



# LAPORAN KINERJA 2022



KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI  
TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

## KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LAKIN) 2022 merupakan wujud nyata penerapan aspek akuntabilitas dalam hal pertanggungjawaban 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 2022 ini berisi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja seluruh capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) berdasarkan Kontrak Kinerja tahun 2022 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 90.56 M (Sembilan puluh koma lima puluh enam miliar) atau 123.05% (serratus dua puluh tiga persen). 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 2022 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, 20 Januari 2023

Kepala Kantor



Ditandatangani secara elektronik  
Mira Puspita Dewi



113,81 (seratus tiga belas koma delapan puluh satu). Dari Seluruh IKU yang berjumlah 16, dimana 15 IKU berstatus warna “hijau” dan 1 (satu) IKU berstatus warna “abu-abu”.

KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai merealisasikan penyerapan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun 2022 Rp 4.775.316.000 (empat miliar tujuh ratus tujuh puluh lima juta tiga ratus enam belas ribu rupiah) atau mencapai 98,41% dari pagu sebesar Rp 4.357.015.575 (empat miliar tiga ratus lima puluh tujuh juta lima belas ribu lima ratus tujuh puluh lima rupiah).

Menjalankan fungsi dalam memfasilitasi perdagangan dan industri, Bea Cukai Ngurah Rai menerapkan modernisasi dalam penyampaian dokumen Customs Declaration, melalui inovasi e-CD dan menjalankan berbagai kegiatan sosialisasi kepada pengguna jasa dalam bentuk Customs Visit Customer dan asistensi kepada pengguna jasa. Sehingga sepanjang tahun 2022 tercatat 26.258 pelayanan ekspor komoditas Bali dengan nilai lebih dari 5 triliun rupiah, dan 3331 pelayanan dokumen impor barang secara umum, dan 56 pelayanan impor dengan fasilitas rush handling. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai revenue collector, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai berhasil berkontribusi realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai sebesar Rp 90,56 (sembilan puluh koma lima puluh enam) Miliar atau sebesar 123,05% dari target APBN yaitu sebesar Rp 73,60 (tujuh puluh tiga koma enam puluh) Miliar. Sedangkan dalam Fungsi Community Protector dengan melakukan 70 penindakan terhadap Narkotika, Psikotropika dan Prekursor selama tahun 2022 yang melalui Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Selain pencapaian target kinerja, semangat, dan kerja keras jajaran KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai juga mendapatkan berbagai prestasi diantaranya penganugerahan Peringkat Pertama Kantor Pengelola Arsip Terbaik (KPAT) di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Peringkat Pertama Kantor Pelayanan Terbaik (KPT) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di lingkungan Kementerian Keuangan.

## ***B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2022***

### **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 2022 dengan besar Nilai Kinerja Organisasi adalah 113,81 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 2022 tidak hanya berasal dari internal, namun juga berasal dari eksternal.

Permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dalam pencapaian sasaran di tahun 2022 antara lain:

- a. Terjadi peningkatan target penerimaan yang cukup signifikan sebesar 150% dibandingkan target pada tahun 2021 dikarenakan peningkatan penerbangan pasca covid-19.
- b. Waktu yang lama antara penerbitan respon persetujuan pengeluaran barang s.d. gate out. Hal ini terjadi 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 2022 didominasi oleh CN yang di-*submit* oleh PT Pos Indonesia sehingga waktu penyelesaian barang kiriman di PT Pos Indonesia menjadi krusial dalam penentuan IKU Waktu Penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman.
- c. Peningkatan jumlah barang yang diperiksa oleh petugas Bea dan Cukai di kantor pos sesuai PMK 142/PMK.010/2021 Tentang Pengenaan BMTP Terhadap Impor Produk Pakaian dan Aksesori Pakaian dan juga TPS PT POS Lalu Bea Denpasar merupakan simplifikasi dari TPS Kantor Pos Mataram dan Kantor Pos Kupang.
- d. Kekurangan jumlah SDM Seiring dengan peningkatan penerbangan pasca pandemi covid-19 pada bandara internasional I Gusti Ngurah Rai dan padatnya *event* baik nasional dan internasional di Bali.
- e. Implementasi *e-Customs Declaration* secara nasional terjadi beberapa kekurangan dan kendala yang dialami dalam masa transisinya.

## 2. Strategi Yang Dilakukan

Terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pencapaian sasaran tahun 2022 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 yaitu dengan membentuk Tim Optimalisasi Penerimaan untuk menggali potensi penerimaan;
- b. melaksanakan monitoring terhadap penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman;
- c. dilaksanakan internalisasi peraturan kepada petugas terkait barang kiriman dan evaluasi kinerja serta pengawasan melekat terhadap penyelesaian proses impor barang kiriman;
- d. 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);
- e. mengirimkan surat permohonan penambahan pegawai pada kantor wilayah maupun kantor pusat, dan memetakan kebutuhan ABK yang sesuai dengan kondisi pada saat ini;

- f. melakukan upaya publikasi dan sosialisasi secara masif terkait implementasi *e-Customs Declaration* kepada penumpang;
- g. melakukan Pengajuan Pengadaan Perangkat Pendukung Implementasi *e-Customs Declaration* ke Kantor Pusat;
- h. membentuk Tim Percepatan Implementasi *e-Customs Declaration* nasional;
- i. menyediakan kios pengisian *e-Customs Declaration*;
- j. melakukan pengecekan perangkat secara berkala; dan
- k. melakukan perawatan *wifi router / acces point*.

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	ii
A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2022 .....	ii
B. Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2022.....	iii
DAFTAR ISI .....	1
DAFTAR TABEL .....	2
DAFTAR GAMBAR .....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	4
A. Latar Belakang .....	4
B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	5
C. Sumber Daya Organisasi .....	7
D. Sistematika Pelaporan .....	9
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	10
A. Penetapan Perjanjian Kinerja.....	10
B. Pengukuran Kinerja.....	11
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	16
A. Capaian Kinerja Organisasi .....	16
B. Realisasi Anggaran .....	69
C. Kinerja Lainnya.....	71
BAB IV PENUTUP.....	73
LAMPIRAN.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Komposisi pegawai berdasarkan jabatan dan jenis kelamin .....	7
Tabel 2 Komposisi pegawai berdasarkan golongan.....	8
Tabel 3 komposisi pegawai berdasarkan pendidikan .....	8
Tabel 4 Indikator kinerja utama BC ngurah rai tahun 2022 .....	11
Tabel 5 Perhitungan NKO .....	15
Tabel 6 Status Indeks Capaian dan NKO.....	15
Tabel 7 Data Realisasi dan Capaian Tahun 2022 .....	18
Tabel 8 Capaian IKU 1a-N.....	19
Tabel 9 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-wata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen .....	20
Tabel 10 Perbandingan Rata-rata Waktu Penyelesaian Dokumen dibandingkan dengan Jumlah Dokumen .....	20
Tabel 11 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-wata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen .....	21
Tabel 12 Perbandingan Jumlah Dokumen yang Diselesaikan Dengan Total Dokumen .....	22
Tabel 13 Perbandingan Jumlah Dokumen antar Lokasi dan Jalur Layanan .....	23
Tabel 14 Capaian Penerimaan BM Barang Kiriman .....	24
Tabel 15 Realisasi penerimaan perbulan .....	25
Tabel 16 Penerimaan dari PJT.....	26
Tabel 17 Penerimaan atas hasil pencacahan MMEA .....	26
Tabel 18 Poin kegiatan sosialisasi BKC HT .....	31
Tabel 19 Score pelaksanaan pengawasan BKC HT .....	31
Tabel 20 20 Score tindak lanjut penindakan .....	32
Tabel 21 Capaian IKU 3a-CP.....	33
Tabel 22 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-wata Waktu Layanan dan Jumlah .....	33
Tabel 23 Kategori Hasil SKPJ .....	37
Tabel 24 Histori Indeks Kepuasan Pengguna Jasa .....	37
Tabel 25 Nilai persepsi, nilai interval, nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit .....	40
Tabel 26 Hasil Survei SKM triwulan IV .....	40
Tabel 27 Kategori Sasaran Mutu .....	44
Tabel 28 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Internal .....	44
Tabel 29 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal .....	45
Tabel 30 Histori Realisasi IKU 6b-N .....	46
Tabel 31 score patroli dan /atau operasi penindakan .....	48
Tabel 32 Tindak lanjut temuan pelanggaran .....	49
Tabel 33 Capaian IKU 1a-CP.....	49
Tabel 34 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-rata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen .....	49
Tabel 35 Kriteria Tindak Lanjut Rekomendasi APF .....	51
Tabel 36 Histori Realisasi IKU 8a-CP .....	51
Tabel 37 Histori Realisasi IKU 8b-N.....	56
Tabel 38 Histori Realisasi IKU 9a-N.....	58
Tabel 39 Nilai Pelaksanaan Rapat MR .....	61
Tabel 40 Nilai Penyampaian Laporan MR .....	62
Tabel 41 Histori Realisasi IKU 9b-N .....	63
Tabel 42 Nilai Kecepatan FGD.....	64
Tabel 43 Nilai Efektifitas Pelaksanaan FGD .....	64
Tabel 44 Histori realisasi IKU 9c-N .....	64
Tabel 45 Standar Waktu Penanganan Masalah .....	66
Tabel 46 Masalah dan Solusi Dalam Melaksanakan IKU 10a-N .....	68
Tabel 47 Histori Realisasi IKU 10a-N.....	69
Tabel 48 Pagu Anggaran.....	69
Tabel 49 Histori Realisasi Anggaran.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kunjungan tim penilai kantor pelayanan terbaik .....	ii
Gambar 2 KLInIK Kantor Bea Cukai Ngurah Rai .....	5
Gambar 3 Struktur Organisasi .....	6
Gambar 4 Peta Strategi .....	10
Gambar 5 Kunjungan tim penilai KPAT .....	16
Gambar 6 Survei Kepuasan Pengguna Jasa .....	38
Gambar 7 Juara Pertama KPAT .....	71
Gambar 8 Juara Pertama KPT .....	71
Gambar 9 Pemberian selamat oleh Menteri Keuangan .....	71
Gambar 10 Apresiasi Menteri Perhubungan .....	73
Gambar 11 webinar hari anti korupsi .....	72
Gambar 12 Penyerahan donasi NRCC .....	73

# 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 2022 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 2022.

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 2022 baik dalam hal keberhasilan yang telah dicapai maupun kendala yang dihadapi selama Tahun 2022.

## B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

### 1. Tugas



*Gambar 2 Asistensi Bea Cukai Ngurah Rai untuk Pelaku UMKM*

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 wewenanginya 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

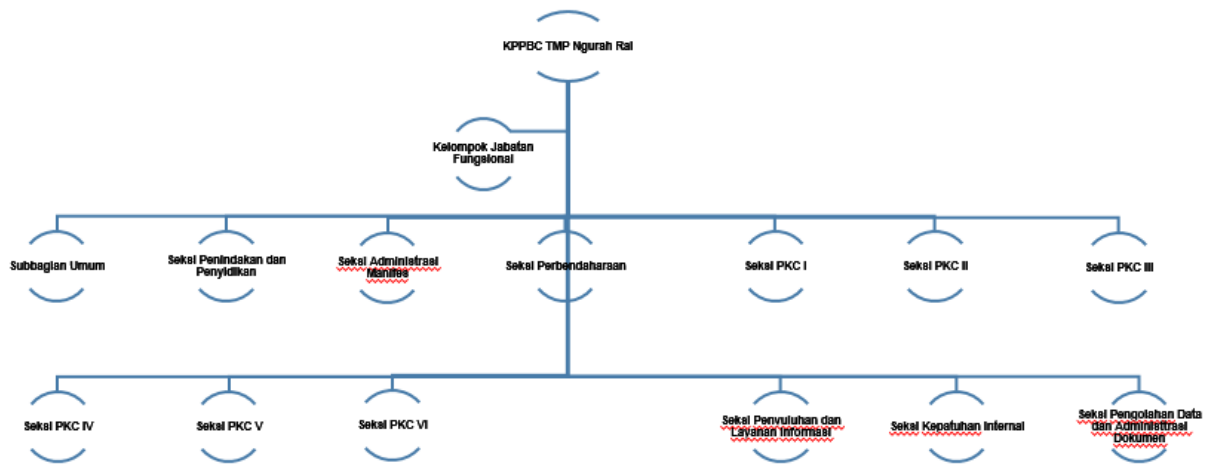
Dalam melaksanakan tugas-tugas diatas KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai menyelenggarakan fungsi yaitu:

- 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 2022 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

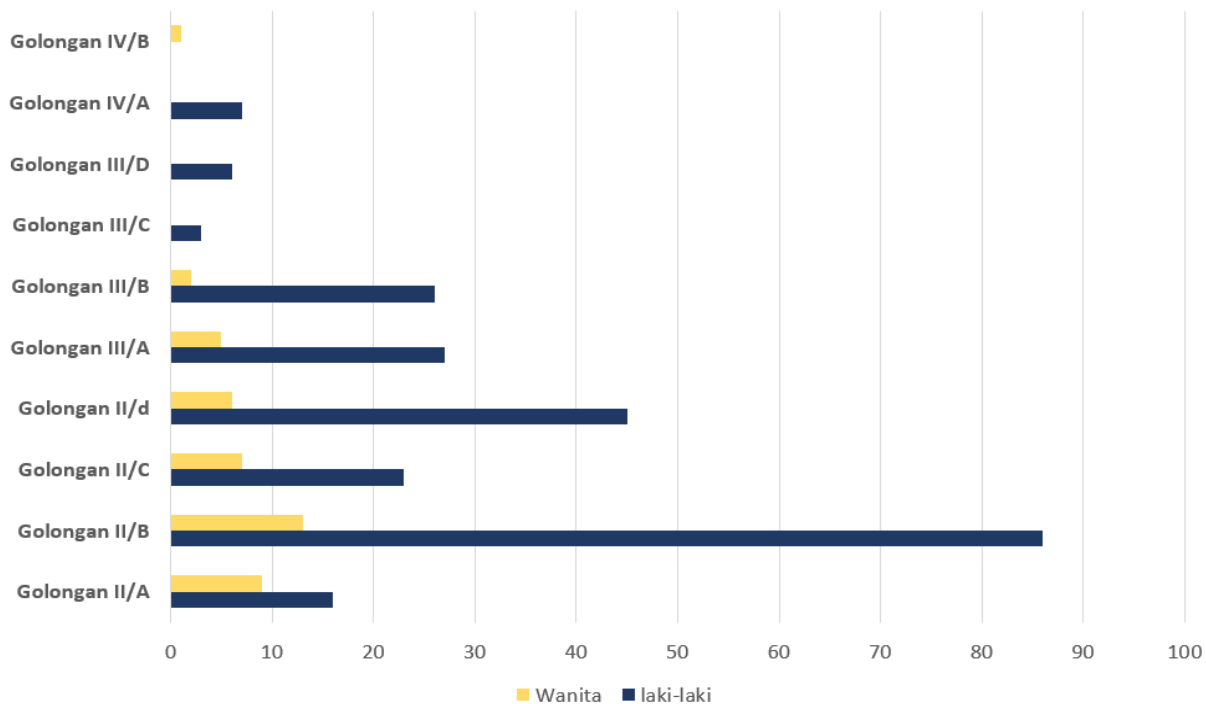
### C. Sumber Daya Organisasi

KPPBC TMP Ngurah Rai Memiliki total pegawai sebanyak 283 orang dalam *database* kepegawaian per tanggal 31 Desember 2022. 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	13	13	-
3	Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama	31	29	2
4	Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana Lanjutan / Mahir	6	6	-
5	Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana / Terampil	3	3	-
6	Pelaksana	229	188	41
<b>Total</b>		<b>283</b>	<b>239</b>	<b>44</b>

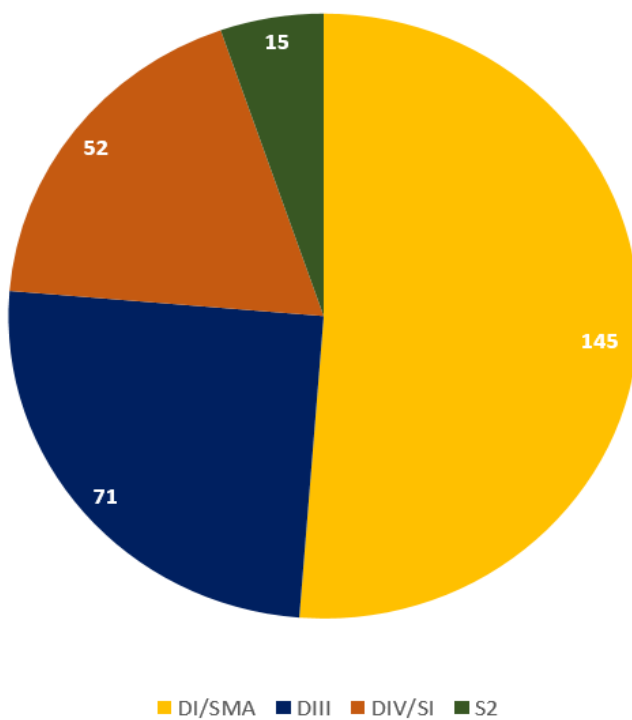
Tabel 1 Komposisi pegawai berdasarkan jabatan dan jenis kelamin.

