



# LAPORAN KINERJA 2023

DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI



KPPBC TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI

## KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LAKIN) 2023 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 2023 ini berisi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja seluruh capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) berdasarkan Kontrak Kinerja tahun 2023 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 106.32 M (seratus enam koma tiga puluh dua miliar) dengan indeks capaian 109.02% (seratus sembilan koma nol dua 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 2023 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, 23 Januari 2024

Kepala Kantor



Ditandatangani secara elektronik  
Mira Puspita Dewi



# RINGKASAN EKSEKUTIF

## A. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2023



Gambar 1 Apel Rutin Bea Cukai Ngurah Rai

Laporan Kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2023 merupakan pemaparan dan penggambaran atas pencapaian-pencapaian sasaran strategis KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai selama tahun 2023. Dalam rangka mencapai visi dan misi serta tujuan yang telah ditetapkan terdapat 11 (sebelas) Sasaran Strategis yang ditetapkan dan 17 (tujuh belas) Indikator Kinerja Utama (IKU) yang melingkupi dan diukur sesuai dengan konsep Balance Score Card (BSC).

DJBC telah menyusun Sasaran Strategis dan program kerja lainnya yang pada hakikatnya merupakan pilar-pilar Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan DJBC yang menyangkut penataan organisasi, penyempurnaan proses bisnis, peningkatan disiplin dan manajemen SDM, pengembangan informasi dan teknologi serta good governance.

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

Berdasarkan evaluasi kinerja tahun 2023, secara keseluruhan kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai sudah baik dimana Nilai Kinerja Organisasi (NKO) yang diperoleh sebesar 114.19 (seratus empat belas koma sembilan belas). Dari Seluruh IKU yang berjumlah 17 (tujuh belas), 16 (enam belas) 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 2023 Rp. 5.577.894.130 (lima miliar lima ratus tujuh puluh tujuh juta delapan ratus sembilan puluh empat ribu seratus tiga puluh rupiah) atau mencapai 92.31% dari pagu sebesar Rp.6.042.878.000 (enam miliar empat puluh dua juta delapan ratus tujuh puluh delapan ribu 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. sepanjang tahun 2023 tercatat 41.140 (empat puluh satu ribu seratus empat puluh) pelayanan, dan 4486 (empat ribu empat ratus delapan puluh enam) pelayanan dokumen impor barang secara umum, dan 81 (delapan puluh satu) 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 106.31 (seratus enam koma tiga puluh satu) Miliar atau sebesar 109.02% (seratus sembilan koma nol dua persen) dari target APBN yaitu sebesar Rp 97.51 (sembilan puluh tujuh koma lima puluh satu) Miliar. Sedangkan dalam fungsi *community protector*, selama tahun 2023 telah melakukan 104 (seratus empat) penindakan terhadap Narkotika, Psikotropika dan Prekursor melalui pengawasan barang bawaan penumpang di terminal kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan barang kiriman melalui PT Pos Lalu Bea Denpasar dan Kargo 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 sebagai Kantor Tingkat Pengelola Sarana Operasi NPP Terbaik di Lingkungan DJBC, sebagai "Role Model" Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik Penyedia Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan dan Unit Penyelenggara Kinerja Pelayanan Publik kategori "Pelayanan Prima" tahun 2023

#### Kendala dan Strategi dalam Pencapaian Sasaran di Tahun 2023

##### 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 2023 dengan besar Nilai Kinerja Organisasi adalah 114.19 (seratus empat belas koma sembilan belas) 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 2023 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 2023 antara lain:

1. Keluhan adanya kelambatan akses wifi untuk pengisian E-CD.

2. Kendala yang dihadapi dalam pencapaian realisasi IKU Realisasi Penerimaan Kepabeanan dan Cukai pada KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023 adalah terdapat realisasi Putusan Pengadilan Pajak Nomor P.6037/SP.Wk/2023 tanggal 19 September 2023 terkait pengembalian pungutan dan/atau denda administrasi.
3. Terjadinya kesalahpahaman oleh Petugas Bea Cukai pada gate yang terlambat melakukan proses gate out atas barang kiriman pada Perusahaan Jasa Titipan (PJT) PT. Birotika Semesta (DHL) karena mengira bahwa telah dilakukan penerapan proses autogate pada Tempat Penimbunan Sementara (TPS) yang melayani PJT tersebut.
4. Terjadinya kenaikan waktu penyelesaian impor barang kiriman sejak berlakunya Peraturan Menteri Keuangan nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai dan Pajak Atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman khususnya pada bulan November dan Desember 2023. Hal-hal yang diatur dalam peraturan tersebut salah satunya adalah penerapan self assesment untuk barang kiriman dengan kategori barang perdagangan, sehingga menimbulkan potensi denda administrasi atas kesalahan pemberitahuan nilai pabean barang.
5. Dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai dan Pajak Atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman salah satu hal yang diatur dalam peraturan tersebut salah satunya adalah penerapan *self assesment* untuk barang kiriman dengan kategori barang perdagangan. Sehingga hal ini menimbulkan potensi denda administrasi atas kesalahan pemberitahuan nilai pabean. Hal tersebut berdampak perlunya kehati-hatian oleh petugas Bea dan Cukai (PDTT) dalam melakukan penelitian dokumen barang kiriman yang berefek pada meningkatnya waktu penelitian dokumen. Pada bulan November dan Desember 2023 terjadi kenaikan waktu pelayanan barang kiriman sampai dengan 0,8 hari dari rata-rata waktu 0,2 hari pada beberapa bulan sebelumnya.

#### 6. Strategi Yang Dilakukan

Terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pencapaian sasaran tahun 2023 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:

1. Melakukan perawatan wifi router/acces point, melakukan setting ulang pada server mikrotik, menambah titik pemasangan *acces point*.
2. Strategi yang dilakukan dalam rangka mendukung capaian penerimaan Tahun 2023 antara lain telah dilakukan *extra effort* (SPTNP, SPKTNP, SPP, SPSA, IMEI, dll).
3. Melaksanakan Program Kerja Mandiri yaitu internalisasi dan penguatan sikap dasar pegawai dalam kegiatan dinas maupun non dinas serta penguatan integritas melalui CMC dalam Dialog Kinerja Individu.
4. Sebagai tindak lanjut atas meningkatnya waktu penyelesaian impor barang kiriman pada bulan Februari 2023 sebagai akibat dari kesalahpahaman petugas Bea Cukai terkait penerapan autogate, telah dilaksanakan rapat koordinasi yang diikuti seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan barang kiriman dalam rangka mendiskusikan strategi untuk mempercepat pelayanan barang kiriman. Strategi dimaksud adalah dengan menentukan batas waktu masing-masing bagian pelayanan yaitu

petugas xray, pemeriksa fisik, peneliti dokumen, dan petugas gate sehingga semua dokumen dapat diselesaikan di hari yang sama.

