS POKOK JABATAN	AK	TARGET			
			Kuantitas/ Output	Kualitas/ Mutu	Waktu	Biaya
14	Mengelola layanan TIK	-	70%	100	12 bulan	-
15	Mencapai penyerapan anggaran dan output belanja	-	95,5%	100	12 bulan	Rp 7,88 M

Pejabat Penilai,


 Hendra Prasmono
 NIP 19610517 198303 1 008

Denpasar, 28 Januari 2021
 PNS yang dinilai,


 Himawan Indarjono
 NIP 19700313 198912 1 001



KONTRAK KINERJA
NOMOR: 6.1/BC.24/2021
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALL, NTB DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2021

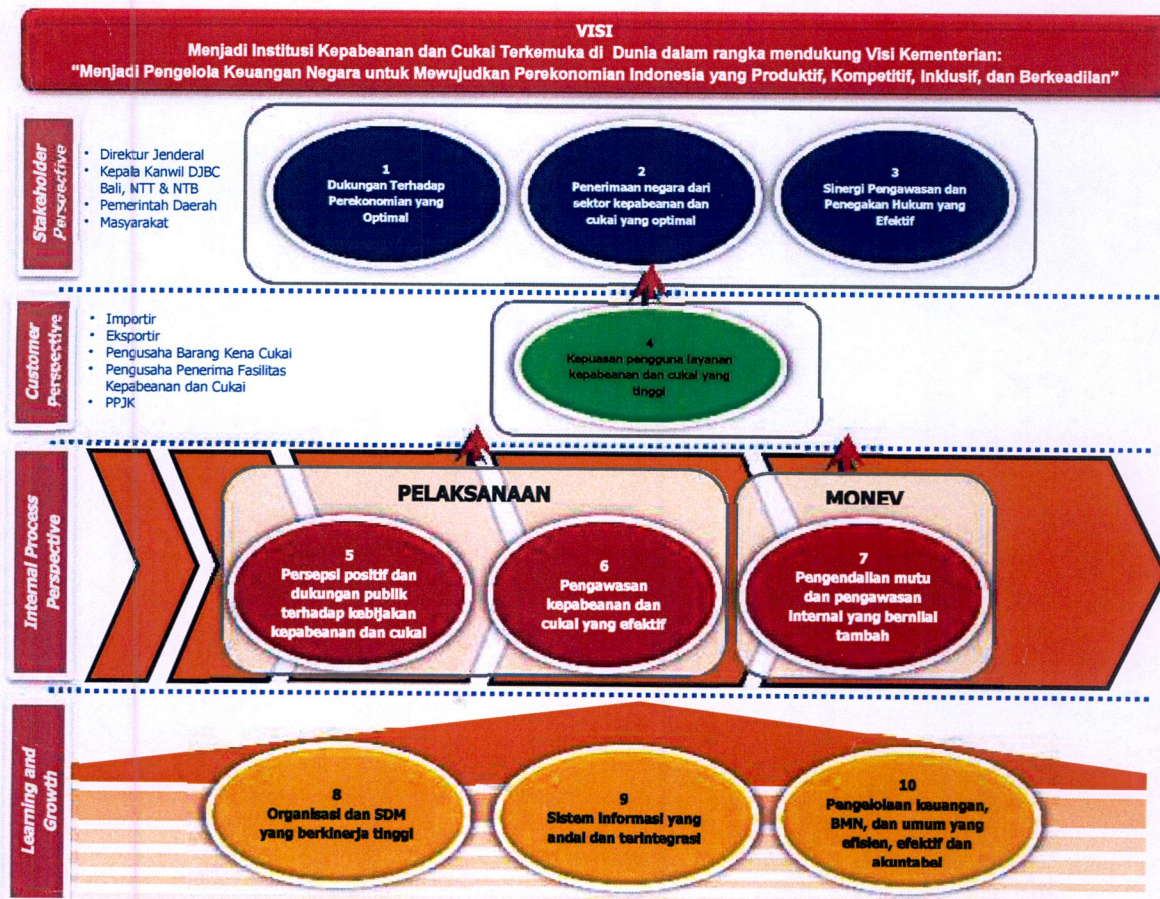


Pernyataan Kesanggupan

Dalam melaksanakan tugas sebagai Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai, saya akan:

1. Melaksanakan tugas dan fungsi dengan penuh kesungguhan untuk mencapai target kinerja sebagaimana tercantum dalam Kontrak Kinerja ini.
2. Bersedia untuk dilakukan evaluasi atas capaian kinerja kapanpun diperlukan.
3. Menerima segala konsekuensi atas capaian kinerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Peta Strategi



Handwritten signature or initials

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NTB DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN**

No.	Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal	1a-CP Waktu penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman	2,47 hari
2	Penerimaan negara dari sektor kepabeanaan dan cukai yang optimal	2a-CP Persentase realisasi penerimaan kepabeanaan dan cukai	100%
3	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif	3a-CP Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanaan dan cukai	76,5%
4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanaan dan cukai yang tinggi	4a-CP Indeks kepuasan pengguna jasa	4,19 (Skala 5)
5	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai	5a-N Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanaan dan cukai	101%
		5b-N Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	84 (Skala 100)
6	Pengawasan kepabeanaan dan cukai yang efektif	6a-CP Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanaan dan cukai	73%
7	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	7a-CP Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	82%
		7b-N Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,25%
		7c-N Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3 (skala 4)
8	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	8a-N Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%

No.	Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
		8b-N Persentase efektivitas manajemen organisasi	86%
		8c-N Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90 (skala 100)
9	Sistem informasi yang andal dan terintegrasi	9a-N Persentase pengelolaan layanan TIK	70%
10	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel	10a-CP Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,5%

Program

1. Pengelolaan penerimaan negara
2. Dukungan Manajemen

Anggaran

Rp 578.636.572
Rp 8.203.610.645

Kepala Kantor Wilayah DJBC
Bali, NTB dan NTT,

Susila Brata
NIP 19690723 198912 1 001

Badung, 03 Agustus 2021
Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai,

Kusuma Santi Wahyuningsih
NIP 19721129 199212 2 001

**RINCIAN TARGET KINERJA
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NTB DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2021**

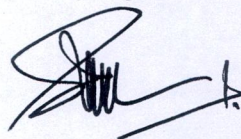
Kode SS/IKU	SS dan IKU	Target						
		Q1	Q2	Smt 1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal							
1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman	-	-	-	-	-	2,47	2,47 hari
2	Penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal							
2a-CP	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	-	-	-	-	-	100%	100%
3	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif							
3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	-	-	-	-	-	76,5%	76,5%
4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi							
4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	-	-	-	-	-	4,19	4,19 (skala 5)
5	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanan dan cukai							
5a-N	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanan dan cukai	-	-	-	-	-	101%	101%
5b-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	-	-	-	-	-	84	84 (Skala 100)
6	Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif							
6a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	-	-	-	-	-	73%	73%
7	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah							

f h

Kode SS/IKU	SS dan IKU	Target						
		Q1	Q2	Smt 1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
7a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	-	-	-	-	-	82%	82%
7b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	-	-	-	-	-	90,25%	90,25%
7c-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	-	-	-	-	-	3	3 (skala 4)
8	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi							
8a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	-	-	-	-	-	75%	75%
8b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	-	-	-	-	-	86%	86%
8c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	-	-	-	-	-	90	90 (skala 100)
9	Sistem Informasi yang andal dan terintegrasi							
9a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	-	-	-	-	-	70%	70%
10	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel							
10a-CP	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	-	-	-	-	-	95,5%	95,5%

Badung, 03 Agustus 2021

PNS yang dinilai,



Kusuma Santi Wahyuningsih h
NIP 19721129 199212 2 001

INISIATIF STRATEGIS
KEPALA KPPBC TMP NGURAH RAI
KANTOR WILAYAH DJBC BALI, NTB, DAN NTT
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2021