### Golongan



Tabel 2 Komposisi pegawai berdasarkan golongan

### Pendidikan



Tabel 3 komposisi pegawai berdasarkan pendidikan

## **D. Sistematika Pelaporan**

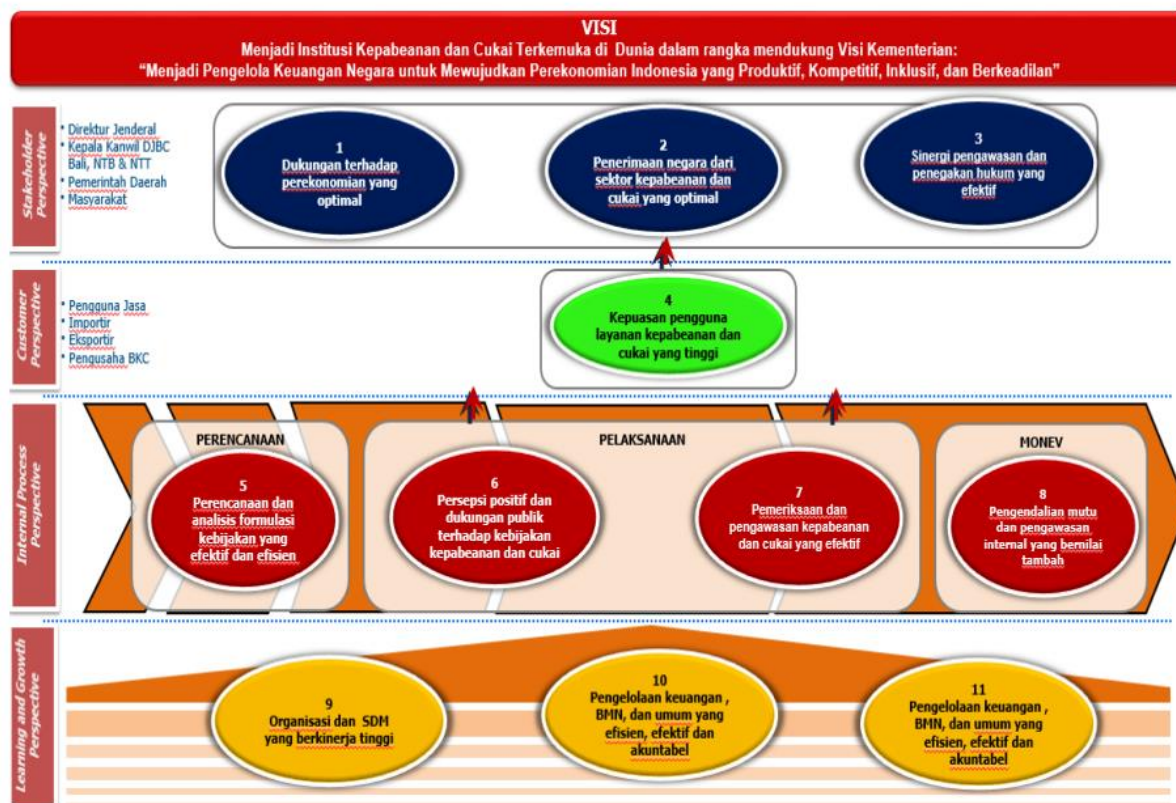
Laporan Kinerja (LAKIN) KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2022 ini disusun dengan sistematika penyajian sebagai berikut:

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 2022:

Kode	Sasaran Strategis	Kode	IKU	Target 2022
SS-1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal	1a-N	Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman	100 (skala 120)
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	78%
SS-4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi	4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,20 (skala 5)
		4b-N	Indeks kualitas hasil SKM	3 (skala 4)
SS-5	Perencana dan analisis formulasi kebijakan yang efektif dan efisien	5a-N	Persentase kualitas perencanaan dan penyelesaian program PRKC berkelanjutan	75%
SS-6	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanan dan cukai	6a-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3,21 (skala 4)
		6b-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	85 (skala 100)
SS-7	Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif	7a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	74%
SS-8	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	8a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	82%
		8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,5%
SS-9	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	9a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	78%
		9b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	82,5%
		9c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	91 (skala 100)
SS-10	Sistem informasi yang andal dan terintegrasi	10a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	80%
SS-11	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel	11a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,51%

Tabel 4 Indikator Kinerja Utama BC Ngurah Rai Tahun 2022

## 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 (menggunakan 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:

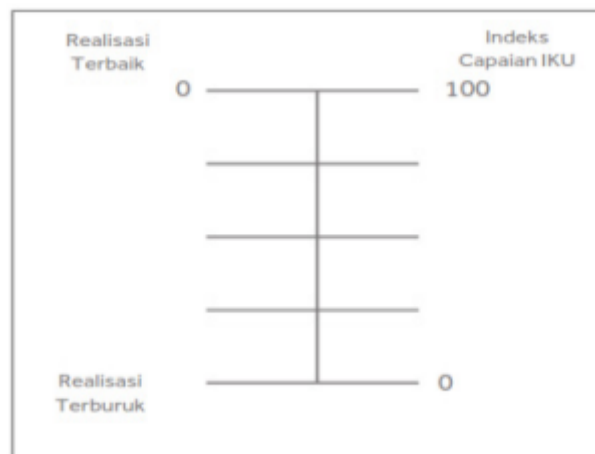
$$\text{Indeks Capaian IKU} = \left[ 1 + \left( 1 - \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \right) \right] \times 100\%$$

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:  
 $C_n = 100 - (Ca - 100)$ , dimana Ca maksimum adalah 200%  
 2. Apabila Realisasi < Target, maka  
 $C_n = Ca$   
**Cn-1** = Capaian dibawah Cn

## 1. 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 Strategis

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 5 Perhitungan NKO

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

2. 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 6 Status Indeks Capaian dan NKO

## BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

### A. Capaian Kinerja Organisasi



*Gambar 5 Kunjungan tim penilai KPAT*

Pengukuran tingkat capaian kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2022 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 2022 dengan target capaian yang telah ditetapkan.

Secara umum target Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2022 sebagaimana tertuang dalam dokumen Penetapan Kinerja dan Rencana Kinerja Tahunan dapat tercapai dengan sangat baik dengan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 113.81 dimana dari 16 IKU yang telah ditetapkan targetnya, 15 IKU tercapai dan berstatus "HIJAU", sementara 1 IKU capaiannya adalah N/A dan berstatus abu-abu.

Nilai Kinerja Organisasi (NKO) KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2022 adalah sebesar 113.81 lebih tinggi 2.35 poin jika dibandingkan dengan NKO di tahun 2021. 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 2022 dengan target yang telah ditetapkan di awal periode. Nilai NKO diperoleh dari nilai dan bobot masing-masing perspektif yaitu *Stakeholder Perspective* (113,45) dengan bobot perspektif 25%, *Customers Perspective* (116,31) bobot perspektif 15%, *Internal Process Perspective* (116,04) bobot perspektif 30%, dan *Learning and Growth Perspective* (110,84) bobot perspektif 30%.

Terdapat 16 Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2022 sebagaimana tertuang dalam dokumen Kontrak Kinerja yang targetnya dapat tercapai dengan predikat sangat baik. Terdapat 15 IKU dengan capaian lebih dari 100% dengan status hijau dan 1 (satu) IKU dengan capaian N/A dan berstatus abu-abu.

Adapun secara rinci data realisasi dan capaian target IKU KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2022 disajikan sebagaimana tabel berikut:

Kode IKU	Nama IKU	Target	Realisasi	Indeks Capaian
<b>Stakeholder Perspective</b>				
<b>Dukungan terhadap perekonomian yang optimal</b>				
1a-N	Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman	100%	113.93	113.93%
<b>Penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal</b>				
2a-CP	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	100%	123.05%	120%
<b>Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif</b>				
3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	78%	83%	106.41%
<b>Customer Perspective</b>				
<b>Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi</b>				
4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,2 (skala 5)	4,73 (skala 5)	112.62%
4b-N	Indeks kualitas hasil SKM	3 (skala 4)	3.9 (skala 4)	120%
<b>Internal Process Perspective</b>				
<b>Perencanaan dan analisis formulasi kebijakan yang efektif dan efisien</b>				
5a-N	Persentase kualitas perencanaan dan penyelesaian program PRKC berkelanjutan	75%	98.99%	120%

<b>Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai</b>				
<b>Kode IKU</b>	<b>Nama IKU</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Indeks Capaian</b>
6a-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3.21	4 (skala 4)	120%
6b-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	85%	97.92%	115.20%
<b>Pemeriksaan dan pengawasan kepabeanaan dan cukai yang efektif</b>				
7a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanaan dan cukai	74%	91.92%	120%
<b>Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah</b>				
8a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	82%	N/A	N/A
8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90.5%	96.42%	106.54%
<b>Learning &amp; Growth Perspective</b>				
<b>Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi</b>				
9a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	78%	95.58%	120%
9b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	82.5%	99.29%	120%
9c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	91 (skala 100)	99,50%	109.34%
<b>Sistem Informasi yang andal dan terintegrasi</b>				
10a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	80%	92.53%	115.66%
<b>Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel</b>				
11a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,51%	95,91%	100,42%

Tabel 7 Data Realisasi dan Capaian Tahun 2022

### **Sasaran Strategis 1: Dukungan terhadap perekonomian yang optimal**

Dukungan terhadap perekonomian yang optimal adalah 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 indeks penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman.

#### **1a-N Indeks Penyelesaian Proses Kepabeanaan Barang Kiriman**

Indeks penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman adalah penyelesaian proses kepabeanaan barang kiriman yang diajukan oleh penyelenggara pos sesuai dengan Peraturan

Menteri Keuangan nomor 199/PMK.010/2019 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak atas Impor Barang Kiriman.

IKU indeks efektivitas penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman ini diukur berdasarkan tiga komponen, yaitu:

A. Waktu penyelesaian proses impor barang kiriman (bobot 50%)

Waktu penyelesaian proses impor barang kiriman adalah waktu yang dibutuhkan mulai dari dokumen CN/PIBK selesai validasi sistem Bea dan Cukai sampai dengan barang kiriman dikeluarkan (gate out). Perhitungan waktu penyelesaian proses impor barang kiriman dimulai saat dokumen CN/PIBK yang telah mendapat nomor pendaftaran Tahun 2022 pada Sistem Komputer Pelayanan 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)

B. Penyelesaian dokumen impor barang kiriman (bobot 40%)

Komponen penyelesaian dokumen barang kiriman dihitung dari jumlah dokumen barang kiriman yang telah diselesaikan dibandingkan dengan jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan penyelenggara pos pada periode tahun berjalan. Jumlah dokumen barang kiriman yang telah dilakukan penetapan dan 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.

C. Tindak lanjut dokumen impor barang kiriman yang outstanding (10%)

Dokumen impor barang kiriman yang berstatus outstanding adalah dokumen barang kiriman (CN/PIBK) yang telah mendapatkan nomor pendaftaran sebelum tahun berjalan dan belum ditindaklanjuti. Tindak lanjut atas dokumen impor barang kiriman yang berstatus outstanding dapat berupa SPPBMCP, SPPB, SPBL BK, BA Pemusnahan, BDN/BMN, Pembatalan/Penghapusan CN, dan lain-lain sesuai ketentuan impor barang kiriman.

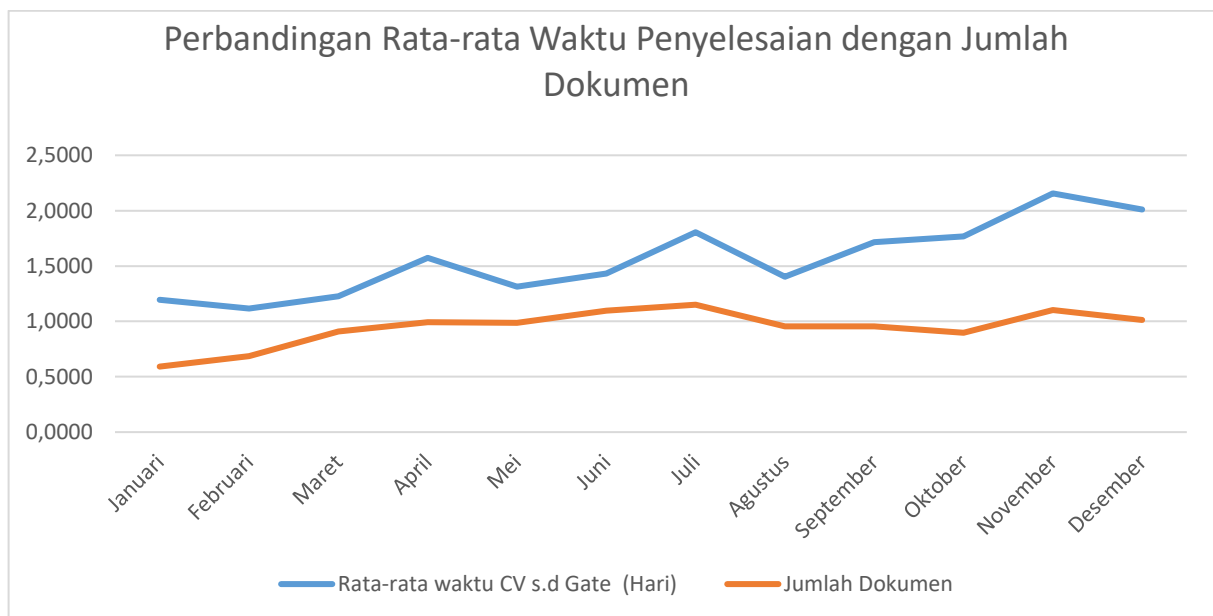
Tahun 2022 realisasi indeks penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman adalah 113,93 (indeks 120) dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 100 (indeks 120), sehingga capaian indikator kinerja ini adalah 113,93%. Berikut adalah rincian terkait capaian IKU pada tahun 2022:

T/R	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sept	Okt	Nov	Des	Pol/ K.P
<b>Target (indeks)</b>	90	90	90	95	95	95	100	100	100	100	100	100	Max/
<b>Realisasi (indek)</b>	118.00	118.88	118.84	119.24	119.45	119.51	119.44	119.76	119.66	118.57	115.84	113.93	TLK

Tabel 8 Capaian IKU 1a-N

Periode	Hasil Akhir IKU	Rata-rata Waktu CV s.d gate	Jumlah Dokumen
Januari	117.996	1.1961	5917
Februari	118.878	1.1161	6875
Maret	118.843	1.2277	9077
April	119.239	1.5728	9930
Mei	119.447	1.3150	9882
Juni	119.514	1.4328	10978
Juli	119.436	1.8038	11507
Agustus	119.755	1.4039	9555
September	119.664	1.7145	9550
Oktober	118.567	1.7668	898.3
November	115.841	2.1560	11032
Desember	113.928	2.0095	101129

Tabel 9 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-wata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen



Tabel 10 Perbandingan Rata-rata Waktu Penyelesaian Dokumen dibandingkan dengan Jumlah Dokumen

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

Komponen A :

$$[1 + (1 - ((\sum \text{waktu penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman CN/PIBK}) / (\sum \text{seluruh dokumen barang kiriman CN/PIBK yang diselesaikan})) / \text{Target}] \times 100$$

Komponen B :

$$((\sum \text{dokumen barang kiriman yang telah diselesaikan pada tahun berjalan}) / (\sum \text{dokumen barang kiriman yang diajukan pada tahun berjalan})) \times 120$$

Komponen C :

$$((\sum \text{dokumen barang kiriman outstanding tahun sebelumnya yang telah ditindaklanjuti}) / (\sum \text{dokumen barang kiriman outstanding pada tahun sebelumnya})) \times 120$$

Realisasi IKU:

**(Indeks Komponen A X 50%) + (Indeks Komponen B X 40%) + (Indeks Komponen C X 10%)**

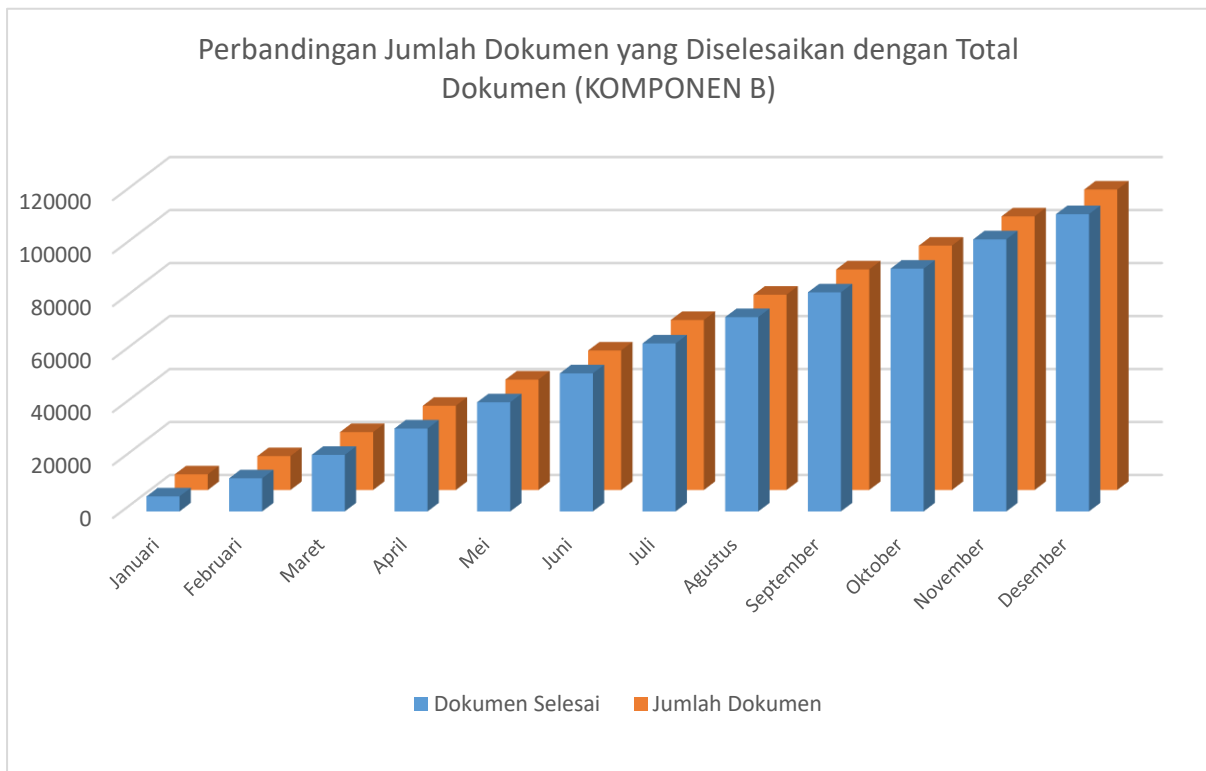
IKU Indeks penyelesaian proses kepabeanan barang kiriman merupakan IKU baru pada Tahun 2022 yang merupakan perubahan dari IKU KPPBC TMP Ngurah Rai sejak tahun 2020 yaitu Waktu Penyelesaian Proses Kepabeanan Barang Kiriman

#### **Kendala dan Strategi atau Solusi Yang Sudah Dilakukan**

Kendala yang berkaitan dengan IKU ini adalah waktu penyelesaian beberapa dokumen impor barang kiriman yang melewati target dikarenakan jeda waktu yang lama antara penerbitan respon persetujuan pengeluaran barang s.d. gate out. Hal ini terjadi 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 2022 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 kepabeanan barang kiriman. IKU Indeks Penyelesaian Proses Kepabeanan Barang Kiriman ini merupakan IKU yang menitikberatkan pada kecepatan dan penyelesaian pelayanan. Selain itu kendala lain adalah meningkatnya jumlah barang yang diperiksa oleh petugas Bea dan Cukai di kantor pos sesuai PMK 142/PMK.010/2021 Tentang Pengenaan BMTP Terhadap Impor Produk Pakaian dan Aksesori Pakaian. Pada Tahun 2022 jumlah dokumen barang kiriman yang dilayani adalah sebagai berikut:

Periode	Total Dokumen		Kantor Pos		Kargo Bandara	
	Kantor Pos	Kargo Bandara	Merah	Hijau	Merah	Hijau
Januari	6,133	1	2,013	4,120	1	-
Februari	6,909	143	1,999	4,910	58	85
Maret	7,020	1,625	1,755	5,265	513	1,112
April	6,826	3,065	1,679	5,147	648	2,417
Mei	5,461	3,174	1,389	4,072	516	2,658
Juni	6,422	3,849	1,843	4,579	542	3,307
Juli	5,675	4,488	1,948	3,727	582	3,906
Agustus	5,975	2,511	2,150	3,825	498	2,013
September	5,919	2,693	2,133	3,786	578	2,115
Oktober	5,338	2,683	2,125	3,213	591	2,092
November	6,423	2,734	1,895	4,528	447	2,287
Desember	6,854	2,876	2,116	4,738	306	2,570

Tabel 11 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-wata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen



Tabel 12 Perbandingan Jumlah Dokumen yang Diselesaikan Dengan Total Dokumen

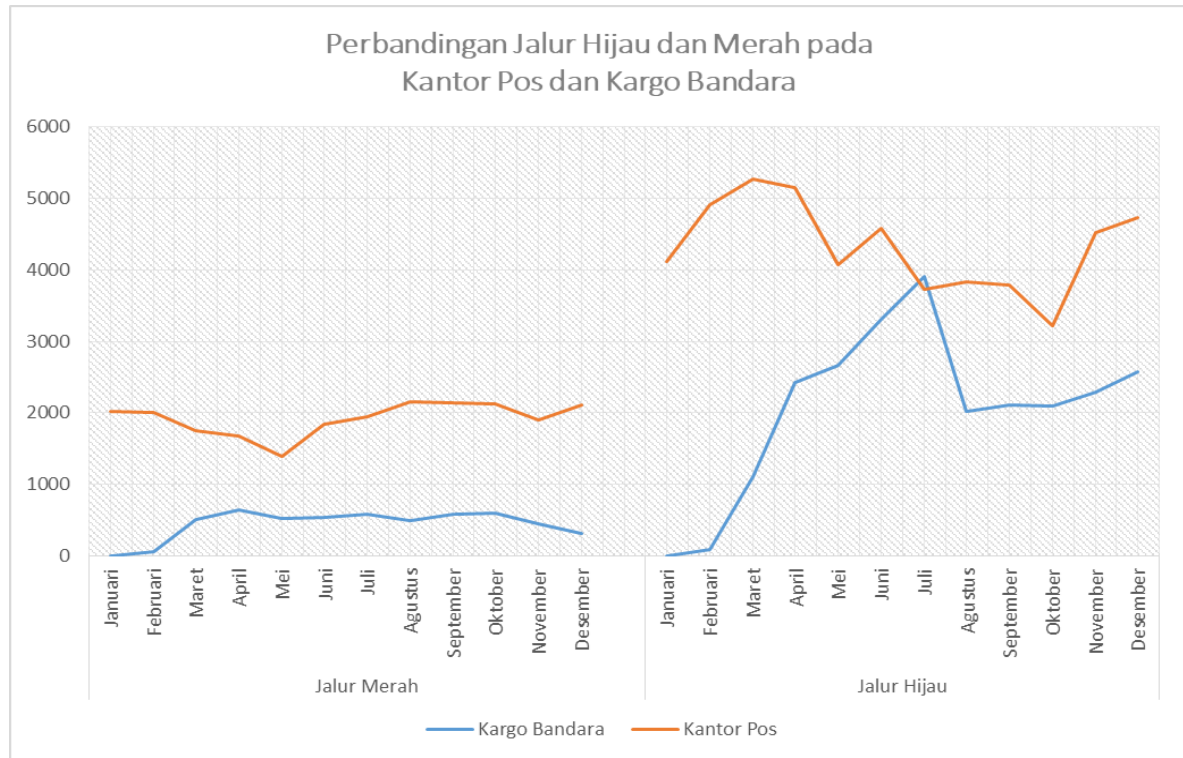
Atas kendala yang dialami, tindakan yang dilakukan adalah melaksanakan monitoring terhadap penyelesaian proses kepabeaan barang kiriman. Selain itu juga telah dilaksanakan internalisasi peraturan kepada petugas terkait barang kiriman dan evaluasi kinerja serta pengawasan melekat terhadap penyelesaian proses impor barang kiriman.

#### **Program Yang Menunjang Keberhasilan Pencapaian Kinerja**

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap proses kepabeaan barang kiriman, Seksi PKC II dan PKC VI juga telah melaksanakan berbagai kegiatan yaitu:

1. Telah diselenggarakan rapat koordinasi antara KPPBC TMP Ngurah Rai dan PT Pos Indonesia (Persero) terkait proses bisnis dan penyiapan sarana dan prasarana:
  - a. Rapat koordinasi pada hari jumat tanggal 15 Juli 2022 (secara luring dan daring).
  - b. Rapat koordinasi sekaligus kunjungan lapangan di Jakarta pada tanggal 1-2 Agustus 2022
  - c. Mengikuti Rapat Koordinasi Penyeragaman Proses Bisnis TPS sesuai dengan Undangan PT. Pos Indonesia nomor Pos.2063/KL 600/IP01/2022
2. KPPBC TMP Ngurah Rai telah mengirimkan surat kepada Kepala Sentral Pengolahan Pos Denpasar Nomor S-1459/KBC.1301/2022 Tanggal 28 Oktober 2022 Tentang Permohonan Penyiapan Sarana Prasarana Pada Kantor Pos Lalu Bea Denpasar;

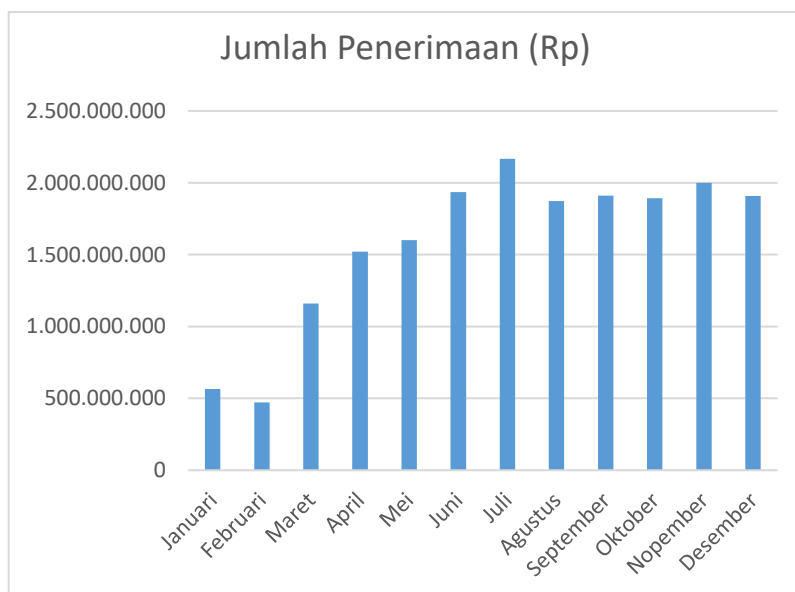
3. Mengikuti rapat pembahasan renovasi TPS pada Kantor Pos Lalu Bea Denpasar bersama unsur pimpinan PT Pos Indonesia dan kick off meeting telah dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2022.
4. Telah diselenggarakan rapat koordinasi antara KPPBC TMP Ngurah Rai dan PJT PT Birotika Semesta (DHL) terkait proses bisnis dan percepatan waktu layanan pada tanggal 06 Oktober 2022.



Tabel 13 Perbandingan Jumlah Dokumen antar Lokasi dan Jalur Layanan

Pada tahun 2022 terjadi peningkatan penerimaan negara berupa Bea Masuk yang berasal dari pelayanan barang kiriman yaitu sebesar Rp 19,007,915,000 (sembilan belas miliar tujuh juta sembilan ratus lima puluh rupiah) dari tahun 2021 sebesar Rp 6,249,301,000 (enam miliar dua ratus empat puluh sembilan tiga ratus satu rupiah) atau naik sebesar 304,16%. Peningkatan penerimaan tersebut terjadi dikarenakan beroperasinya PJT PT. Birotika Semesta (DHL) sebagai akibat dibukanya penerbangan internasional setelah pandemi covid-19 dan efektifitas penelitian dokumen yang dilaksanakan oleh petugas Bea dan Cukai.

Bulan (2022)	Jumlah Penerimaan (Rp)
Januari	565.649.000
Februari	470.733.000
Maret	1.160.873.000
April	1.521.576.000
Mei	1.600.923.000
Juni	1.936.094.000
Juli	2.166.697.000
Agustus	1.873.326.000
September	1.910.648.000
Oktober	1.893.401.000
Nopember	1.999.236.000
Desember	1.908.759.000



Tabel 14 Capaian Penerimaan BM Barang Kiriman

Pelaksanaan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai barang kiriman dilaksanakan oleh SDM yang diatur dengan formasi berdasarkan data Bulan Desember 2022 adalah 7 orang PDTT yang bekerja dengan sistem kerja Shift, 1 Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Kantor Pos Lalu Bea, 3 Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Terminal Cargo Internasional, 3 admin/ kasir pada Kantor Pos Lalu Bea, 9 Petugas Gate pada Terminal Cargo Internasional, 7 orang pemeriksa barang pada Kantor Pos Lalu Bea, dan 12 orang Pemeriksa Barang pada Terminal Cargo Internasional.

### Rencana Aksi Kedepan

Sehubungan dengan program peningkatan kualitas pelayanan atas barang kiriman impor maupun ekspor pada PT. Pos Indonesia, dan berdasarkan rekomendasi Kepala Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT, Kantor Pos Lalu Bea Denpasar memerlukan sarana prasarana yang memadai untuk diadakan pada Tahun 2023. Atas hal tersebut KPPBC TMP Ngurah Rai telah mengirim Surat nomor S-1459/KBC.1301/2022 Kepada Kepala Sentral Pengolahan Pos Denpasar Tentang Permohonan Penyiapan Sarana Prasarana Pada Kantor Pos Lalu Bea Denpasar. Disamping itu, Kantor Pos Lalu Bea Denpasar merupakan simplifikasi dari Kantor Pos Mataram dan Kantor Pos Kupang sehingga dilaksanakan renovasi TPS pada Kantor Pos Lalu Bea Denpasar dengan koordinasi KPPBC TMP Ngurah Rai yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Barang Kiriman.

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

Penerimaan negara dari sektor kepabeanan 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.