5. Terhadap kenaikan waktu layanan impor barang kiriman yang sempat terjadi sebagai akibat dari pemberlakuan PMK 96 Tahun 2023, PDTT memperkuat koordinasi dan komunikasi sehingga atas masalah terkait penelitian dokumen dapat segera didiskusikan. Selain itu para PDTT lebih aktif berkomunikasi di dalam grup khusus yang dibentuk atas pemberlakuan peraturan tersebut. Pada bulan Desember 2023 waktu layanan dapat dipercepat menjadi 0,5 hari dari sebelumnya 0,8 hari pada bulan November 2023.

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ii
A.    Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Tahun 2023 .....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang.....	1
B.    Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	2
C.    Sumber Daya Organisasi.....	4
D.    Sistematika Pelaporan .....	6
BAB II PERENCANAAN KINERJA .....	7
A.    Penetapan Perjanjian Kinerja .....	7
B.    Pengukuran Kinerja .....	8
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA .....	14
A.    Capaian Kinerja Organisasi .....	14
B.    Realisasi Anggaran.....	79
C.    Kinerja Lainnya .....	81
BAB IV PENUTUP .....	85
LAMPIRAN .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi .....	3
Tabel 2 Komposisi pegawai berdasarkan jabatan dan jenis kelamin.....	4
Tabel 3 Komposisi pegawai berdasarkan golongan .....	5
Tabel 4 komposisi pegawai berdasarkan pendidikan .....	5
Tabel 5 Perjanjian Kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023.....	8
Tabel 6 Tingkat Validitas IKU .....	11
Tabel 7 Bobot tertimbang .....	12
Tabel 8 Bobot Prespektif NKO.....	12
Tabel 9 Predikat Kinerja Organisasi .....	13
Tabel 10 Capaian realisasi perjanjian kinerja tahun 2023 .....	16
Tabel 11 Capaian IKU 1a-CP .....	17
Tabel 12 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-wata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen .....	18
Tabel 13 Perbandingan Rata-Rata Waktu Penyelesaian dengan jumlah dokumen .....	18
Tabel 14 Perbandingan jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan dan diselesaikan Tahun 2023 .....	21
Tabel 15 Perbandingan jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan PPYD dan PJT Tahun 2023 .....	21
Tabel 16. Capaian Penerimaan BM Barang Kiriman .....	22
Tabel 17 Realisasi Penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2023 .....	24
Tabel 18 <i>Perbandingan Realisasi Penerimaan Netto (rupiah) Tahun 2022 dan 2023</i> .....	24
Tabel 19 Perbandingan Realisasi Penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2022 dan 2023 .....	25
Tabel 20 10 Importir terbesar pada KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023.....	26
Tabel 21 Asal Penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023 .....	27
Tabel 22 Extra Effort KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023.....	27
Tabel 23 score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal.....	31
Tabel 24 Score Tindak Lanjut Penindakan .....	32
Tabel 25 Realisasi IKU 3a-CP .....	34
Tabel 26 Rekap Hasil Akhir IKU dan Jumlah Dokumen .....	35
Tabel 27 Capaian IKU 3a-CP tahun 2022 dan 2023 .....	35
Tabel 28 Kategori Hasil SKPJ .....	37
Tabel 29 Histori Indeks Kepuasan Pengguna Jasa .....	38
Tabel 30 Nilai persepsi, nilai interval, nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit .....	40
Tabel 31 Hasil Survei SKM triwulan IV .....	40
Tabel 32 Capaian SKM Triwulan I-IV .....	41
Tabel 33 Capaian IKU 5a-N tahun 2022 dan 2023.....	43
Tabel 34 Score kegiatan sosialisasi secara luring .....	45
Tabel 35 jumlah kegiatan edukasi tahun 2023 .....	47
Tabel 36 Capaian IKU 6a-N tahun 2023.....	47
Tabel 37 Rencana kegiatan edukasi dan komunikasi tahun 2024.....	48
Tabel 38 Jumlah Layanan yang diukur dalam IKU 6b-N .....	49
Tabel 39 Layanan pada KPPBC TMP Ngurah Rai yang dimasukkan kedalam perhitungan IKU 6b-N.....	51
Tabel 40 Kategori Sasaran Mutu .....	53
Tabel 41 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Internal.....	53
Tabel 42 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal .....	54
Tabel 43 Capaian IKU 6c-N tahun 2021 s.d. 2023 .....	54
Tabel 44 Score Pelaksanaan Patroli .....	56
Tabel 45 Tindak lanjut temuan pelanggaran .....	58
Tabel 46 Capaian IKU 7a-CP .....	59
Tabel 47 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-rata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen.....	59
Tabel 48 Kriteria Tindak Lanjut Rekomendasi APF .....	60

Tabel 49 Histori Realisasi IKU 8a-CP .....	61
Tabel 50 Histori Realisasi IKU 8b-N .....	65
Tabel 51 Histori Realisasi IKI 9a-N.....	68
Tabel 52 Perhitungan pelaksanaan DKO .....	70
Tabel 53 Nilai Pelaksanaan Rapat MR .....	71
Tabel 54 Nilai Penyampaian Laporan MR .....	71
Tabel 55 Pemetaan Proses Bisnis.....	71
Tabel 56 Score TKPMR.....	72
Tabel 57 Histori Realisasi IKI 9b-N.....	72
Tabel 58 Standar Waktu Penanganan Masalah .....	76
Tabel 59 Masalah dan Solusi Dalam Melaksanakan IKU 10a-N .....	78
Tabel 60 Pagu Anggaran.....	79
Tabel 61 Histori Realisasi Anggaran .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Apel Rutin Bea Cukai Ngurah Rai.....	ii
Gambar 2 Front Liner Bea Cukai Ngurah Rai.....	2
Gambar 3 Peta Strategi Bea Cukai Ngurah Rai Tahun 2024 .....	7
Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2022 dan 2023.....	38
Gambar 5 Piagam Penghargaan PEKPPP.....	81
Gambar 6 Piagam Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik Penyedia Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan.....	81
Gambar 7 Kegiatan Donor Darah .....	82
Gambar 8 Flyer Webinar Antikorupsi.....	82
Gambar 9 Pelaksanaan Festival Anti Korupsi .....	83
Gambar 10 Piagam Penghargaan pengelolaan sarana NPP terbaik periode tahun 2022.....	83

# 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 2023 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 2023.

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 2023 baik dalam hal keberhasilan yang telah dicapai maupun kendala yang dihadapi selama Tahun 2023.