No.	Indikator Kinerja Utama	Inisiatif Strategis	Output/ Outcome	Periode Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Waktu penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman	<ol style="list-style-type: none"> Memantau status barang kiriman (CN dan PIBK) pada Aplikasi CEISA Barang Kiriman agar tidak ada dokumen barang kiriman yang belum diputus. Melakukan koordinasi antara KPPBC TMP Ngurah Rai dengan Kantor Pos Denpasar 	<ol style="list-style-type: none"> Dokumen CN dan PIBK terselesaikan seluruhnya dengan tepat waktu. Rapat koordinasi atau kegiatan lainnya antara KPPBC TMP Ngurah Rai dengan Kantor Pos Denpasar 	Agustus s.d. Desember 2021	Kepala Seksi Kepabeanaan dan Cukai
2	Persentase realisasi penerimaan kepabeanaan dan cukai	<ol style="list-style-type: none"> Memonitoring Penerimaan pada CEISA dan MPO Melakukan Analisis Penerimaan Bulanan Membuat Laporan Monitoring Penerimaan dan Piutang Bulanan dan Laporan Proyeksi Penerimaan Bulanan 	<ol style="list-style-type: none"> Data Monitoring Penerimaan dan Piutang Laporan Proyeksi Penerimaan Bulana 	Agustus s.d. Desember 2021	Kepala Seksi Perbendaharaan
3	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanaan dan cukai	Koordinasi dan komunikasi yang baik dengan Kejaksaan Negeri (JPU) sebelum jangka waktu pemenuhan berkas habis.	Berkas Perkara segera dinyatakan Lengkap (P-21)	Agustus s.d. Desember 2021	Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan
4	Indeks kepuasan pengguna jasa	Pelaksanaan Survey kepuasan pengguna jasa pada kegiatan-kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepala seksi PLI	Hasil analisis tindak lanjut survey	Agustus s.d. Desember 2021	Kepala seksi penyuluhan dan layanan informasi
5	Rata-rata persentase realisasi janji	Membuatkan Kendali Waktu pada layanan	Resume Kendali Waktu	Agustus s.d. Desember 2021	Semua Kepala Seksi yang

h

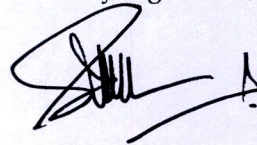
	layanan kepatuhan dan cukai	yang memiliki Janji Layanan	Dan / atau Laporan Capaian Janji Layanan		Memiliki Janji Layanan
6	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	Menghadirkan pemateri yang berkompeten, pengemasan acara yang menarik dan penyediaan sarana prasarana yang baik.	Hasil survei kepuasan peserta diatas target	Agustus s.d. Desember 2021	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
7	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepatuhan dan cukai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan briefing kepada pelaksana seksi penindakan di Kantor Pos, Cargo Internasional dan Bandara I Gusti Ngurah Rai terkait pengetahuan barang larangan dan pembatasan 2. Membuat jadwal pelaksanaan Plane Zoeking. 3. Meningkatkan kompetensi para analis dan pertukaran data intelijen; Melakukan Analisis terhadap penumpang dan barang bawaan maupun barang kiriman yang masuk ke wilayah Indonesia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notula Briefing 2. Berita Acara Pemeriksaan (Plane Zoeking) 3. Laporan tangkapan NPP 	Agustus s.d. Desember 2021	Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan
8	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan analisis terhadap TL Temuan APF setiap 3 bulan atau segera setelah ada LHP 2. Membuat IKU Wajib kepada Eselon IV terkait TL APF 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil analisis tindak lanjut APF 2. ND IKU wajib bagi Eselon IV 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap tanggal 20 bulan Sept, Des 2. Januari 2021 sebelum ttd KK 	Kepala Seksi Kepatuhan Internal
9	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	Melakukan analisa terhadap kegiatan kepatuhan internal secara periodik setiap 3 bulan	Hasil analisis Kepatuhan Internal	Setiap tanggal 20 bulan Sept, Des	Kepala Seksi Kepatuhan Internal
10	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	Membuat RKW ISO setiap bulan	Resume Kendali Waktu	Agustus s.d. Desember 2021	Semua Kepala Seksi dan Kepala Subbagian