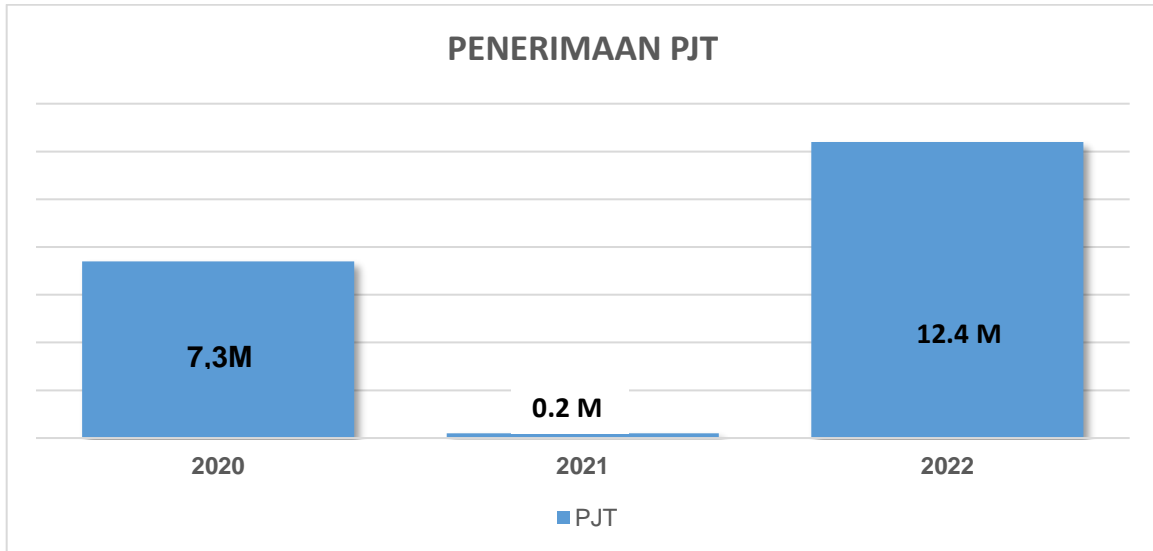
### 2a-CP Persentase Realisasi Penerimaan Kepabeanan Dan Cukai

1. Capaian penerimaan pada KPPBC Tipe Madya Pabean tahun 2022 mengalami kenaikan yang signifikan dibandingkan tahun 2021 yaitu sebesar Rp90.555.347.680 (Sembilan puluh miliar lima ratus lima puluh lima juta tiga ratus empat puluh tujuh ribu enam ratus delapan puluh rupiah) atau (123,05%) dari target yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT nomor KEP-186/WBC.13/2022 tanggal 25 November 2022 tentang Perubahan Kedua KEP-42/WBC.13/2022 tentang Distribusi Target Penerimaan Bea Masuk, Bea Keluar, dan Cukai Per KPPBC TA 2022 adalah Bea Masuk dan Cukai sebesar Rp73.593.134.000 (tujuh puluh tiga miliar lima ratus Sembilan puluh tiga juta seratus tiga puluh empat ribu rupiah)

Bulan	Target Penerimaan	% Bulan	Realisasi Penerimaan	% Bulan
Januari	5.556.281.617	7,55%	2.646.443.126	3,60%
Februari	4.974.895.858	6,76%	1.186.394.535	1,61%
Maret	6.696.975.194	9,10%	4.305.280.859	5,85%
April	6.086.152.182	8,27%	7.707.310.000	10,47%
Mei	5.519.485.050	7,50%	6.988.954.681	9,50%
Juni	6.108.230.122	8,30%	8.634.228.332	11,73%
Juli	5.460.610.543	7,42%	14.909.247.774	20,26%
Agustus	6.512.992.359	8,85%	9.001.548.641	12,23%
September	6.248.057.077	8,49%	8.680.536.994	11,80%
Oktober	5.938.965.914	8,07%	8.698.165.780	11,82%
November	6.726.412.448	9,14%	8.302.777.935	11,28%
Desember	7.764.075.637	10,55%	9.494.459.023	12,90%
<b>TOTAL</b>	<b>73.593.134.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>90.555.347.680</b>	<b>123,05%</b>

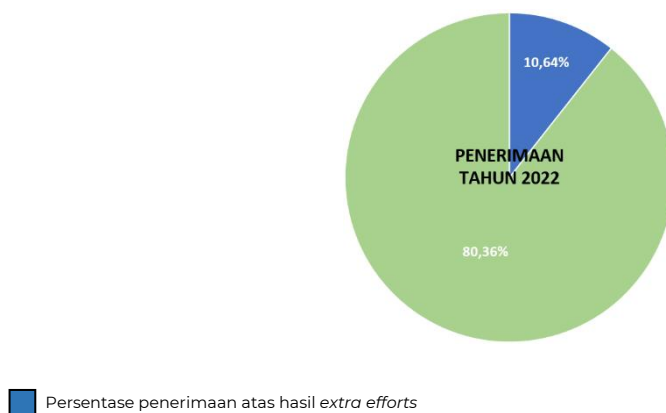
Tabel 15 Realisasi penerimaan perbulan

2. Sejak bulan Februari 2022 di Bandara Internasional Ngurah Rai mulai masuk penerbangan internasional *direct* yang berdampak terhadap kenaikan transaksi impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai baik kargo maupun barang penumpang. Selain itu, terdapat 3 Pengusaha Jasa Titipan yaitu DHL (Birotika Semesta), PT Pacific Express Cargo, dan PT Bali Surya Sentosa yang mulai aktif beroperasi di Bali sehingga meningkatkan penerimaan negara di KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.



Tabel 16 Penerimaan dari PJT

3. Terdapat penerimaan *extra effort* atas hasil pencacahan MMEA sehingga timbul penetapan berupa Surat Penetapan Pabean nomor SPP-01/KBC.1301/2022 tanggal 08 Maret 2022 sebesar Rp7.615.311.000 (tujuh miliar enam ratus lima belas juta tiga ratus sebelas ribu rupiah) dan STCK-1 nomor S-01/KBC.1301/2022 tanggal 08 Maret 2022 atas nama PT Dufrindo Internasional sebesar Rp2.999.567.000 (dua miliar Sembilan ratus Sembilan puluh Sembilan juta lima ratus enam puluh tujuh ribu rupiah) yang memberikan dampak signifikan terhadap capaian penerimaan tahun 2022.



Tabel 17 Penerimaan atas hasil pencacahan MMEA

4. Dalam rangka meningkatkan penerimaan tahun 2022 dibentuk Tim Optimalisasi Penerimaan Negara berdasarkan Keputusan Kepala Kantor nomor KEP-40/KBC.1301/2022 tanggal 22 Februari 2022 hal Pembentukan Tim Optimalisasi Penerimaan Negara, yang memiliki fungsi untuk mengidentifikasi potensi-potensi penerimaan negara yang ada pada tiap unit kerja di KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Selain itu, telah dilakukan kegiatan berupa penyampaian laporan analisis proyeksi penerimaan 15 harian ke Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT tiap bulan, kegiatan analisis manajemen risiko penerimaan, dan redistribusi target penerimaan oleh Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT.

5. Berdasarkan hasil analisis proyeksi penerimaan tahun 2023 pada Nota Dinas Kepala KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai nomor ND-1493/KBC.1301/2022 tanggal 5 Desember 2022 hal Data Potensi Penerimaan T.A. 2023 KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai didapatkan potensi penerimaan tahun 2023 berupa Bea Masuk sebesar Rp91.077.421.523 (sembilan puluh satu miliar tujuh puluh tujuh juta empat ratus dua puluh satu ribu lima ratus dua puluh tiga rupiah) Sampai dengan saat ini belum ada target penerimaan yang ditetapkan oleh Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT.

6. Sehubungan dengan Keputusan Penolakan Keberatan yang diajukan PT Dufriendo Internasional atas tagihan Surat Penetapan Pabean nomor SPP-01/KBC.1301/2022 tanggal 8 Maret 2022 dan Surat Tagihan Cukai nomor S-01/KBC.1301/2022 tanggal 8 Maret 2022. Atas hasil keputusan penolakan keberatan tersebut, PT Dufriendo Internasional telah mengajukan banding ke Pengadilan Pajak sehingga dapat berpotensi sebagai pengurang penerimaan negara pada tahun 2023 sebesar Rp9.589.753.000 (sembilan miliar lima ratus delapan puluh sembilan juta tujuh ratus lima puluh tiga ribu rupiah),-.

7. Dalam rangka optimalisasi penerimaan negara pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2023, telah dibentuk tim yang terdiri dari unit-unit kerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai yang saling bersinergi untuk mengidentifikasi potensi-potensi penerimaan negara dalam rangka peningkatan capaian penerimaan negara berdasarkan Keputusan Kepala Kantor nomor KEP-110/KBC.1301/2023 tanggal 11 Januari 2023 hal Pembentukan Tim Optimalisasi Penerimaan Negara.

### **Sasaran Strategis 3: Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif**

Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif adalah rangkaian pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan secara bersama-sama untuk mengawasi seluruh entitas terkait, guna mewujudkan tegaknya hukum di bidang Perpajakan, Kepabeanan, dan Cukai berdasarkan Undang-Undang dalam rangka mengamankan hak-hak keuangan negara, melindungi masyarakat, menjaga perdagangan dan industri dalam negeri, serta kepentingan nasional.

### **3a-CP Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai**

Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai merupakan rata-rata dari 2 komponen, yaitu:

- a. Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21) - Target 72%;
- b. Persentase efektivitas pengawasan peredaran Barang Kena Cukai ilegal - Target 84%.

#### **Komponen I**

##### **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 tersebut membuat terang tentang tindak pidana kepabeanan, 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 :**

###### 1. Kriteria I - Tindak Pidana Kepabeanan dan/atau Cukai

Peristiwa pidana di bidang Kepabeanan dan Cukai sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007.

###### 2. Kriteria II - Tindak Pidana Kepabeanan dan/atau Cukai Kriteria Khusus

Peristiwa pidana di bidang Kepabeanan dan Cukai sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 dengan kriteria yang ditetapkan oleh Direktur Penindakan dan Penyidikan.

###### 3. 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 kepabeanan dan/atau Cukai. Dalam kriteria ini juga mengukur hasil gelar perkara Pra Penyidikan TPPU.

**Gelar perkara Pra Penyidikan TPPU dihitung dari** Berita acara Gelar Perkara Pra Penyidikan TPPU dibandingkan dengan permohonan Gelar Perkara Pra Penyidikan TPPU ditambahkan dengan SPDP TPPU yang dibandingkan dengan berita acara Gelar Perkara Pra Penyidikan TPPU dengan masing-masing bobot 50%.

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

**Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP) adalah** pemberitahuan Penyidik kepada Penuntut Umum bahwa penyidik telah memulai kegiatan penyidikan.

**Surat Pemberitahuan Penghentian Penyidikan (SP3)** adalah penetapan penghentian penyidikan oleh PPNS DJBC.

**SPDP yang dikembalikan** adalah SPDP yang dikembalikan oleh Jaksa Penuntut Umum kepada PPNS DJBC.

**Jumlah SPDP yang diperhitungkan** adalah akumulasi SPDP yang *outstanding* sampai dengan akhir tahun sebelumnya **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 Pemberitahuan Penghentian Penyidikan (SP3);
- b) SPDP yang dikembalikan oleh Jaksa Penuntut Umum;
- c) SPDP yang putusan pra-peradilan dinyatakan kalah dan diterbitkan SPDP baru;
- d) SPDP penyidikan TPPU yang tidak selesai (P-21) pada tahun berjalan (menjadi *outstanding* pada tahun berikutnya);
- e) SPDP yang proses penyelesaian penyidikannya mengalami kendala atau memiliki tingkat kompleksitas tinggi dengan syarat sebagai berikut:
  - 1) SPDP yang telah dilaksanakan proses penyidikan minimal 3 bulan sejak tanggal SPDP;
  - 2) Pemilik IKU mengirimkan nota dinas kepada Direktur P2 mengenai kendala atau tingginya kompleksitas atas perkara yang dilakukan penyidikan, paling lambat pada tanggal 31 Oktober tahun berjalan; dan
  - 3) Direktur Penindakan dan Penyidikan memberikan persetujuan atas SPDP sebagaimana butir (2) untuk dikecualikan dari perhitungan IKU tahun berjalan.

**Komponen 2**

**Persentase keberhasilan pengawasan peredaran Barang Kena Cukai ilegal**

1. **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.
2. **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.
3. **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.

**4. Pembagian rencana pelaksanaan pengawasan BKC ilegal dilaksanakan dengan ketentuan:**

- a. **Kantor Wilayah DJBC membagi** rencana tersebut ke Satuan Kerja yang melakukan pengawasan BKC HT ilegal di wilayah kerjanya.
  - b. **Kantor Wilayah DJBC dan KPUBC Tipe B Batam** sebagai unit kerja harus tetap mendapatkan pembagian target pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal.
5. Surat Bukti Penindakan merupakan dokumen yang dibuat Pejabat Bea dan Cukai yang melaksanakan penindakan berupa penghentian, pemeriksaan, penegahan, dan/atau penyegelan.
  6. Berita Acara Penegahan merupakan dokumen yang dibuat Pejabat Bea dan Cukai yang melakukan penegahan terhadap sarana pengangkut dan/atau barang yang diduga terkait dengan pelanggaran.
  7. Berita Acara Penyegelan merupakan dokumen yang dibuat Pejabat Bea dan Cukai pada saat melakukan tindakan mengunci, menyegel, dan/atau melekatkan tanda pengaman pada barang, sarana pengangkut, peti kemas/kemasan, dan bangunan atau tempat lain untuk mengamankan hak-hak negara dalam rangka penindakan.

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

**i. 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 artikel di koran (baik lokal maupun nasional).	1	1 x Rencana Sosialisasi

4	Sosialisasi tatap muka di lingkungan kantor/ <i>video conference</i> , 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 18 Poin kegiatan sosialisasi BKC HT

**Rencana pelaksanaan sosialisasi BKC HT yang ditargetkan tahun 2022** adalah 1/5 dari jumlah target Pengawasan BKC HT Ilegal tahun 2022 unitnya. (pembulatan ke atas)

**Maksimal capaian pelaksanaan sosialisasi BKC HT adalah 5%.**

#### ii. 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) **atau bentuk laporan lainnya.**

**Maksimal capaian pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal adalah 18%.**

#### iii. 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.

Ketentuan score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal adalah sebagai berikut :

Score	Keterangan
1.2	Menghasilkan Berita Acara Penegahan dengan kriteria khusus
1.0	Menghasilkan Berita Acara Penegahan selain kriteria khusus
0.25	Menghasilkan Surat Bukti Penindakan tanpa Berita Acara Penegahan
0	Tidak menghasilkan Surat Bukti Penindakan

Tabel 19 Score pelaksanaan pengawasan BKC HT

Score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal dihitung atas setiap LPT. Apabila dalam satu LPT menghasilkan lebih dari satu output (SBP, Berita Acara Penegahan) sebagaimana kolom keterangan di atas, maka score yang dihitung adalah score yang tertinggi pada LPT dimaksud.

Dalam hal terdapat SBP dengan pelanggaran namun tidak dapat diterbitkan Berita Acara Penegahan, maka Berita Acara Penyegehan atas pelanggaran tersebut dapat dipersamakan sebagai Berita Acara Penegahan yang dimaksud pada *table score* di atas, sebagai dasar perhitungan komponen efektivitas pelaksanaan patroli dan/atau operasi penindakan.

Pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal yang menghasilkan Berita Acara Penegahan dengan kriteria khusus mengacu pada Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan dan dicantumkan pada app.penindakan.net

#### iv. 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 (Surat Tagihan di bidang Cukai)
5	Tidak Melayani Pemesanan Pita Cukai	1.2	Surat Rekomendasi/ <i>Printscreen</i> 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 diizinkan meneruskan perjalanan

Tabel 20 Score 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%

Tahun 2022 realisasi tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepebeanaan dan cukai adalah 83% dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 76,5%. Berikut adalah rincian terkait capaian IKU pada tahun 2022:

T/R	Q1	Q2	Q3	Q4	Pol/ K.P
Target (indeks)	25%	40%	60%	76,5%	Max/ TLK
Realisasi (indek)	N/A	N/A	N/A	83%	

Tabel 21 Capaian IKU 3a-CP

Periode	Hasil Akhir IKU	Jumlah SPDP	Jumlah P-21
Triwulan I	N/A	-	-
Triwulan II	N/A	-	-
Triwulan III	N/A	-	-
Triwulan IV	83%	1	1

Tabel 22 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-wata Waktu Layanan dan Jumlah

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

#### Formula Komponen I:

$$\left( \sum \frac{P21}{SPDP} \times 83\% \right) + \left( \sum \frac{P21 \text{ Kriteria Khusus}}{SPDP \text{ Kriteria Khusus}} \times 4\% \right) + \left( \sum \text{Hasil Persentase Gelar Perkara Pra Penyidikan TPPU} \times 4\% \right) + \left( \sum \frac{P21 \text{ TPPU}}{SPDP \text{ TPPU}} \times 9\% \right)$$

$$\left( \sum \frac{\text{BA Gelar Pra Penyidikan TPPU}}{\text{Permohonan Gelar Pra Penyidikan TPPU}} \times 50\% \right) + \left( \sum \frac{SPDP \text{ TPPU}}{\text{BA Gelar Pra Penyidikan TPPU}} \times 50\% \right)$$

\* Maksimal Capaian IKU apabila tidak ada SPDP TPPU, SPDP TPAK, dan Gelar Perkara Pra Penyidikan TPPU adalah 83%

#### Kendala dan Strategi atau Solusi Yang Sudah Dilakukan

Sepanjang tahun 2015 sampai dengan 2021, KPPBC TMP Ngurah Rai tidak melakukan kegiatan penyidikan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar komoditi penindakan yang dilakukan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai adalah narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP). Di mana berdasarkan UU Nomor 35 tahun 2009, penyidikan atas penindakan barang berupa NPP harus dilakukan oleh penyidik APH terkait seperti Polri dan BNN.