## B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

### 1. Tugas



Gambar 2 *Front Liner* Bea Cukai Ngurah Rai

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

- a. Kawasan Badung pada Kawasan Bandara Ngurah Rai
- b. Kota Denpasar pada Kantor Pos Lalu Bea Denpasar

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

### 2. Fungsi

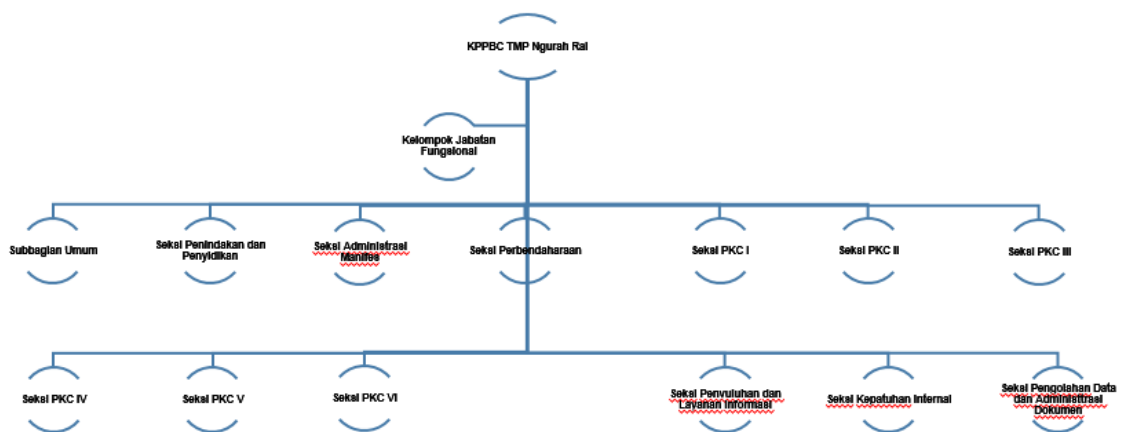
Dalam melaksanakan tugas-tugas diatas KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai menyelenggarakan fungsi yaitu:

- a. pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai;
- b. pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai;

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

### 3. Struktur Organisasi

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



Tabel 1 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2023. 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.

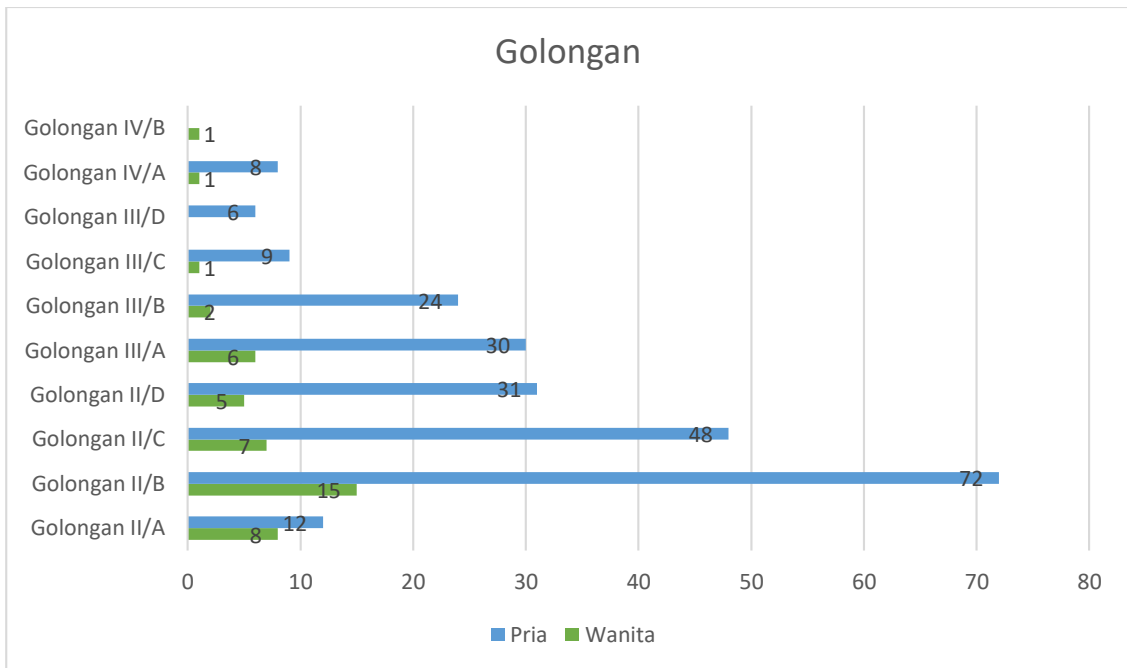
9. Kelompok Jabatan Fungsional

**C. Sumber Daya Organisasi**

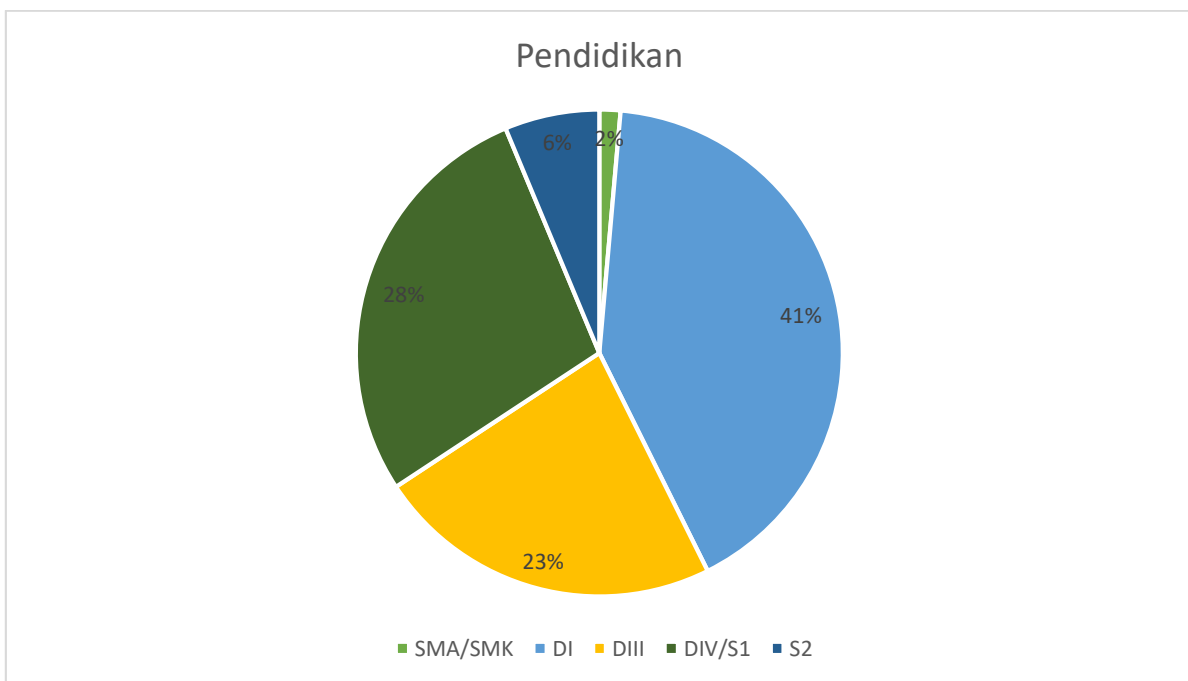
KPPBC TMP Ngurah Rai Memiliki total pegawai sebanyak 286 (dua ratus delapan puluh enam) orang dalam *database* kepegawaian per tanggal 31 Desember 2023. Berikut adalah tabel komposisi pegawai KPPBC TMP Ngurah Rai berdasarkan jabatan dan jenis kelamin, golongan dan tingkat pendidikan:

No	Jabatan	Jumlah	Laki-laki	Perempuan
1	Eselon III	1	-	1
2	Eselon IV	12	11	1
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	Pranata Keuangan APBN Terampil	1	1	-
7	Pelaksana	232	190	42
<b>Total</b>		<b>286</b>	<b>240</b>	<b>46</b>

Tabel 2 Komposisi pegawai berdasarkan jabatan dan jenis kelamin



Tabel 3 Komposisi pegawai berdasarkan golongan



Tabel 4 komposisi pegawai berdasarkan pendidikan

## **D. Sistematika Pelaporan**

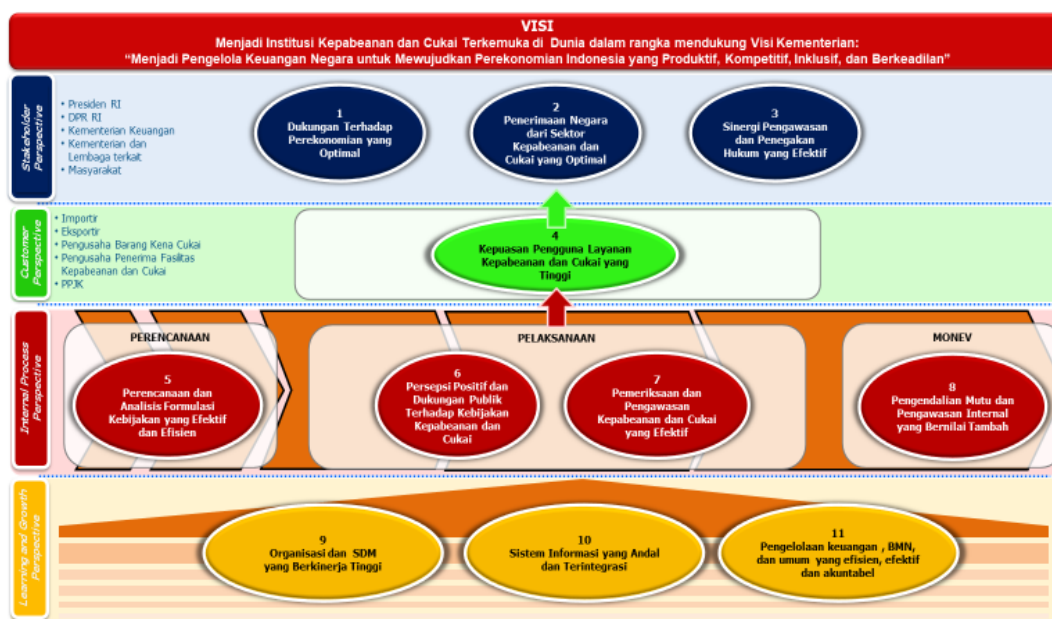
Laporan Kinerja (LAKIN) KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023 ini disusun dengan sistematika penyajian sebagai berikut:

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 3 Peta Strategi Bea Cukai Ngurah Rai Tahun 2024

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 2023

Kode SS	Sasaran Strategis	Kode IKU	IKU	target 2023
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	73%
SS-4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi	4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,21 (skala 5)
		4b-N	Indeks kualitas hasil SKM	3.2 (skala 4)

<b>SS-5</b>	Perencana dan analisis formulasi kebijakan yang efektif dan efisien	5a-N	Persentase kualitas perencanaan dan penyelesaian program PRKC berkelanjutan	80%
<b>SS-6</b>	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanan dan cukai	6a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	80 (skala 100)
		6b-N	Persentase Kualitas Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	81%
		6c-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3.22 (skala 4)
<b>SS-7</b>	Pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif	7a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	75%
<b>SS-8</b>	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	8a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	84%
		8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	80%
<b>SS-9</b>	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi	9a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	80%
		9b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	81%
		9c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	84.5 (skala 100)
<b>SS-10</b>	Sistem informasi yang andal dan terintegrasi	10a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	82%
<b>SS-11</b>	Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel	11a-N	Indeks kualitas pelaksanaan anggaran	100 (95.52)

Tabel 5 Perjanjian Kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023

## B. Pengukuran Kinerja

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300/KMK.01/2022, Kementerian Keuangan melakukan evaluasi secara berkala atas perencanaan kinerja yang ditetapkan. Salah satu outputnya adalah Nilai Kinerja Organisasi (NKO) yang merupakan nilai keseluruhan capaian IKU suatu organisasi yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja (PK) dengan memperhitungkan bobot IKU dan bobot perspektif. Tahapan penghitungan NKO dimulai dengan identifikasi *raw data*, menghitung realisasi IKU, indeks capaian IKU, nilai sasaran strategis, nilai perspektif, hingga mendapatkan Nilai Kinerja Organisasi (NKO).

a. *Raw data*

Raw data atau data mentah realisasi merupakan sekumpulan data mentah perhitungan atas objek yang diukur dalam satuan pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU). Data tersebut diolah untuk memperoleh data realisasi IKU sesuai formula dalam manual IKU.

b. Realisasi IKU

Realisasi IKU merupakan hasil perhitungan raw data berdasarkan formula dalam manual IKU.

c. Indeks capaian IKU

Indeks Capaian IKU merupakan perbandingan antara realisasi dan target setiap IKU dengan memperhitungkan polarisasi IKU. Penetapan Indeks Capaian IKU dilakukan sesuai ketentuan sebagai berikut:

1. Angka maksimum adalah 120.
2. Angka minimum adalah 0.
3. Apabila dalam suatu IKU terdapat sub-IKU atau diukur dari beberapa komponen/variabel, maka angka maksimum indeks capaian sub-IKU atau komponen/variabel 120, dan angka minimum 0.
4. Ketentuan IKU maximize atau minimize yang realisasinya tidak memungkinkan melebihi target:
  - a) Indeks Capaian IKU dapat dikonversi menjadi 120, dengan ketentuan:
    - i. IKU mengukur kualitas, waktu, atau biaya.
    - ii. Jumlah IKU yang dapat dikonversi maksimal 20% dari total IKU dalam KK (1 IKU dari 5 IKU, dan berlaku kelipatan).
    - iii. Memprioritaskan IKU cascading peta strategi (CP), kemudian IKU cascading non peta, dan IKU non cascading dalam pemilihan IKU yang dikonversi.
  - b) Penghitungan indeks capaian IKU ditetapkan sebagai berikut:
    - i. Apabila realisasi IKU sama dengan target, dimana target yang ditetapkan merupakan target maksimal yang dapat dicapai, maka indeks capaian IKU tersebut dikonversi menjadi 120.  
Contoh: Indeks Opini BPK atas LKPP dengan target WTP (indeks 4 dari skala 4) dan realisasinya WTP (4), maka indeks capaiannya 120.
    - ii. Apabila realisasi IKU tidak memenuhi target, maka indeks capaian IKU tersebut tidak dilakukan konversi (menggunakan rumus perhitungan polarisasi).  
Contoh: Indeks Opini BPK atas LKPP dengan target WTP (indeks 4 dari skala 4) dan realisasinya WDP (3), maka indeks capaiannya 75 (diperoleh dari  $3/4 \times 100$ ).
5. 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:

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

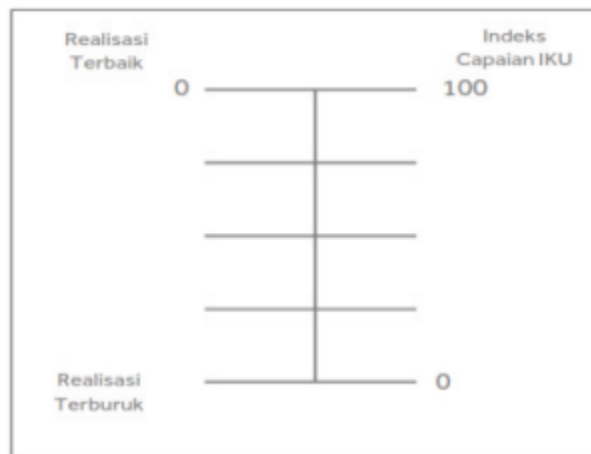
(b) Polarisasi Minimize

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. Skala konversi berkenaan mengacu pada ketentuan sebagai berikut:

- i) Realisasi terbaik sesuai dengan target yaitu sebesar 0 dan setara dengan indeks capaian 100.
- ii) Realisasi terburuk merupakan realisasi terendah yang dapat ditoleransi pada suatu IKU. Angka tersebut ditentukan berdasarkan data historis, hasil penelitian atau benchmark. Angka realisasi terburuk harus dinyatakan secara jelas dalam manual IKU. Realisasi terburuk setara dengan indeks capaian 0. Skala konversi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



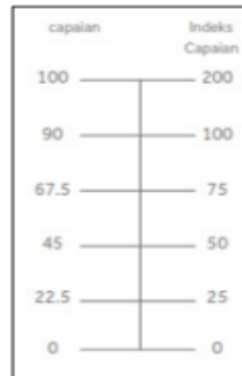
Formula yang digunakan adalah:

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

(c) Polarisasi Stabilize

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

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



- $I_n$**  = Indeks capaian  
 **$I_{n-1}$**  = Indeks capaian dibawahnya  
 **$I_{n+1}$**  = Indeks capaian diatasnya  
 **$C_a$**  = Capaian awal  
 **$C_n$**  = Realisasi/Target X 100%  
 **$C_n$**  = Capaian, dengan ketentuan:  
 1. Apabila Realisasi > Target, maka:  
 $C_n = 100 - (C_a - 100)$ , dimana  $C_a$  maksimum adalah 200%  
 2. Apabila Realisasi < Target, maka  
 $C_n = C_a$   
 **$C_{n-1}$**  = Capaian dibawah  $C_n$

d. Nilai Sasaran Strategis (NSS) Nilai SS

merupakan nilai konsolidasi seluruh indeks capaian IKU dalam suatu SS dengan memperhitungkan bobot IKU. Mekanisme penghitungan NSS sebagai berikut:

- (1) Menentukan Bobot IKU Sistem pembobotan IKU pemilik peta strategi didasarkan pada kualitas IKU yang dibedakan atas tingkat validitas dan tingkat kendali.

Level Validitas		Level Kendali	
<i>Exact (E)</i>	0.6	<i>Low (L)</i>	0.5
<i>Proxy (P)</i>	0.3	<i>Moderate (M)</i>	0.3
<i>Activity (A)</i>	0.1	<i>High (H)</i>	0.2

Tabel 6 Tingkat Validitas IKU

Bobot tingkat validitas dan kendali IKU dikombinasikan menjadi bobot IKU sebagaimana tabel berikut:

	E	P	A
H		11%	
M	21%	14%	9%
L	26%	19%	

Pemilik peta strategi tidak diperbolehkan memiliki IKU dengan kombinasi exact—high atau activity-high atau activity— low.

- (2) Menghitung Bobot Tertimbang IKU Bobot tertimbang IKU merupakan bobot IKU dibandingkan bobot seluruh IKU dalam SS tersebut. Contoh penghitungan bobot tertimbang.

Jenis IKU	V/C	Bobot IKU (%)	Bobot Tertimbang IKU (%)	Periode Pelaporan
A	Activity/ Moderate	9	9/49 = 18.37	triwulanan
B	Proxy/ Moderate	14	14/49=28.57	triwulanan
C	Exact/ Low	26	26/49=53.06	triwulanan
<b>Total</b>		49	100*	

Tabel 7 Bobot tertimbang

\*) Total bobot akhir harus 100%

(3) Menghitung Nilai SS Nilai SS diperoleh melalui penjumlahan seluruh hasil perkalian indeks capaian IKU dengan bobot tertimbang IKU dalam satu SS.

e. Nilai Perspektif (Np)

Nilai perspektif merupakan nilai yang menunjukkan konsolidasi dari seluruh NSS dalam 1 (satu) perspektif. Penghitungan Np dilakukan dengan menghitung nilai rata—rata NSS dalam perspektif yang sama.

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

Apabila dalam suatu periode pelaporan, terdapat SS yang tidak memiliki nilai (n/a), maka SS tersebut tidak dimasukkan dalam perhitungan.

f. Nilai Kinerja Organisasi (NKO)

Nilai Kinerja Organisasi menunjukkan konsolidasi dari seluruh nilai perspektif atau seluruh realisasi IKU dalam satu Peta Strategi. NKO digunakan untuk menilai kinerja unit atau pegawai yang memiliki peta strategi.