12

11	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan peningkatan kompetensi pejabat struktural yang belum memenuhi SKJ (Coaching, Mentoring, Counseling, maupun Diklat). 2. Mengusulkan ReAssessment Center pejabat struktural yang belum memenuhi SKJ setelah pelaksanaan kegiatan peningkatan kompetensi terkait 	Peningkatan kompetensi pejabat yang belum memenuhi SKJ	Agustus s.d. Desember 2021	Kepala Subbagian Umum
12	Persentase efektivitas manajemen organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan rapat bulanan pemantauan risiko sebelum pelaksanaan DKO 2. Membuat laporan monitoring TL arahan KK setiap 3 bulan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan keterlibatan PIC MR pada tiap unit kerja dan pengumpulan informasi terkait risiko yang lebih akurat 2. Laporan monitoring tindak lanjut arahan Kepala Kantor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agustus s.d. Desember 2021 2. Setiap 3 bulan (Sept, Des) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Subbagian Umum selaku Eksekutif M 2. Seksi Kepatuhan Internal
13	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	Kegiatan FGD paling lambat 3 hari kerja setelah pelaksanaan Pra-FGD	Terlaksananya kegiatan FGD	Agustus s.d. Desember 2021	Kepala Subbagian Umum
14	Persentase pengelolaan layanan TIK	Melakukan join domain PC dan meningkatkan kesadaran keamanan informasi pegawai	<p>Terkendalnya keamanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. PC yang terhubung jaringan kemenkeu telah Join Domain; b) b. Pegawai KPPBC TMP Ngurah Rai memiliki kesadaran atas 	Agustus s.d. Desember 2021	Seksi PDAD

			keamanan informasi		
15	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	Membuat dan menggunakan database monitoring kertas kerja dan realisasi belanja berdasarkan DIPA Tahun Anggaran 2021	Dapat digunakan sebagai: 1. Monitoring Rencana Pencairan Dana; 2. Monitoring progres dan realisasi belanja; 3. Monitoring untuk revisi anggaran dalam hal diperlukan, yang mana ketiga hal tersebut di atas merupakan komponen pembentuk nilai kualitas pelaksanaan anggaran	Agustus s.d. Desember 2021	3. Kepala Subbagian Umum selaku PPK

Badung, 03 Agustus 2021
PNS yang dinilai,



Kusuma Santi Wahyuningsih
NIP 19721129 199212 2 001

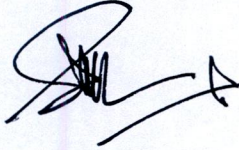
PEGAWAI YANG DINILAI		PEJABAT PENILAI KINERJA	
Nama	Kusuma Santi Wahyuningsih	Nama	Susila Brata
NIP	19721129 199212 2 001	NIP	19690723 198912 1 001
Pangkat/ Gol. Ruang	Pembina Tk.I / IV/b	Pangkat/ Gol. Ruang	Pembina Utama Muda / IV/c
Jabatan	Kepala Kantor	Jabatan	Kepala Kantor
Unit Kerja	KPPBC TMP Ngurah Rai	Unit Kerja	Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT

NO	RENCANAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU	TARGET
A. KINERJA UTAMA			
1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal	Waktu penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman	2,47 Hari
2	Penerimaan negara dari sektor kepabeanaan dan cukai yang optimal	Persentase realisasi penerimaan kepabeanaan dan cukai	57,6%
3	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanaan dan cukai	76.5%
4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanaan dan cukai yang tinggi	Indeks kepuasan pengguna jasa	4.19 (Skala 5)
5	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai	Rata-rata persentase realisasi janji layanan kepabeanaan dan cukai	101%
6	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	84 (Skala 100)
7	Pengawasan kepabeanaan dan cukai yang efektif	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanaan dan cukai	73%
8	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	82%
9	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90.25%
10	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3 (Skala 4)
11	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%
12	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	Persentase efektivitas manajemen organisasi	86%
13	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90 (Skala 100)
14	Sistem informasi yang andal dan terintegrasi	Persentase pengelolaan layanan TIK	70%
15	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95.5%

B. KINERJA TAMBAHAN

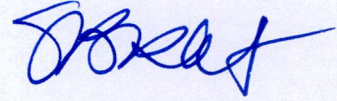
-	-	-	-
---	---	---	---

PNS yang dinilai,



Kusuma Santi Wahyuningsih ^h
NIP 19721129 199212 2 001

Badung, 03 Agustus 2021
Pejabat Penilai,



Susila Brata
NIP 19690723 198912 1 001 ^v