Untuk mengoptimalkan kegiatan penyidikan pada KPPBC TMP Ngurah Rai, perlu dilakukan peningkatan pengawasan terhadap komoditi berupa *High Value Good* (HVG), *Convention on International Trade in Endangered Species (CITES) of Wild Fauna and Flora*, uang tunai, dan senjata, dimana penyidikan atas komoditi tersebut dapat dilakukan oleh penyidik (PPNS) Bea dan Cukai. Selain itu juga perlu dilaksanakan internalisasi peraturan kepada petugas terkait *Transnational Organized of Crime* (TNOC).

Pada tahun 2022, KPPBC TMP Ngurah Rai telah melakukan 1(satu) kali kegiatan penyidikan yang sudah diserahkan ke Kejaksaan (P-21) pada Desember 2022 yaitu penyidikan atas dugaan tindak pidana kepabeanan berupa penyelundupan berlian dengan modus disembunyikan di dalam anus penumpang. Atas pelaksanaan penyidikan tersebut, kendala yang ditemui antara lain terkait jangka waktu penelitian keaslian dan nilai berlian oleh ahli. Untuk mengatasi kendala tersebut, strategi yang dilakukan adalah melaksanakan

koordinasi dengan ahli agar hasil dapat diterima pada kesempatan pertama. Untuk memenuhi kelengkapan unsur-unsur dalam tindak pidana, maka dilakukan koordinasi dengan Kejaksaan setempat kemudian dilakukan pemutakhiran *database* pelanggaran di bidang kepabeanan, serta melakukan *Post Seizure Analyst* (PSA) terhadap pelanggaran di bidang kepabeanan untuk *forecast* modus terbaru.

### **Analisis Penggunaan Sumber Daya**

Pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai yang dilaksanakan oleh SDM yang diatur dengan formasi berdasarkan data Bulan Desember 2022 adalah yang terdiri 1 (satu) orang Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan, 4 (empat) orang Pejabat Fungsional Ahli Pertama, dan 106 (seratus enam) pelaksana pada Seksi Penindakan dan Penyidikan yang mana di antaranya terdapat 4 orang PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil). Distribusi pelaksana didominasi untuk melakukan pengawasan dan pelayanan pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yaitu sejumlah 68 (enam puluh delapan) orang dengan pembagian 4 waktu bekerja dalam 1 hari yang telah menangani 11.817 penerbangan internasional dengan jumlah penumpang sebanyak 2.248.178 (dua juta dua ratus empat puluh delapan ribu seratus tujuh puluh delapan) orang sepanjang tahun 2022. Pelaksana lainnya tersebar untuk melakukan pengawasan pada kargo, *surveillance*, Kantor Pos Lalu Bea, Analisis Impor dan Ekspor, serta staf.

### **Rencana Aksi Ke Depan**

Sehubungan dengan peningkatan efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai, KPPBC TMP Ngurah Rai akan meningkatkan koordinasi dengan Kejaksaan Negeri Badung dan juga Kejaksaan Tinggi Bali bersama dengan Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT. Hal ini sejalan dengan Perjanjian Kerja Sama antara DJBC dan Jaksa Agung Muda Bidang Tindak Pidana Khusus tentang Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana di Bidang Kepabeanan, Cukai, dan Tindak Pidana Pencucian Uang. Selain itu, diperlukan sarana dan prasarana seperti borgol, ruang tahanan sebagai tempat untuk menahan sementara untuk menekan biaya penitipan tahanan ke Instansi yang berwenang.

Sedangkan dalam rangka peningkatan kompetensi pegawai pada KPPBC TMP Ngurah Rai, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Memperkaya dan meningkatkan kompetensi pegawai di bidang penyidikan melalui diklat-diklat yang diadakan oleh DJBC seperti Diklat Administrasi Penyidikan (MINDIK) maupun Instansi yang berwenang seperti Diklat Penyidik (PPNS);
2. Meningkatkan Pengawasan terhadap komoditi HVG, CITES, Uang Tunai dan Barang Pembatasan dan Larangan Lainnya di bidang Kepabeanan;
3. Memperbanyak pegawai yang mempunyai kompetensi untuk melakukan wawancara (BAP), mengingat wewenang untuk melakukan penahanan hanya 1x24 jam;
4. *Sharing session (coffee morning)* bersama dengan *stakeholder* yang ada di Bandara terkait modus penyelundupan terkini, *current issue* serta peraturan terkini;

5. Melakukan internalisasi secara rutin terkait peraturan di bidang kepabeanan dan cukai.

#### **Sasaran Strategis 4: Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi**

Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi adalah adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di bidang Kepabeanan dan Cukai. Kepuasan pengguna layanan yang tinggi diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai. Capaian sasaran strategis kepuasan pengguna layanan yang tinggi pada tahun 2022 sebesar 4,73. 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 Ngurah Rai diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna Jasa yang diperoleh melalui survei. IKU ini bertujuan Sebagai bentuk evaluasi pelayanan publik yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan PP No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan. Indeks kepuasan pengguna jasa merupakan tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Indeks diperoleh melalui survei yang dilakukan oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai terhadap pengguna jasa. Survei kepuasan pengguna jasa tahun 2022 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 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 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 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 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 indikator layanan, yaitu:

- a. Ketersediaan Layanan Informasi;
- b. Kejelasan Layanan Informasi;
- c. Kemudahan Mendapatkan Informasi;

d. Kemudahan Menyampaikan Pengaduan

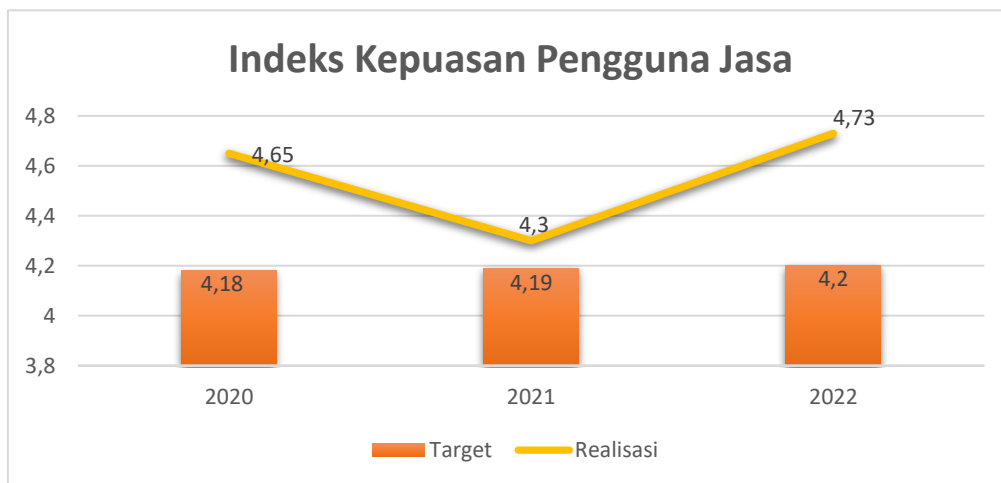
Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Direktur Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mencapai angka indeks 4,30 (skala 5). Capaian angka indeks ini melebihi dari target yang telah ditetapkan yaitu 4,20 (skala 5) karena 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 realisasi IKU ini adalah 4,73 (skala 5) dengan capaian indeks sebesar 112,62%.

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 23 Kategori Hasil SKPJ

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



Tabel 24 Histori Indeks Kepuasan Pengguna Jasa

Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
<b>Sistem dan Prosedur Pelayanan</b>	<b>4,63</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,33</b>	
Kejelasan Persyaratan Administrasi	4,61	Sangat Puas	0,28	II
Kejelasan Prosedur Pelayanan	4,70	Sangat Puas	0,37	I
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4,70	Sangat Puas	0,41	I
Kejelasan Biaya Pelayanan	4,55	Sangat Puas	0,17	III
Kecepatan Waktu Pelayanan	4,61	Sangat Puas	0,42	II
<b>Pegawai dan Petugas Pelayanan</b>	<b>4,67</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,45</b>	
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4,82	Sangat Puas	0,58	I
Kedisiplinan Pegawai	4,71	Sangat Puas	0,47	IV
Kecepatan Petugas Pelayanan	4,61	Sangat Puas	0,42	II
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4,61	Sangat Puas	0,37	II
Keadilan Petugas Pelayanan	4,68	Sangat Puas	0,58	IV
Integritas Pegawai	4,61	Sangat Puas	0,28	III
<b>Sarana dan Prasarana Kantor</b>	<b>4,70</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,32</b>	
Kenyamanan 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	I
Kejelasan Tata Ruang	4,61	Sangat Puas	0,28	II
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4,57	Sangat Puas	0,33	II
<b>Layanan Informasi</b>	<b>4,63</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,25</b>	
Ketersediaan Layanan Informasi	4,64	Sangat Puas	0,16	III
Kejelasan Layanan Informasi	4,64	Sangat Puas	0,16	III
Kemudahan Mendapatkan Informasi	4,67	Sangat Puas	0,29	IV
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	4,58	Sangat Puas	0,39	III
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>4,65</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,34</b>	
Faktor Koreksi	0,00		0,00	
<b>Indeks Akhir</b>	<b>4,65</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,34</b>	

Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
<b>Sistem dan Prosedur Pelayanan</b>	<b>4,21</b>	<b>Puas</b>	<b>-0,42</b>	
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
<b>Pegawai dan Petugas Pelayanan</b>	<b>4,30</b>	<b>Puas</b>	<b>-0,37</b>	
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
Keahlian 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
<b>Sarana dan Prasarana Kantor</b>	<b>4,41</b>	<b>Puas</b>	<b>-0,29</b>	
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
<b>Layanan Informasi</b>	<b>4,34</b>	<b>Puas</b>	<b>-0,29</b>	
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
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>4,30</b>	<b>Puas</b>	<b>-0,35</b>	
Faktor Koreksi	0,00		0,00	
<b>Indeks Akhir</b>	<b>4,30</b>	<b>Puas</b>	<b>-0,35</b>	

Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
<b>Sistem dan Prosedur Pelayanan</b>	<b>4,65</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,44</b>	
Kejelasan Persyaratan Administrasi	4,62	Sangat Puas	0,52	III
Kejelasan Prosedur Pelayanan	4,65	Sangat Puas	0,39	III
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4,65	Sangat Puas	0,34	III
Kejelasan Biaya Pelayanan	4,58	Sangat Puas	0,50	III
Kecepatan Waktu Pelayanan	4,73	Sangat Puas	0,45	III
<b>Pegawai dan Petugas Pelayanan</b>	<b>4,78</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,48</b>	
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4,90	Sangat Puas	0,52	I
Kedisiplinan Pegawai	4,80	Sangat Puas	0,49	I
Kecepatan Petugas Pelayanan	4,80	Sangat Puas	0,67	I
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4,80	Sangat Puas	0,42	I
Keadilan Petugas Pelayanan	4,70	Sangat Puas	0,42	II
Integritas Pegawai	4,70	Sangat Puas	0,39	III
<b>Sarana dan Prasarana Kantor</b>	<b>4,83</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,42</b>	
Kenyamanan Loket Pelayanan	4,80	Sangat Puas	0,46	I
Kebersihan Kantor	4,95	Sangat Puas	0,54	I
Kenyamanan Ruang Tunggu	4,90	Sangat Puas	0,43	I
Kenyamanan Toilet	4,80	Sangat Puas	0,42	I
Kejelasan Tata Ruang	4,85	Sangat Puas	0,41	I
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4,65	Sangat Puas	0,21	III
<b>Layanan Informasi</b>	<b>4,70</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,36</b>	
Ketersediaan Layanan Informasi	4,69	Sangat Puas	0,36	III
Kejelasan Layanan Informasi	4,65	Sangat Puas	0,34	III
Kemudahan Mendapatkan Informasi	4,77	Sangat Puas	0,36	I
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	4,69	Sangat Puas	0,38	III
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>4,73</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,43</b>	
Faktor Koreksi	0,00		0,00	
<b>Indeks Akhir</b>	<b>4,73</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,43</b>	

Gambar 6 Survei Kepuasan Pengguna Jasa

Indeks Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngurah Rai Tahun 2022 adalah 4,73 (skala 5) yang termasuk kategori Sangat Puas. Indeks tahun ini mengalami peningkatan sebesar 0,43 bila dibandingkan Indeks pada tahun 2021.

Dari empat variabel yang dinilai, seluruhnya mendapatkan kategori Sangat Puas. Variabel dengan Indeks tertinggi adalah variabel Sarana dan Prasarana Kantor yaitu sebesar 4,83, sedangkan variabel dengan Indeks terendah adalah variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan yaitu sebesar 4,65. Dibandingkan dengan Indeks tahun 2021, seluruh variabel mengalami peningkatan Indeks, dengan variabel yang mengalami peningkatan terbesar adalah variabel Pegawai dan Petugas Pelayanan naik 0,48.

Indeks di KPPBC Ngurah Rai mengalami fluktuasi yang cukup signifikan selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2019, Indeks mengalami penurunan dari 4,42 menjadi 4,31, namun pada tahun berikutnya Indeks mengalami peningkatan menjadi 4,65. Pada tahun 2021 Indeks kembali mengalami penurunan menjadi 4,30 yang merupakan Indeks terendah selama lima tahun terakhir di KPPBC Ngurah Rai. Selanjutnya pada tahun 2022 Indeks kembali mengalami peningkatan menjadi 4,73 yang merupakan Indeks tertinggi selama lima tahun terakhir di KPPBC Ngurah Rai.

#### **4b-N Indeks kualitas hasil SKM**

IKU Indeks kualitas hasil SKM merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 sampai dengan 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Responden SKM adalah pengguna jasa penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang diterima yaitu pelayanan yang termasuk ke dalam standar pelayanan KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2022. Pelaksanaan SKM merupakan amanat dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, unsur-unsur yang dinilai pada SKM adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagaimana table di bawah ini :

Nilai Persepsi	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	<b>D</b>	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	<b>C</b>	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	<b>A</b>	Sangat baik

Tabel 25 Nilai persepsi, nilai interval, nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit

Survei kepuasan masyarakat tahun 2022 pada KPPBC TMP Ngurah Rai dilaksanakan pada Triwulan I dan IV dengan hasil sebagai berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Q1	Q4	Δ (Delta)
1	<b>Persyaratan</b>	4	3,82	- 0,18
2	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	4	3,75	- 0,25
3	<b>Waktu Penyelesaian</b>	4	3,72	- 0,28
4	<b>Biaya/Tarif</b>	4	3,91	- 0,09
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	4	3,72	- 0,28
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	4	3,87	- 0,13
7	<b>Perilaku Pelaksana</b>	4	3,78	- 0,22
8	<b>Sarana dan Prasarana</b>	4	3,79	- 0,21
9	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	4	3,85	- 0,15
<b>Responden</b>		5	125	+120
<b>Jumlah Standar Pelayanan Yang Mendapat Respon</b>		3	22	

Tabel 26 Hasil Survei SKM triwulan IV

Terjadinya penurunan realisasi IKU pada Q4 dibandingkan dengan Q1 disebabkan oleh meningkatnya jumlah responden SKM Q4 yang sebanyak 125 dibandingkan dengan Q1 yang hanya sebanyak 5 dan makin variatifnya demografi responden yang didominasi oleh responden berusia 40 s.d. 49 tahun dengan pendidikan terakhir mayoritas sampai SMA. Selain makin variatifnya identitas/latar belakang responden, jenis pelayanan yang mendapatkan respon survey pada periode Q4 juga mengalami peningkatan dari yang sebelumnya hanya 3 layanan yang mendapatkan respon, tetapi pada Q4 terdapat 22 layanan yang mendapatkan respon. Hal tersebut tidak lepas dari meningkatnya jumlah layanan pasca pandemic COVID-19 hingga

akhirnya SKM Q4 mendapatkan respon dari responden dengan latar belakang yang bervariasi baik yang intens menggunakan layanan dari Bea Cukai maupun yang sifatnya *sekali jalan* seperti penumpang. Namun demikian, seluruh unsur penilaian SKM pada periode Q4 ini tetap berada pada predikat **A/Sangat Baik** sebagaimana sebelumnya pada periode Q1.

Berdasarkan tabel di atas, realisasi IKU Indeks kualitas hasil SKM Tahun 2022 adalah 3,9 (Skala 4) yang merupakan predikat "A" (Sangat Baik) dengan capaian indeks sebesar 120%. IKU ini merupakan IKU yang baru ditetapkan pada tahun 2022 sehingga tidak memiliki historis capaian pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, KPPBC TMP Ngurah Rai berencana akan melaksanakan SKM setiap triwulan.