Formula menghitung NKO:

$$NKO = \sum (Np \times \text{bobot perspektif})$$

Bobot perspektif di lingkungan Kementerian Keuangan ditentukan sebagai berikut:

Perspektif	Bobot 4 Perspektif	Bobot 3 Perspektif
<b>Stakeholder</b>	30%	40%
<b>Customer</b>	20%	-
<b>Internal Process</b>	25%	30%
<b>Learning and Growth</b>	25%	30%

Tabel 8 Bobot Perspektif NKO

Penetapan predikat kinerja organisasi berdasarkan capaian kinerja organisasi berupa NKO, dengan ketentuan sebagai berikut:

Istimewa	$NKO > 100$
Baik	$90 \leq NKO \leq 100$
Butuh Perbaikan	$70 \leq NKO < 90$
Kurang	$50 \leq NKO < 70$
Sangat Kurang	$NKO < 50$

Tabel 9 Predikat Kinerja Organisasi

## BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

### A. Capaian Kinerja Organisasi

Pengukuran tingkat capaian kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai tahun 2023 sesuai dengan konsep Balance Scorecard (BSC) sebagaimana diatur pada Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan. Sistem berkenaan bertujuan menerjemahkan visi, misi, tujuan, dan strategi ke dalam kerangka operasional serta untuk membantu mewujudkan kinerja organisasi dan pegawai yang maksimal. Keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja diantaranya dapat diukur melalui pencapaian target kinerja yang ditetapkan dalam dokumen perencanaan kinerja. Dalam perencanaan kinerja juga mempertimbangkan manajemen risiko melalui proses analisis kondisi eksternal dan internal. Penyusunan dokumen perencanaan kinerja merupakan bagian dari implementasi sistem perencanaan strategis 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 2023 sebagaimana tertuang dalam dokumen Perjanjian Kinerja (PK) dan Rencana Kinerja Tahunan dapat tercapai dengan sangat baik dengan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 114.19 (seratus empat belas koma sembilan belas) dimana dari 17 (tujuh belas) IKU yang telah ditetapkan targetnya, 16 (enam belas) IKU tercapai dan berstatus "hijau", sementara 1 (satu) IKU capaiannya adalah N/A dan berstatus "abu-abu".

Nilai Kinerja Organisasi (NKO) KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2023 adalah sebesar 114.19 (seratus empat belas koma sembilan belas) lebih tinggi 0.32 (nol koma tiga puluh dua) poin jika dibandingkan dengan NKO di tahun 2022. 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 2023 dengan target yang telah ditetapkan di awal periode. Nilai NKO diperoleh dari nilai dan bobot masing-masing perspektif yaitu *Stakeholder Perspective* (107.90) dengan bobot persepektif 30%, *Customers Perspective* (115.86) bobot persepektif 20%, *Internal Process Perspective* (119.88) bobot perspektif 25%, dan *Learning and Growth Perspective* (114.71) bobot perspektif 25%.

Terdapat 17 (tujuh belas) Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023 sebagaimana tertuang dalam dokumen Kontrak Kinerja yang targetnya dapat tercapai dengan predikat sangat baik. Terdapat 16 (enam belas) 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 2023 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%	106.78	106.78%
<b>Penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal</b>				
2a-CP	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	100%	109.02%	109.62%
<b>Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif</b>				
3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanan dan cukai	73%	N/A	N/A
<b>Customer Perspective</b>				
<b>Kepuasan pengguna layanan kepabeanan dan cukai yang tinggi</b>				
4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,21 (skala 5)	4,74 (skala 5)	112.59%
4b-N	Indeks kualitas hasil SKM	3.2 (skala 4)	3.81 (skala 4)	119.14%
<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	80%	99%	120%
<b>Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanan dan cukai</b>				
6a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	80%	97.36%	120%
6b-N	Persentase kualitas pelayanan kepabeanan dan cukai	81%	97.43%	120%
6c-N	Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015	3.22	4 (skala 4)	120%
<b>Pemeriksaan dan pengawasan kepabeanan dan cukai yang efektif</b>				
7a-CP	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai	75%	103.12%	120%
<b>Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah</b>				
8a-CP	Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil audit Aparat Pengawas Fungsional	84%	100%	119.05%
8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	80%	98.21%	120%
<b>Learning &amp; Growth Perspective</b>				
<b>Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi</b>				

9a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	80%	97.20%	120%
9b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	81%	99.69%	120%
9c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	84.5 (skala 100)	87.32	103.34%
<b>Sistem Informasi yang andal dan terintegrasi</b>				
10a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	82%	89.95%	109.70%
<b>Pengelolaan keuangan, BMN, dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel</b>				
11a-N	Indeks kualitas pelaksanaan anggaran	100 (95,52)	98.67	120%

Tabel 10 Capaian realisasi perjanjian kinerja tahun 2023

### SS-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 Impor Barang Kiriman

Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman adalah proses penyelesaian dokumen barang kiriman yang diajukan oleh penyelenggara pos sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 199/PMK.010/2019 tentang Ketentuan Kepabeanaan, Cukai, dan Pajak atas Impor Barang Kiriman yang telah diganti dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanaan, Cukai, dan Pajak Atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman.

IKU indeks efektivitas penyelesaian proses impor 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 2023 pada Sistem Komputer Pelayanan (SKP) melalui CEISA Barang Kiriman yang berstatus "Selesai validasi sistem bea dan cukai" (Wk CV,203) s.d dikeluarkan dari gate out (Wk Gate,408) setelah diterbitkannya persetujuan pengeluaran barang (Persetujuan keluar dengan pembebasan, SPPBMCP, atau SPPB)

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

diselesaikan adalah jumlah seluruh dokumen barang kiriman (CN/PIBK) yang telah dilakukan penetapan dan dikeluarkan melalui *gate*. Jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan pada periode tahun berjalan adalah jumlah seluruh dokumen CN atau PIBK yang telah didaftarkan pada aplikasi oleh Penyelenggara Pos 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 2023 realisasi indeks penyelesaian proses impor barang kiriman adalah 106,78 (indeks 120) dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 100 (indeks 120), sehingga capaian indikator kinerja ini adalah 106,78%. Berikut adalah rincian terkait capaian IKU pada tahun 2023:

T/R	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sept	Okt	Nov	Des	Po/ K.P
Target (indeks)	90	90	90	95	95	95	100	100	100	100	100	100	Max/ TLK
Realisasi (indek)	75.63	51.76	52.70	60.40	72.25	83.09	92.48	98.47	102.95	105.64	105.80	106.78	

Tabel 11 Capaian IKU 1a-CP

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 :

$$((\sum \text{dokumen barang kiriman yang telah diselesaikan pada tahun berjalan})/(\sum \text{dokumen barang kiriman yang diajukan pada tahun berjalan})) \times 100$$

Komponen C :

$$((\sum \text{dokumen barang kiriman outstanding tahun sebelumnya yang telah ditindaklanjuti})/(\sum \text{dokumen barang kiriman outstanding pada tahun sebelumnya})) \times 100$$