### **Sasaran Strategis 5: Perencanaan dan analisis formulasi kebijakan yang efektif dan efisien**

Untuk menjaga proses perbaikan organisasi yang berkesinambungan (*continuously improved*), maka perlu disusun perencanaan serta dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi. Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana kerja organisasi periode 5 tahunan yang tercantum dalam dokumen perencanaan (Rencana Strategis ataupun dokumen program). Analisis formulasi kebijakan adalah proses penelaahan permasalahan di bidang kepabeanan dan cukai yang didasari pertimbangan kepentingan nasional dan keselarasan dengan standar internasional. Kebijakan yang berkualitas adalah kebijakan yang sesuai dengan amanah Undang-Undang Kepabeanan dan Cukai dan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

#### **5a-N Persentase kualitas perencanaan dan penyelesaian program PRKC berkelanjutan**

Target : 75 %

Realisasi : 98,89 %

Persentase Kualitas Perencanaan dan Penyelesaian Program PRKC Berkelanjutan merupakan IKU baru pada KPPBC TMP Ngurah Rai dimana tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas dan keselarasan program kerja serta meningkatkan peran serta unit vertikal dalam mendukung PRKC Berkelanjutan. Realisasi atas capaian IKU ini adalah 98,89%. Program Reformasi Kepabeanan dan Cukai (PRKC) Berkelanjutan dilaksanakan dalam bentuk inisiatif strategis yang terdiri dari :

- A. Penguatan Integritas dan kelembagaan;
- B. Penguatan pelayanan dan pemeriksaan;
- C. Penguatan pencegahan dan penindakan pelanggaran; dan
- D. Peningkatan penerimaan negara dan dukungan ekonomi.

Kualitas perencanaan dan penyelesaian program di ukur melalui 3 komponen sebagai berikut :

1. Kualitas Perencanaan Program (25%)

2. Penyelesaian Program (70%)
3. Pelaporan (5%)

Perhitungan formula untuk ketiga komponen tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Perencanaan Program (25%)

Perencanaan Program yang diukur adalah perencanaan program kerja rutin dan perencanaan program pendukung PRKC Berkelanjutan.

- a. Kualitas perencanaan program rutin (50%)

$$\left( \frac{\sum \text{IKU organisasi yang didukung program kerja}^*}{\sum \text{IKU organisasi}^*} \times 50\% \right) + \left( \frac{\text{Hasil penilaian matriks penyeselarasan}}{\text{Nilai maksimal}} \times 50\% \right)$$

Kualitas perencanaan program rutin diukur berdasarkan matriks penyeselarasan kerangka kinerja yang disusun untuk tahun 2022, dimana terdapat 2 unsur yang diukur adalah :

- 1) Program kerja yang mendukung kinerja pada perspektif *internal process* dan *learning and growth*.
- 2) Hasil penilaian terhadap matriks penyeselarasan kerangka kinerja dari pengelola kinerja organisasi di atasnya. Penilaian dilakukan berdasarkan standar yang ditetapkan oleh Direktorat Kepatuhan Internal sebagai pengelola kinerja organisasi DJBC.

- b. Kualitas perencanaan program pendukung PRKC Berkelanjutan (50%)

$$\frac{\text{Hasil penilaian dari Direktorat Penerimaan dan Perencanaan Strategis}}{\text{Nilai maksimal}} \times 100\%$$

Kualitas perencanaan program pendukung PRKC diukur berdasarkan penilaian yang distandarkan oleh Direktorat Penerimaan dan Perencanaan Strategis terhadap program kerja PRKC yang wajib dilaksanakan (*cascade*) dan program kerja mandiri untuk mendukung keberhasilan PRKC berkelanjutan. Penilaian dilakukan oleh Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT.

Capaian komponen 1 :  
(A x 50%) + (b x 50%)

2. Penyelesaian Program (70%)

$$\left( \frac{\sum \text{Persentase penyelesaian program kerja wajib (cascade)}}{\sum \text{Program kerja wajib (cascade)}} \times 60\% \right) + \left( \frac{\sum \text{Persentase penyelesaian program kerja mandiri}}{\sum \text{Program kerja mandiri}} \times 40\% \right)$$

Penyelesaian program yang diukur adalah penyelesaian :

- a. Program PRKC yang wajib dilaksanakan (*cascade*) (60%)
- b. Program kerja mandiri pendukung PRKC (40%)

Apabila tidak terdapat program kerja mandiri, maka maksimal bobot (persentase) yang dapat diakui pada komponen 2 adalah 65%

$$\left( \frac{\sum \text{Persentase penyelesaian program kerja wajib (cascade)}}{\sum \text{Program kerja wajib (cascade)}} \right) \times 100\%$$

### 3. Pelaporan (5%)

$$\left( \frac{\sum \text{Pelaporan tepat waktu}}{4} \right) \times 100\%$$

Pelaporan dilakukan secara triwulanan disampaikan kepada Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT dengan memuat informasi terkait penyelesaian program kerja pendukung PRKC Berkelanjutan (program kerja *cascade* dan program kerja mandiri). Pelaporan dinyatakan tepat waktu apabila disampaikan paling lambat tanggal 3 s.d. 7 setiap bulan pelaporan.

## **Sasaran Strategis 6 : Persepsi Positif dan dukungan public terhadap kebijakan yang efektif dan efisien**

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.

### **6a-N Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015**

Indeks Kualitas Pelaksanaan ISO 9001:2015 merupakan IKU lama memiliki data historis yang telah ditetapkan sejak tahun 2021 pada KPPBC TMP Ngurah Rai dalam rangka mengukur kualitas pelaksanaan pedoman kerja ISO 9001:2015 pada KPPBC TMP Ngurah Rai dalam bentuk pemenuhan sasaran mutu masing-masing pedoman kerja, sehingga dapat tercermin kualitas kerja yang telah diberikan KPPBC TMP Ngurah Rai kepada stakeholder. Realisasi IKU Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015 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 27 Kategori Sasaran Mutu

Pada tahun 2022, terdapat 332 dokumen *output* pelaksanaan pedoman kerja ISO 9001:2015 pada KPPBC TMP Ngurah Rai yang seluruhnya memenuhi indeks 4 berdasarkan tabel formula di atas.

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 28 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Internal

Pada tahun 2022, telah dilaksanakan Audit Internal terhadap pelaksanaan pedoman kerja ISO 9001:2015 oleh Tim Audit Internal ISO pada tanggal 12 September s.d. 7 Oktober 2022 yang menghasilkan 11 temuan minor dan 76 temuan observasi yang semua temuan tersebut telah tuntas ditindaklanjuti oleh masing-masing unit pemilik pedoman kerja.

3. Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal (C)

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

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

Tabel 29 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal

Pada tahun 2022, telah dilaksanakan Audit Eksternal terhadap pelaksanaan pedoman kerja ISO 9001:2015 oleh Tim Audit dari PT. Sucofindo pada tanggal 14 s.d. 16 November 2022 yang menghasilkan 5 temuan observasi yang semua temuan tersebut telah tuntas ditindaklanjuti oleh masing-masing unit pemilik pedoman kerja.

#### 4. Realisasi IKU

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

Berdasarkan hasil di atas, realisasi IKU Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015 tahun 2022 adalah 4 (skala 4) dengan indeks capaian sebesar 120%. Realisasi tahun 2022 meningkat 0,05 dibandingkan dengan realisasi tahun 2021 sebesar 3,95. Hal ini disebabkan karena pada tahun 2021, terdapat 1(satu) dokumen yang tidak memenuhi sasaran mutu sehingga pada komponen A tidak mendapatkan nilai 4 (skala 4). Dalam rangka menjaga realisasi tahun 2022, KPPBC TMP Ngurah Rai akan melaksanakan pelatihan SMM ISO 9001:2015 terhadap pegawai yang belum memiliki sertifikat dan secara berkesinambungan menginternalisasikan materi SMM ISO 9001:2015 pada rapat internal pengawasan melakat yang dipimpin oleh seluruh pejabat pengawas.

#### **6b-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 kuesioner yang telah disampaikan oleh Direktorat Kepatuhan Internal, dengan perhitungan formula sebagai berikut:

- $0 \leq x < 40$  : Kurang Efektif
- $40 \leq x < 60$  : Cukup Efektif
- $75 \leq x < 90$  : Efektif
- $90 \leq x \leq 100$  : Sangat Efektif

Sepanjang tahun 2022 telah dilakukan kegiatan edukasi dan komunikasi sebanyak 28 kali kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

- Customs Visit Customer : 11
- Kelas Kepabeanan : 7
- Kunjungan Mahasiswa : 6
- Coffee Morning : 2
- Targetted Audience : 1
- Customs Go to School : 1
- Total : 28**

Sehingga dari sejumlah 28 kegiatan edukasi dan komunikasi sepanjang tahun 2022 tersebut, diperoleh realisasi IKU Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi KPPBC TMP Ngurah Rai sebesar 97,92 (Sangat Efektif) dari target 85, dengan Indeks capaian sebesar 115,20%. IKU ini merupakan IKU lama yang menjadi salah satu IKU KPPBC TMP Ngurah Rai, adapun realisasi IKU ini dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	Persepsi Positif dan Dukungan Publik Terhadap Kebijakan Kepabeanan dan Cukai	Indeks Efektivitas Komunikasi dan Edukas	84	95,91		2021
2	Persepsi Positif dan Dukungan Publik Terhadap Kebijakan Kepabeanan dan Cukai	Indeks Efektivitas Komunikasi dan Edukas	85	97,92		2022

Tabel 30 Histori Realisasi IKU 6b-N

Pada tahun 2022, capaian indeks efektivitas edukasi dan komunikasi mengalami kenaikan sebesar 2,01% 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. Pada tahun 2023 direncanakan kegiatan edukasi dan komunikasi tetap dilaksanakan dengan total rencana minimal 18 kali kegiatan.

## **Sasaran Strategis 7: Pemeriksaan dan pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif**

Pemeriksaan dan Pengawasan Kepabeanan dan Cukai merupakan kegiatan pemeriksaan secara data, informasi, dan/ atau secara fisik terhadap barang yang berkaitan dengan impor dan/atau ekspor, barang kena cukai (BKC), dan barang lain dan/atau tempat yang berhubungan dengan BKC, serta keseluruhan kegiatan pengawasan di bidang kepabeanan dan cukai yang meliputi kegiatan intelijen, patroli, penindakan, penanganan perkara dalam rangka memastikan dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai secara efektif.

### **7a-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 Direktorat Penindakan dan Penyidikan pada awal tahun dengan mempertimbangkan:

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

Capaian IKU dihitung menggunakan 3 komponen, yaitu:

1. Pelaksanaan Patroli dan/atau Operasi Penindakan, bobot 20%;
2. Efektivitas Patroli dan/atau Operasi Penindakan, bobot 40%; dan
3. Tindak Lanjut Patroli dan/atau Operasi Penindakan, bobot 40%.
4. Pelaksanaan patroli dan/atau operasi penindakan (Bobot 20%)

Pelaksanaan patroli dan/atau operasi penindakan dihitung dari jumlah pelaksanaan patroli dan/atau operasi penindakan dibagi dengan jumlah rencana pelaksanaan patroli dan/atau operasi penindakan

1. Pelaksanaan Patroli dan/atau operasi penindakan dibuktikan dengan LPT (Laporan Pelaksanaan Tugas) atau bentuk laporan lainnya.

Maksimal capaian pelaksanaan patroli dan/atau operasi penindakan adalah 20%.

2. Efektivitas Pelaksanaan Patroli dan/atau Operasi Penindakan (Bobot 40 %).

Efektivitas Pelaksanaan Patroli dan/atau Operasi Penindakan dihitung dari jumlah Score patroli dan/atau operasi penindakan dibagi dengan realisasi pelaksanaan patroli dan /atau operasi penindakan.

Ketentuan score patroli dan /atau operasi penindakan adalah sebagai berikut:

Score	Keterangan
1.2	Menghasilkan penindakan dengan kriteria khusus
1.0	Menghasilkan penindakan selain kriteria khusus

Tabel 31 score patroli dan /atau operasi penindakan

Score pelaksanaan patroli dan /atau operasi penindakan 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.

Pelaksanaan patroli dan /atau operasi penindakan yang menghasilkan penindakan dengan kriteria khusus mengacu pada Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan dan dicantumkan pada app.penindakan.net

### 3. Tindak Lanjut Patroli dan/atau Operasi Penindakan (Bobot 40%).

Tindak Lanjut Patroli dan/atau Operasi Penindakan dihitung dari jumlah score tindak lanjut SBP dibagi dengan jumlah tindak lanjut SBP

Nilai maksimal pada komponen III adalah sebesar nilai capaian

Tindak lanjut temuan pelanggaran merupakan tindak lanjut terhadap temuan pelanggaran di bidang kepabeanaan dan cukai dapat berupa :

No	Jenis Tindak Lanjut	Score	Bukti Pendukung yang Diterbitkan dan Dilampirkan
1	Penyidikan TPPU	5	SPTP (Surat Perintah Tugas Penyidikan) TPPU
2	Penyidikan TPA	1,5	SPTP (Surat Perintah Tugas Penyidikan)
3	Pembekuan/Pencabutan Izin	1,4	Surat Keputusan Pembekuan, atau Surat Keputusan Pencabutan
4	Pembekuan/pencabutan NPPBKC	1,4	Surat Keputusan Pembekuan, atau Surat Keputusan Pencabutan
5	Pengenaan Sanksi Administrasi dan/atau Tagihan Cukai	1,3	SPSA (Surat Penetapan Sanksi Administrasi), atau STCK-1 (Surat Tagihan di bidang Cukai)
6	Tidak Melayani Pemesanan Pita Cukai	1,2	Surat Rekomendasi / <i>Printscreen</i> aplikasi sistem otomasi (CEISA)
7	Pemblokiran Akses Kepabeanaan	1,2	Surat Pemberitahuan Pemblokiran Akses Kepabeanaan
8	Penyerahan Izin Lartas dari Instansi	1	SPBL (Surat Penetapan Barang Larangan/Pembatasan) dengan Surat Izin dari Instansi Teknis terkait, NPPD (Nota Pemberitahuan Persyaratan Dokumen) dengan Surat Izin dari Instansi Teknis Terkait
9	Perubahan Klasifikasi, dan/atau Tarif dan/atau nilai pabean	1	SPTNP (Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean), SPKTNP (Surat Penetapan Kembali Tarif dan/atau Nilai Pabean), SPP (Surat Penetapan Pabean), SPGBK (Surat Penetapan Perhitungan Bea Keluar), SPKGBK

			(Surat Penetapan Kembali Perhitungan Bea Keluar), SPPJ (Surat Penetapan Penyesuaian Jaminan), SPPBMCP (Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai dan/atau Pajak)
10	Rekomendasi Audit atau Penelitian Ulang	1	Surat Rekomendasi Audit, atau Surat Rekomendasi Penelitian Ulang
11	Penyelesaian Administratif	1	Dokumen administrasi, antara lain: Pemberitahuan Pabean PPFTZ, atau Pemberitahuan Impor Barang Khusus, atau Keputusan Izin Impor Sementara
12	Penetapan BMN	1	Surat Keputusan Penetapan BMN
13	Pelimpahan ke Instansi Terkait	1	Surat Pelimpahan dan/atau Berita Acara
14	Reekspor	0,8	Outward Manifest
15	Pembatalan Ekspor	0,6	SPPBE (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang Ekspor)
16	Penetapan BDN	0,5	Surat Keputusan Penetapan BDN
17	Pemusnahan BKC Bawaan Penumpang	0,4	Berita Acara Pemusnahan
18	Tidak ditemukan pelanggaran	0,1	Berita Acara Pengembalian Barang / Sarana Pengangkut, atau Berita Acara Serah Terima, atau SBP dengan tindakan yang diambil berupa pemeriksaan dihentikan, atau SBP dengan tindakan yang diambil berupa diijinkan meneruskan perjalanan

Tabel 32 Tindak lanjut temuan pelanggaran

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, apabila tindak lanjutnya belum selesai di bulan tersebut, maka SBP tersebut tidak diperhitungkan pada komponen Tindak Lanjut Patroli dan/atau Operasi Penindakan.

Data yang diperhitungkan dalam IKU ini termasuk data BKC HT ilegal.

Tahun 2022 realisasi persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai adalah 91.92% dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 74%. Berikut adalah rincian terkait capaian IKU pada tahun 2022:

T/R	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Pol/ K.P
<b>Target (indeks)</b>	25%	40%	62%	74%	Max/ TLK
<b>Realisasi (indek)</b>	82.00%	83.40%	92.26%	91.92%	

Tabel 33 Capaian IKU 1a-CP

Periode	Hasil Akhir IKU	Dokumen SBP	SBP yang Ditindaklanjuti	Skor SBP yang Ditindaklanjuti
Triwulan I	82.00%	76	74	41.8
Triwulan II	83.40%	339	320	187.2
Triwulan III	92.26%	618	594	479.1
Triwulan IV	91.92%	941	849	750.9

Tabel 34 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-rata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

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

Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeamanan dan cukai IKU yang sudah diterapkan sejak tahun 2020.

### **Kendala dan Strategi atau Solusi Yang Sudah Dilakukan**

Kendala yang berkaitan dengan IKU tindak lanjut patroli dan/atau operasi penindakan yaitu banyaknya pergantian pegawai karena *rolling* dan mutasi di Terminal Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai dalam rangka mengantisipasi kenaikan jumlah *flight* dan penumpang, maka dilakukan internalisasi tentang pengawasan atas barang penumpang dan sarana pengangkut, pemindai kabin kargo, teknik wawancara penumpang dan sebagainya agar pegawai yang baru bertugas dapat segera beradaptasi dan siap untuk ditugaskan di bandara.

### **Sasaran Strategis 8: Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah**

Capaian sasaran strategis ini dikontribusikan oleh dua indikator kinerja yaitu Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional, Rata-Rata Persentase Tingkat Efektivitas Monitoring dan pengawasan kepatuhan internal

### **8a-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 2022 ini, KPPBC TMP Ngurah Rai tidak memiliki saldo temuan Aparat Pengawas Fungsional, sehingga IKU Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional Tahun 2022 dinyatakan N/A, namun telah dilaksanakan pemeriksaan oleh tim BPK terhadap Laporan keuangan dan pemeriksaan atas Impor untuk dipakai.

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 35 Kriteria Tindak Lanjut Rekomendasi APF

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

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

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

No	Sasaran Strategis	Indikator kinerja	Target	Realisasi	Keterangan	Tahun
1	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
2	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	8a-CP Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional	83	N/A	Total Rekomendasi = 0	2022

Tabel 36 Histori Realisasi IKU 8a-CP

### 8b-N Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal

Indikator ini mengukur rata-rata persentase realisasi atas 5 kegiatan yang meliputi:

- Persentase tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat
- Persentase tindak lanjut atas rekomendasi pengawasan kepatuhan pelaksanaan tugas
- Persentase rekomendasi penjaminan kualitas yang selesai ditindaklanjuti
- Persentase tindak lanjut atas rekomendasi evaluasi pengelolaan kinerja

- E. Persentase tindak lanjut atas rekomendasi investigasi internal berupa hukdis

## 2. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi yang disampaikan masyarakat dan dikelola melalui aplikasi SIPUMA yang ditangani oleh UKI diseluruh unit kerja DJBC berdasarkan KEP-154/BC/2012. Jenis pengaduan masyarakat terdiri dari:

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

Jumlah pengaduan yang diterima adalah seluruh jenis pengaduan yang dikelola dalam Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat (SIPUMA) pada periode 1 Januari s.d. 30 November 2022 ditambah saldo pengaduan tahun 2021 yang masih belum selesai diproses, ditambah pengaduan masyarakat yang diterima pada bulan Desember 2022 dalam hal sudah selesai diproses pada tahun 2022.

Pengaduan dianggap selesai ditindaklanjuti, apabila:

- Pengaduan dinyatakan selesai oleh Pejabat Yang Berwenang, atau
- Pengaduan dinyatakan selesai oleh Pengkaji, atau
- Pengaduan dinyatakan tidak dapat ditindaklanjuti oleh Verifikator, atau
- Pengaduan yang dimintakan data tambahan oleh Verifikator namun tidak mendapatkan respon dari pengadu dalam waktu 14 hari kalender.

Persentase tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat dihitung menggunakan formula berikut:

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

## 3. 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 DJBC.

**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 Pimpinan Unit Kerja Objek PKPT.

**Tindak lanjut rekomendasi hasil PKPT** adalah kegiatan peningkatan pelaksanaan tugas dan/atau tindakan lainnya guna menindaklanjuti rekomendasi PKPT yang dituangkan dalam surat/nota dinas tindak lanjut rekomendasi dan disampaikan kepada Direktur Kepatuhan Internal.

Tindak lanjut rekomendasi PKPT memadai dalam hal:

- a. Sesuai dengan rekomendasi PKPT;
- b. Tidak sesuai dengan rekomendasi PKPT, namun lebih efektif pertimbangan Direktur Kepatuhan Internal; atau
- c. Tidak dapat dilaksanakan dan rekomendasi PKPT dinyatakan Tidak Dapat Ditindaklanjuti berdasarkan pertimbangan Direktur Kepatuhan Internal.

Tindak lanjut rekomendasi tidak memadai dalam hal tindak lanjut rekomendasi PKPT tidak sesuai dengan rekomendasi PKPT dan tidak lebih efektif.

Persentase tindak lanjut atas rekomendasi PKPT dihitung menggunakan formula berikut:

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

#### 4. Penjaminan Kualitas

Penjaminan kualitas dilaksanakan dengan melakukan pemantauan atas proses Penerapan Pengendalian Intern yang mengacu kepada PP Nomor 60 Tahun 2008. Bentuk pelaksanaan pemantauan atas penerapan pengendalian intern dilaksanakan dengan mengacu kepada beberapa aturan turunannya yang kemudian disusun kerangka pemantauan oleh Direktorat Kepatuhan Internal.

Jenis-jenis kegiatan penjaminan kualitas / pemantauan penerapan pengendalian intern beserta aturannya yang akan dihitung sebagai capaian rekomendasi penjaminan kualitas yang telah ditindaklanjuti pada IKU ini adalah sebagai berikut:

- a. EPITE
- b. Pemantauan Kode Etik
- c. PPITA
- d. Pemantauan Pengendalian Utama (PPU) Tambahan (ND-1233/BC.08/2021)
- e. Fraud Risk Scenario (FRS) (KMK Nomor 477/KMK.09/2021)
- f. Evaluasi PPI (SE-16/BC/2021)
- g. PIPK PUTIK (PMK Nomor 17/PMK.09/2020)
- h. PIPK Proses / Akun (PMK Nomor 17/PMK.09/2020)

Persentase rekomendasi penjaminan kualitas yang selesai ditindaklanjuti dihitung menggunakan formula berikut:

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

## 5. 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.

Evaluasi pengelolaan kinerja dilaksanakan dengan berpedoman pada Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-174/BC/2021. Evaluasi pengelolaan kinerja mencakup penilaian terhadap beberapa aspek evaluasi sebagai berikut:

- a. Aspek Administratif.
- b. Aspek Teknis.
- c. Aspek Strategis.

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.

Persentase tindak lanjut atas rekomendasi evaluasi pengelolaan kinerja dihitung menggunakan formula berikut:

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

## 6. Investigasi Internal

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). Perhitungan penyelesaian Rekomendasi:

- a. Pada Satker penerima Rekomendasi : dimulai saat Laporan Hasil Audit Investigasi diterima oleh Kepala Satker dan diakhiri/selesai pada saat :
  - 1) Surat Keputusan Penjatuhan Hukuman Disiplin dalam hal Pejabat yang Berwenang Menghukum (PYBM) adalah atasan langsung atau kepala satker penerima rekomendasi.
  - 2) Surat penerusan usulan penjatuhan hukuman disiplin yang disampaikan kepada atasan langsung kepala satker penerima rekomendasi secara berjenjang sesuai ketentuan penjatuhan hukdis (misal: Ka Kanwil) dalam hal penetapan hukdis tidak dilakukan pada satker tsb.

b. Pada Atasan Langsung Kepala Satker penerima: dimulai saat diterimanya usulan penjatuhan hukuman disiplin dan diakhiri/ selesai pada saat:

- 1) Surat Keputusan Penjatuhan Hukuman Disiplin dalam hal Pejabat yang Berwenang Menghukum (PYBM) adalah atasan langsung kepala satker penerima rekomendasi.
- 2) Surat penerusan usulan penjatuhan hukuman disiplin yang disampaikan unit yang menangani penyelesaian hukuman disiplin secara berjenjang sesuai ketentuan penjatuhan hukdis (Sekretaris Dirjen c.q Kabag Administrasi Kepegawaian) dalam hal penetapan hukdis tidak dilakukan pada atasan langsung kepala satker penerima rekomendasi.

Persentase tindak lanjut atas rekomendasi investigasi internal berupa hukdis dihitung menggunakan formula berikut:

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

### Realisasi IKU

Berdasarkan 5 kegiatan tersebut di atas realisasi IKU akan dihitung menggunakan formula sebagai berikut:

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

\*Variabel "n" dalam formula IKU adalah jumlah komponen yang diperhitungkan. Misalnya, dalam periode pelaporan, hanya ada rekomendasi PKPT, rekomendasi evaluasi pengelolaan kinerja, dan rekomendasi PPU, namun tidak ada pengaduan masyarakat, maka jumlah n=3.

Pada tahun 2022, realisasi IKU ini di peroleh dari penyelesaian tindak lanjut dan rekomendasi terkait beberapa kegiatan antara lain pengaduan melalui SIPUMA, PKPT, PPITA, PIPK, dan Evaluasi Pengelolaan Kinerja dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Pada bulan November 2022 terdapat 1 pengaduan melalui SIPUMA, Sampai dengan bulan Desember 2022 terdapat 3 pengaduan melalui SIPUMA dan telah selesai ditindaklanjuti
- 2) Telah dilaksanakan kegiatan PKPT pada semester 1 dan semester 2 tahun 2022 yang terdapat 9 rekomendasi dimana telah selesai ditindaklanjuti seluruhnya
- 3) Sampai dengan bulan Desember 2022 terdapat 7 rekomendasi penjaminan kualitas yang terdiri dari:



3. Penyusunan IKU pendukung untuk setiap kegiatan sehingga realisasinya dapat terukur dan terarah.

### **Rencana Aksi**

Demi terwujudnya *continuous improvement* pada IKU efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal, terdapat beberapa rencana aksi yang akan dilakukan pada tahun 2023, yaitu sebagai berikut:

1. Melaksanakan dialog kinerja pada awal tahun untuk membahas strategi pembagian tugas PIC kegiatan yang diukur oleh IKU ini agar semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Melaksanakan evaluasi dan *refinement* IKU pendukung agar kualitas IKU dan kualitas targetnya tetap baik.

### **Sasaran Strategis 9 : Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi**

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

#### **9a-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 3 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 Kepabebean 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 seluruh pejabat struktural (eselon II, III, dan IV) dalam unit organisasi masing-masing kecuali:

- 1) Pegawai Batas Usia Pensiun (BUP) 2 tahun (*cut off* 31 Desember 2024);
  - 2) Pegawai Promosi <1 tahun.
- C. Tingkat Implementasi *Learning Organization* (LO)

Learning organization (organisasi pembelajar) adalah organisasi yang secara terus menerus dan terencana memfasilitasi anggotanya agar mampu terus menerus berkembang dan mentransformasi diri baik secara kolektif maupun individual dalam usaha mencapai hasil yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan bersama antara organisasi dan individu di dalamnya.

IKU persentase peningkatan kompetensi pegawai pada tahun 2022 dikategorikan sebagai IKU baru dikarenakan adanya perubahan formula IKU yaitu penambahan komponen Tingkat Implementasi *Learning Organization* (LO). Dari target yang telah ditetapkan sebesar 78%, tercapai persentase peningkatan kompetensi pegawai tahun 2022 sebesar 95,58%. 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	78%	95,58%	38 kegiatan	2022
2	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%	98,34%	59 kegiatan	2021

Tabel 38 Histori Realisasi IKU 9a-N

Jika dibandingkan dengan tahun 2021, terjadi kenaikan target IKU dari 75% menjadi 78%, tetapi di sisi lainnya realisasi IKU ini mengalami penurunan dari 98,34% di tahun 2021, menjadi 95,58% di tahun 2022. Penyebab penurunan realisasi IKU ini dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Pada komponen Pemenuhan Standar Kompetensi Jabatan hanya tercapai 92,86% dikarenakan terdapat 1 (satu) pejabat struktural yang nilai JPM nya di bawah 80%. Atas pejabat tersebut akan dilakukan Assessment Center pada tahun 2023;
2. Perubahan formula IKU persentase peningkatan kompetensi pegawai, yaitu penambahan komponen Tingkat Implementasi *Learning Organization* (LO). Tingkat Implementasi LO KPPBC TMP ngurah Rai pada tahun 2022 adalah 97,10%.

### 9b-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 tahapan utama yang meliputi :

#### 1. Pelaksanaan DKO

Pelaksanaan DKO diukur dari ketersediaan dokumen DKO sebagai berikut :

- a. Kehadiran pimpinan unit (10%)
- b. Surat undangan (5%)
- c. Absensi peserta rapat (5%)
- d. Lembar Capaian Kinerja (LCK) dan isu kinerja (30%)
- e. Risalah rapat beserta Matriks Tindak Lanjut hasil rapat (30%)
- f. Lembar Monitoring Matriks Tindak Lanjut hasil rapat (20%)

#### 2. Tindak lanjut pelaksanaan DKO

Tindak lanjut pelaksanaan DKO diukur dari arahan yang dinyatakan selesai dibandingkan dengan seluruh arahan.

- a. **Arahan** adalah perintah resmi dengan batas waktu yang jelas yang diberikan oleh pimpinan DKO dalam rangka perbaikan kinerja organisasi. Arahan tahun sebelumnya yang belum dinyatakan selesai, masuk kedalam saldo arahan pada tahun berjalan.
- b. **Tindak lanjut arahan** adalah tindakan/ kegiatan yang dilakukan oleh *Unit In Charge* (UIC) untuk melaksanakan arahan/ rencana aksi DKO dan kemudian disampaikan kepada pimpinan melalui unit kepatuhan internal.

- **On Track**

Tindak lanjut arahan masih belum melewati batas waktu yang telah ditentukan.

- **Off Track :**

Tindak lanjut arahan telah melewati batas waktu yang telah ditentukan

- **Finished**

Tindak lanjut telah dilaksanakan dan dinyatakan selesai oleh pimpinan unit/ UKI.

#### 3. Kualitas Pelaksanaan DKO

Kualitas pelaksanaan DKO dinilai dari dokumen yang disusun oleh pengelola kinerja organisasi berupa LKRK yang berisi Nilai Kinerja Organisasi (NKO). Penilaian kualitas pelaksanaan DKO dilakukan setiap triwulan.

B. Manajemen Risiko adalah proses sistematis dan terstruktur yang didukung budaya sadar risiko untuk mengelola risiko pada tingkat yang dapat diterima guna memberikan keyakinan yang memadai terhadap pencapaian sasaran. 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 Piagam Manajemen Risiko;
- b. Rapat Penyusunan Laporan Pemantauan I;
- c. Rapat Penyusunan Laporan Pemantauan II;
- d. Rapat Penyusunan Laporan Pemantauan III;
- e. Rapat Penyusunan Laporan Pemantauan IV.

#### 2. Penyampaian Laporan Manajemen Risiko

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

- a. Penyampaian Laporan Piagam MR yang dilampiri dengan penetapan konteks, profil dan peta risiko, dan rencana penanganan risiko;
- b. Penyampaian Laporan Pemantauan I;
- c. Penyampaian Laporan Pemantauan II;
- d. Penyampaian Laporan Pemantauan III;
- e. Penyampaian Laporan Pemantauan 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. Review Manajemen Risiko

Merupakan salah satu tahapan proses manajemen risiko yang bertujuan untuk memastikan bahwa implementasi manajemen risiko berjalan secara efektif sesuai dengan rencana dan memberikan umpan balik bagi penyempurnaan proses manajemen risiko.

5. Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan TkPMR

Laporan TkPMR dianggap tepat waktu jika disampaikan sebelum tanggal 15 April.