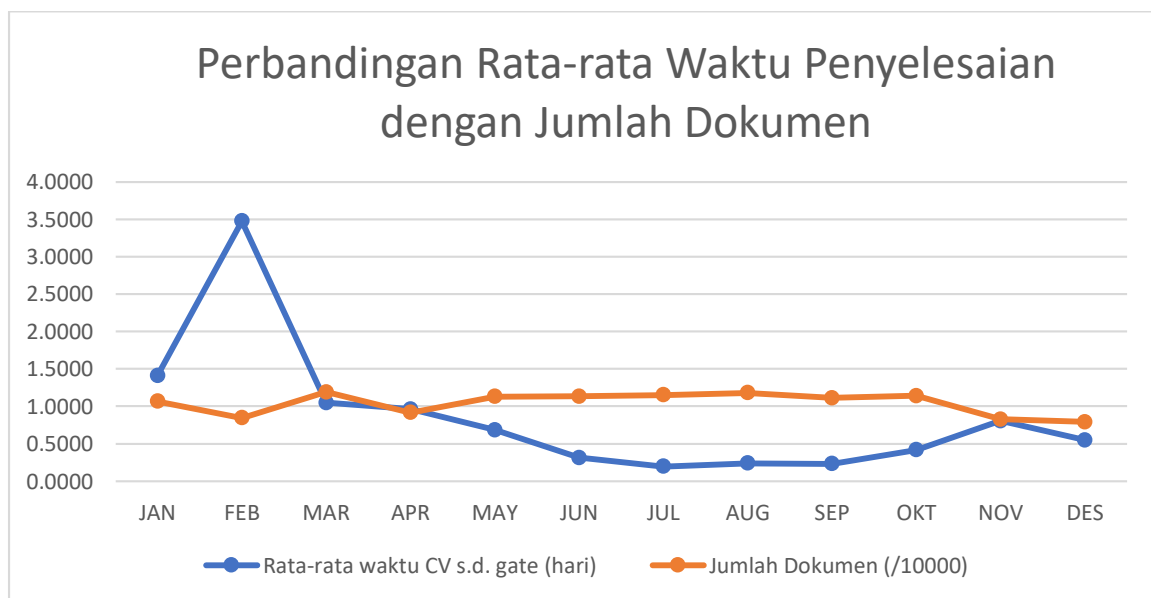
Realisasi IKU:

$$(\text{Indeks Komponen A} \times 50\%) + (\text{Indeks Komponen B} \times 40\%) + (\text{Indeks Komponen C} \times 10\%)$$

IKU Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman merupakan IKU lama non kolektif sejak Tahun 2022 pada KPPBC TMP Ngurah Rai dengan target yang sama dengan tahun sebelumnya. Satuan pengukuran merupakan indeks, dengan tingkat kendali moderate dan tingkat validitas proxy. Laporan IKU disampaikan tiap bulan dengan polarisasi maximize dengan sumber data berasal dari Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai Kantor Pusat DJBC.

Periode	Hasil Akhir IKU	Rata-rata Waktu CV s.d. Gate Out (Hari)	Jumlah Dokumen
JAN	75,63	1,4123	10.659
FEB	51,76	3,4763	8.450
MAR	52,70	1,0485	11.906
APR	60,40	0,9616	9.148
MAY	72,25	0,6850	11.306
JUN	83,09	0,3146	11.318
JUL	92,48	0,1976	11.521
AUG	98,47	0,2382	11.814
SEP	102,95	0,2307	11.126
OKT	105,64	0,4165	11.396
NOV	105,80	0,8044	8.255
DES	106,78	0,5503	7.920

Tabel 12 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-rata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen



Tabel 13 Perbandingan Rata-Rata Waktu Penyelesaian dengan jumlah dokumen

## Kendala dan Strategi atau Solusi Yang Sudah Dilakukan

Selama Tahun 2023 terdapat beberapa kendala yang menghambat pencapaian target indikator kinerja Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman yaitu sebagai berikut:

1. Terjadinya kesalahpahaman oleh Petugas Bea Cukai pada gate yang terlambat melakukan proses gate out atas barang kiriman pada Perusahaan Jasa Titipan (PJT) PT. Birotika Semesta (DHL) karena mengira bahwa telah dilakukan penerapan proses autogate pada Tempat Penimbunan Sementara (TPS) yang melayani PJT tersebut. Petugas terlambat menyadari bahwa TPS belum menerapkan sistem autogate sehingga terlambat melakukan proses gate out atas barang kiriman khususnya pada Bulan Februari 2023. Hal tersebut tergambar pada grafik 1 di atas dimana pada bulan Februari 2023 terjadi lonjakan waktu penyelesaian impor barang kiriman menjadi 3,48 hari, jauh lebih tinggi dibandingkan bulan lainnya.
2. Terjadinya kenaikan waktu penyelesaian impor barang kiriman sejak berlakunya Peraturan Menteri Keuangan nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak Atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman khususnya pada Bulan Nopember dan Desember 2023. Hal-hal yang diatur dalam peraturan tersebut salah satunya adalah penerapan self assesment untuk barang kiriman dengan kategori barang perdagangan, sehingga menimbulkan potensi denda administrasi atas kesalahan pemberitahuan nilai pabean barang.
3. Dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai dan Pajak Atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman salah satu hal yang diatur dalam peraturan tersebut salah satunya adalah penerapan *self assesment* untuk barang kiriman dengan kategori barang perdagangan. Sehingga hal ini menimbulkan potensi denda administrasi atas kesalahan pemberitahuan nilai pabean. Hal tersebut berdampak perlunya kehati-hatian oleh petugas Bea dan Cukai (PDTT) dalam melakukan penelitian dokumen barang kiriman yang berefek pada meningkatnya waktu penelitian dokumen. Pada bulan November dan Desember 2023 terjadi kenaikan waktu pelayanan barang kiriman sampai dengan 0,8 hari dari rata-rata waktu 0,2 hari pada beberapa bulan sebelumnya.

Atas terjadinya kendala sebagaimana telah diuraikan diatas, telah dilaksanakan langkah-langkah untuk memitigasi risiko atau kendala tersebut sebagai berikut:

1. Sebagai tindak lanjut atas meningkatnya waktu penyelesaian impor barang kiriman pada bulan Februari 2023 sebagai akibat dari kesalahpahaman Petugas Bea Cukai terkait penerapan autogate telah dilaksanakan rapat koordinasi yang diikuti seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan barang kiriman dalam rangka mendiskusikan strategi untuk mempercepat pelayanan barang kiriman. Strategi dimaksud adalah dengan menentukan batas waktu masing-masing bagian pelayanan yaitu petugas XRay, pemeriksa fisik, peneliti dokumen, dan petugas gate sehingga semua dokumen dapat diselesaikan dihari yang sama. Strategi lainnya adalah dengan memberikan fokus tugas kepada peneliti dokumen (PDTT) sehingga kegiatan lain seperti pelayanan informasi dapat dialihkan kepada petugas lainnya. Strategi terakhir dengan memberikan otoritas penelitian dokumen kepada pejabat fungsional yang bertugas di Kantor Pos untuk mem"back-up" PDTT yang sedang *off*. Seluruh upaya-upaya tersebut berhasil mempercepat waktu layanan pada bulan-bulan berikutnya sebagaimana tergambar pada grafik 1 diatas.