Realiasi Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi pada tahun 2022 adalah 99,29%. Nilai ini diperoleh dari gabungan 2 komponen yaitu:

1. Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi (DKO): 98,58%
2. Efektivitas implementasi manajemen risiko: 100%

Formula perhitungan IKU ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi (DKO)

$$\text{Pelaksanaan DKO} \times 25\% + \frac{\sum \text{arahan finished}}{\sum \text{arahan}} \times 50\% + \text{Kualitas Bahan DKO}$$

2. Efektivitas implementasi manajemen risiko

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

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 39 Nilai Pelaksanaan Rapat MR

b. Penyampaian Laporan MR

No	Jenis Laporan	Tanggal Penyampaian		Indeks	PIC
		Eselon II	Eselon III		
1		≤ 31 Januari	≤ 31 Januari	4	

	Penyampaian Laporan Piagam Manajemen Risiko	1-3 Februari	1-3 Februari	3	Eksekutif Manajemen Risiko
		4-6 Februari	4-6 Februari	2	
		7-9 Februari	7-9 Februari	1	
		>9 Februari	>9 Februari	0	
<b>2</b>	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	
<b>3</b>	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	
<b>4</b>	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	
<b>5</b>	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 40 Nilai Penyampaian Laporan MR

c. Realisasi Mitigasi Risiko

**( $\Sigma$  Realisasi Mitigasi Resiko /  $\Sigma$  Rencana Mitigasi)**

d. Review Manajemen Resiko

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

e. Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan TkPMR

Sdsd

Indeks Penyampaian TkPMR tepat waktu sebagai berikut:

Indeks 4 : <15 April

Indeks 3 : 16 April - 31 April

Indeks 2 : 1 Mei - 30 Juni

Indeks 1 : >30 Juni

3. Capaian IKU:

**(Unsur DKO x 50%) + (Unsur MR x 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 dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi	82,5%	99,29%		2022

Tabel 41 Histori Realisasi IKU 9b-N

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Selama periode tahun 2022 telah dilaksanakan 12 kali DKO dan terdapat 29 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.

#### **9c-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 lama. Capaian realisasi IKU ini pada tahun 2022 adalah 99,50. 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 42 Nilai Kecepatan 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 43 Nilai Efektifitas Pelaksanaan FGD

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Telah dilaksanakan FGD triwulan I pada tanggal 25 Maret 2022. Dikarenakan pejabat administrator adalah Plt., feedback/penilaian dari peserta FGD tidak diperlukan, sehingga capaian IKU pada triwulan I adalah N/A;
2. Telah dilaksanakan FGD triwulan II pada tanggal 09 Juni 2022 dengan hasil capaian FGD 99,45 (skala 100);
3. Telah dilaksanakan FGD triwulan III pada tanggal 02 September 2022 dengan hasil capaian FGD 99,8 (skala 100);
4. Telah dilaksanakan FGD triwulan IV pada tanggal 09 Desember 2022 dengan hasil capaian FGD 99,26 (skala 100)

Adapun realisasi IKU dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut :

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Ket.	Tahun
1	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90 (skala 100)	99		2021
2	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	91 (skala 100)	99,50		2022

Tabel 44 Histori realisasi IKU 9c-N

Melihat hasil capaian yang mencapai 99,50 (skala 100), tidak ada tantangan ataupun kendala yang berarti dalam mencapai IKU ini. IKU ini merupakan IKU mandatory dari Kementerian.

## Sasaran Strategis 10 : Sistem Informasi yang andal dan terintegrasi

Merupakan upaya untuk terwujudnya pengelolaan TIK yang andal yaitu dengan ketersediaan sistem TIK, penyediaan dan pemenuhan layanan TIK, serta penyelesaian gangguan layanan TIK kepada pengguna layanan sesuai ketentuan yang disepakati pada Katalog Layanan TIK, SLA, dan/atau Business Impact Analysis (BIA).

### **10a-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:

#### **3. 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.

#### **4. 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

#### **5. 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 sesauai 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 45 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 2022 adalah 92,53%. Formula perhitungan capaian untuk IKU ini adalah sebagai berikut:

**(Capaian I x 30%) + (Capaian II x 35%) + (Capaian III x 35%)**

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

Saat ini seluruh PC yang dimiliki KPPBC TMP Ngurah Rai telah terkoneksi dengan Join Domain, dan seluruh PC yang terdapat di Hanggar telah terpadang software yang kompatibel dengan CEISA sehingga Realisasi untuk Komponen I dan II mencapai 100%. Sedangkan untuk Komponen III yakni ketepatan waktu penanganan permasalahan layanan CEISA, pada tahun 2022 terdapat 512 layanan yang tepat waktu dari total 651 tiket layanan, sehingga capaian untuk Komponen III 27,53% dari nilai komponen III sebesar 35%. Secara keseluruhan Capaian untuk IKU Persentase Pengelolaan Layanan TIK 92,53% dari target 80% sehingga secara keseluruhan capaian mencapai 115,66%.

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	Telah Diterimanya Distribusi PC dan Laptop dari Kantor Pusat yang Belum Memenuhi Standar Keamanan	A. Melakukan Join Domain B. Melakukan Instalasi Aplikasi Pendukung Kinerja C. <i>Update OS dan Antivirus</i>
4	Implementasi <i>Electronic Customs Declaration</i>	A. Melakukan Pengajuan Pengadaan Perangkat Pendukung Implementasi E-CD ke Kantor Pusat B. Membentuk Tim Percepatan Implementasi C. Menyediakan Kios Pengisian <i>E-CD</i> D. Melakukan Pengecekan Perangkat Secara Berkala
5	Keluhan adanya kelambatan akses Wifi untuk Pengisian E-CD	A. Melakukan Perawatan Wifi Router / Acces point B. Melakukan setting ulang pada Server Mikrotik C. Menambah Titik Pemasangan <i>Acces Point</i>
6	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
7	Ancaman Virus, Malware, Phishing, Scamming, hacking	Penggunaan akun kemenkeu dalam mengoperasikan perangkat pengguna join domain kepada seluruh pejabat dan pegawai
8	Kerusakan pada perangkat komputer	A. Mengajukan pembelian <i>sparepart</i> untuk perbaikan

		B. Mengajukan untuk dilakukan perbaikan oleh vendor melalui Urusan Rumah Tangga
<b>9</b>	Keterbatasan peralatan pendukung perbaikan	Mengusulkan pengadaan sarana peralatan pendukung perbaikan
<b>10</b>	Server Aplikasi Mandiri yang berumur lebih dari 2 tahun	Melakukan backup data/cloning

Tabel 46 Masalah dan Solusi Dalam Melaksanakan IKU 10a-N

### **Sasaran Strategis 11 : Pengelolaan keuangan, BMN,dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel**

Pengelolaan Keuangan, BMN, dan Umum yang Efisien, Efektif, dan Akuntabel dilakukan dengan Mengelola anggaran yang tersedia dalam DIPA sesuai rencana yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan prinsip hemat efisien dan tidak mewah dengan tetap memenuhi output yang telah direncanakan dalam DIPA. Mengelola BMN dengan tertib hukum, tertib fisik, dan tertib administrasi guna memastikan pemanfaatan BMN yang Efisien dan efektif oleh seluruh unit/satker dan Mengelola administrasi umum seperti administrasi ketatausahaan dan kerumahtanggaan secara efektif dan efisien.

#### **11a-N 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 PER-5/PB/2022 tentang Petunjuk Teknis Penilaian IKPA Belanja Kementerian Negara/Lembaga.

Realisasi IKU persentase kualitas pelaksanaan anggaran tahun 2022 adalah sebesar 95,91% dari target 95,51%. 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, BMN dan Umum yang Efisien, Efektif, dan Akuntabel	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,51%	95,91%	-	2022

Tabel 47 Histori Realisasi IKU 10a-N

Jika dibandingkan dengan tahun 2021, target IKU ini mengalami kenaikan dari 95,5% menjadi 95,51%. Realisasi IKU ini pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari 95,51% di 2021 menjadi 95,91% di tahun 2022.

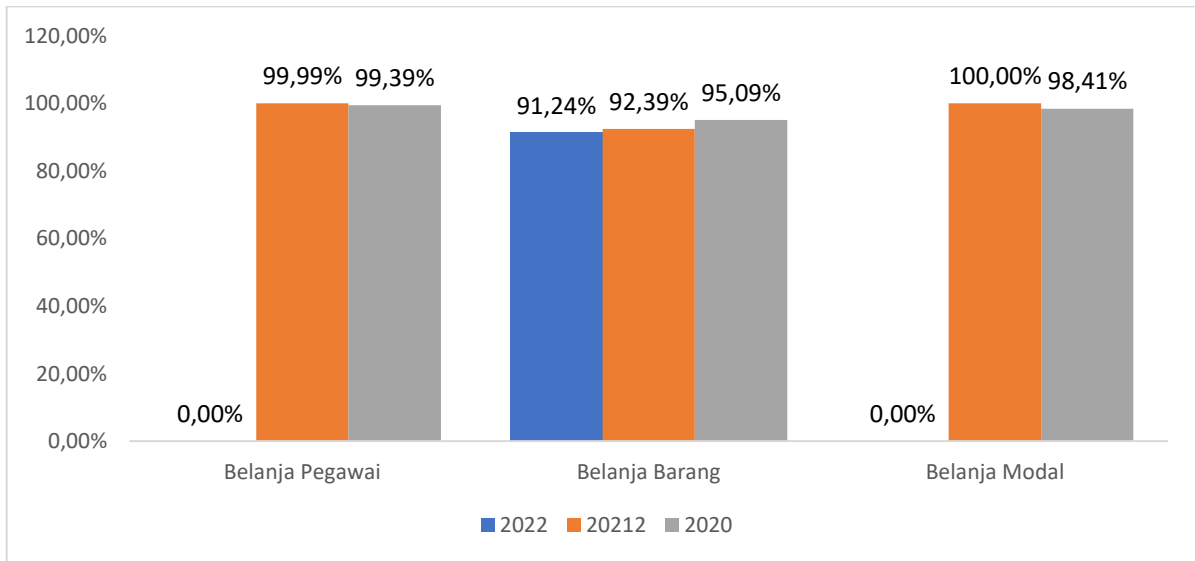
## B. Realisasi Anggaran

Akuntabilitas keuangan KPPBC TMP Ngurah Rai meliputi alokasi, sumber pembiayaan, dan realisasi anggaran. Alokasi belanja pada KPPBC hanya terdapat belanja barang dikarenakan pada tahun 2021 belanja pegawai sudah disentralisasi. Sumber pembiayaan sepenuhnya berasal dari pusat sesuai dengan pagu dalam DIPA Tahun 2022. Selama tahun 2022 berjalan, banyak kendala yang dihadapi oleh KPPBC TMP Ngurah Rai, salah satunya adalah keterbatasan anggaran serta waktu pelaksanaan anggaran dan juga hal-hal lain yang mempengaruhi Pagu KPPBC TMP Ngurah Rai pada sehingga pagu akhir menjadi Rp4.775.316.000 (empat miliar tujuh ratus tujuh puluh lima juta tiga ratus enam belas ribu rupiah) yang terdiri dari:

No	Jenis Belanja	Pagu	Realisasi	Sisa Anggaran
1	Belanja Barang	4.775.316.000	4.357.015.575	418.300.425
<b>Total</b>		<b>4.775.316.000</b>	<b>4.357.015.575</b>	<b>418.300.425</b>

Tabel 48 Pagu Anggaran

Berikut grafik perbandingan Realisasi Anggaran tahun 2022 dengan Realisasi Anggaran tahun 2021 dan 2020 :



Tabel 49 Histori Realisasi Anggaran

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada grafik tersebut, diketahui bahwa penyerapan belanja pegawai 2022 mengalami penurunan antara tahun 2021 dan 2020 karena telah dilakukan sentralisasi belanja pegawai. Penyerapan anggaran belanja barang menurun dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Sedangkan penyerapan anggaran Belanja Modal mengalami penurunan dikarenakan pada tahun 2022 tidak terdapat belanja modal.

Berangsurnya keadaan yang semakin membaik dari pandemi COVID-19 beberapa kegiatan sudah mulai dilakukan secara tatap muka. Namun dikarenakan adanya keterbatasan anggaran pada tiap jenis Program sampai dengan Rincian Output pada DIPA serta kebijakan pada indikator efisiensi anggaran mengakibatkan penyerapan belanja barang menjadi tidak maksimal.

### C. Kinerja Lainnya

Selain 11 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 2022 yaitu sebagai berikut:



Gambar 7 Juara Pertama KPAT

1. Bea Cukai ngurah rai meraih juara pertama dalam lomba Kantor Pengelola Arsip Terbaik (KPAT) DJBC. Keikutsertaan dalam lomba KPAT diawali dengan mengusulkan KPPBC TMP Ngurah Rai untuk mengikuti lomba KPAT, menyusun formulir penilaian awal, dilaksanakan penilaian akhir Pemilihan Kantor Pengelola Arsip Terbaik Tahun 2022 melalui tinjauan lapangan secara langsung pada KPPBC TMP ngurah Rai, dan presentasi kepada tim penilai. Melalui penyelenggaraan kearsipan yang tertib sesuai dengan standar, kaidah, dan ketentuan diharapkan dapat mewujudkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan public di lingkungan DJBC.



2. Bea Cukai Ngurah Rai meraih juara pertama dalam lomba Kantor pelayanan terbaik. Keikutsertaan dalam lomba KPT diawali dengan pengusulan KPPBC TMP Ngurah Rai sebagai calon peserta KPT yang mewakili DJBC di



Gambar 8 Pemberian selamat oleh Menteri Keuangan

tingkat Kementerian Keuangan, dilanjutkan dengan

pemenuhan formulir penilaian KPT penyusunan slide presentasi KPT, pelaksanaan penugasan pada peninjauan lapangan (observasi) / virtual office tour, dan presentasi kepada tim penilai akhir dilaksanakan di lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai. Keikutsertaan dalam lomba KPT ini adalah sebagai salah satu bentuk dari continuous improvement pasca KPPBC TMP Ngurah Rai meraih Juara pertama Lomba Implementasi Pengarusutamaan Gender (PUG) se-Kemenkeu Tahun 2021, predikat Zona Intergitas (ZI) Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Tahun 2020 dan Kategori Sangat Baik pada Evaluasi Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (EUPP) Tahun 2019 oleh Tim Penilai KemenPANRB dengan score tertinggi se-Kemenkeu.

3. KPPBC TMP Ngurah Rai mengadakan “Webinar Anti Korupsi” yang bertajuk integritas tangguh pulih bertumbuh dengan mengundang narasumber seorang news anchor sekaligus Deputy Editor in Chief (MNC Group) Aiman Witjaksono. Webinar ini, kegiatan ini dilakukan dalam rangka peringatan Hari Anti Korupsi Sedunia sekaligus bertujuan untuk meningkatkan integritas dan memperkuat budaya antikorupsi.



Gambar 10 webinar hari anti korupsi



Gambar 11 Apresiasi Menteri Perhubungan

4. Apresiasi dan ucapan terimakasih oleh Menteri Perhubungan Bapak Budi Karya Sumadi atas lancarnya pengaturan penerbangan selama perhelatan G-20, kerjasama dan koordinasi insan bandara I Gusti Ngurah Rai yang telah berhasil memberikan kelancaran proses kedatangan hingga kepulangan pemimpin Negara yang hadir pada presidensi G-20. Bea Cukai Ngurah Rai sebagai instansi yang berwenang dalam melakukan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai turut berkontribusi dengan memberikan pelayanan terbaik bagi para delegasi Presidensi G-20.



Gambar 12 Penyerahan donasi NRCC

5. Ngurah Rai Customs Charity (NRCC) merupakan sebuah Corporate Sosial Responsibility (CSR) serta implementasi Pengarusutamaan Gender (PUG). NRCC dengan mottonya “Peduli dan Berbagi” merupakan sebuah media untuk membentuk rasa peduli kepada sesama dengan cara berbagi, menggalang dan menyalurkan donasi, serta memberikan bantuan kepada berbagai pihak yang membutuhkan sesuai dengan kebutuhannya. Selama tahun 2022 donasi yang berhasil terkumpul adalah sebesar RP 113. 930.000,00 (seratus tiga belas juta Sembilan ratus tiga puluh ribu rupiah) dan telah disalurkan sebesar RP 109.969.849,00 (seratus sembilan juta sembilan ratus enam puluh sembilan ribu delapan ratus empat puluh sembilan rupiah).

## **BAB IV PENUTUP**

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

Secara umum capaian kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah pada tahun 2022 sudah sangat baik dan maksimal, hal ini dapat terlihat dari capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO) pada KPPBC TMP Ngurah Rai sebesar 113.81 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 2022 yang berjumlah 16 IKU dengan realisasi atas semua IKU telah mencapai target. Tentunya terhadap capaian tersebut masih terdapat banyak hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada tahun 2023 mendatang.

Semoga Laporan Kinerja Tahun 2022 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 2022 ini bisa kita lewati dengan capaian yang maksimal dan gemilang, semoga di tahun 2023 mendatang kita bisa meningkatkan kinerja kita bersama untuk Bea Cukai Makin Baik.

# LAMPIRAN

1. Kontrak Kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai



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