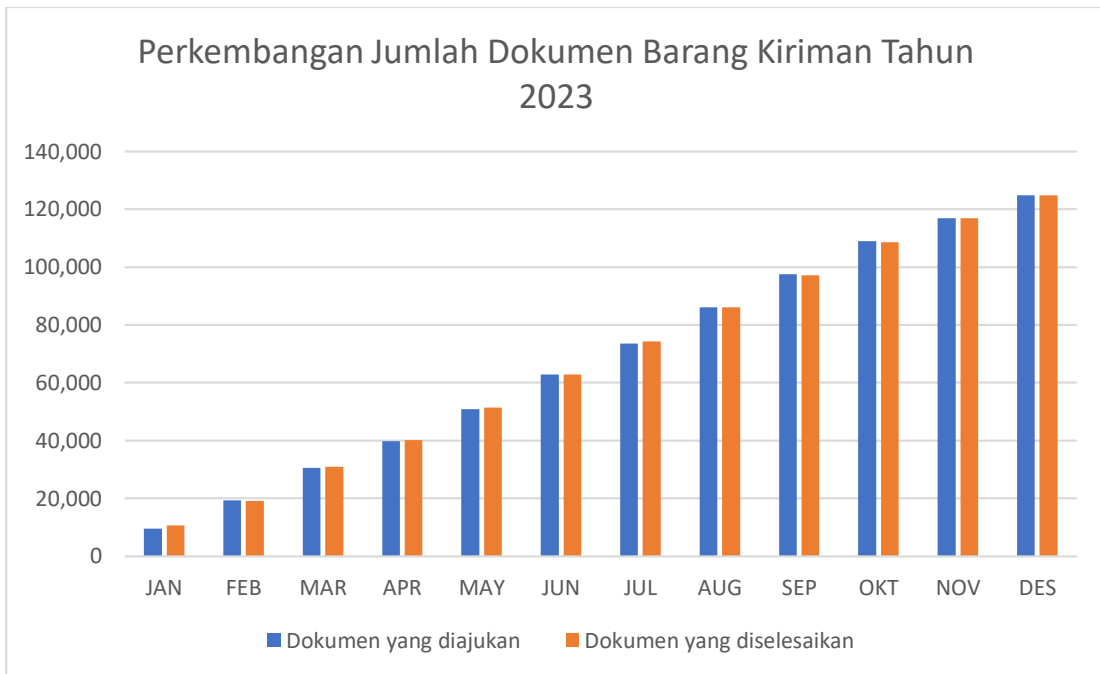
2. Terhadap kenaikan waktu layanan impor barang kiriman yang sempat terjadi sebagai akibat dari pemberlakuan PMK 96 Tahun 2023, PDTT memperkuat koordinasi dan komunikasi sehingga atas masalah terkait penelitian dokumen dapat segera didiskusikan. Selain itu para PDTT lebih aktif berkomunikasi didalam grup khusus yang dibentuk atas pemberlakuan peraturan tersebut. Pada bulan Desember 2023 waktu layanan dapat dipercepat menjadi 0,5 hari dari sebelumnya 0,8 hari pada bulan November 2023.

Berdasarkan grafik 1 dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kenaikan atau penurunan jumlah dokumen yang dilayani terhadap kecepatan waktu layanan barang kiriman. Lambatnya waktu layanan barang kiriman dipengaruhi oleh kendala-kendala sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Begitu juga percepatan layanan yang terjadi dipengaruhi oleh strategi yang dilaksanakan oleh petugas Bea dan Cukai terkait pelayanan barang kiriman di KPPBC TMP Ngurah Rai.

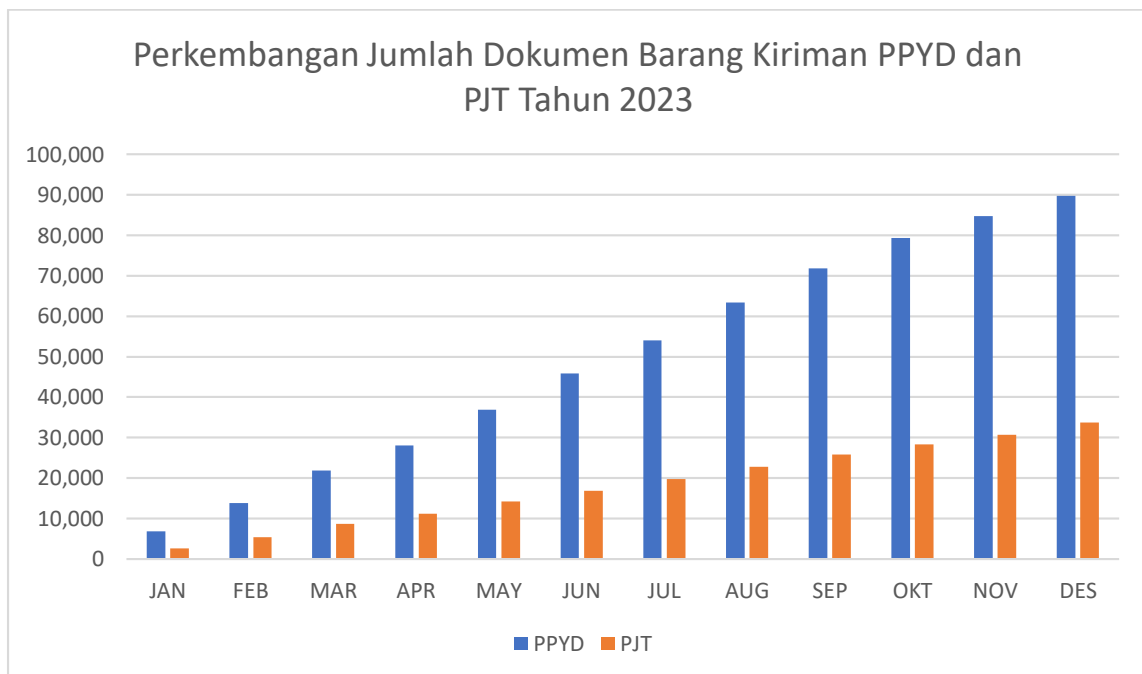
Pencapaian target Indikator Kinerja Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman juga dipengaruhi oleh perhitungan Komponen B yaitu jumlah dokumen barang kiriman yang telah diselesaikan dibandingkan dengan jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan. Dari 124.892 dokumen barang kiriman yang diajukan, sebanyak 124.819 dokumen telah diselesaikan atau sebesar 99,94%. Dokumen barang kiriman tersebut terbagi atas dokumen barang kiriman yang diajukan oleh Penyelenggara Pos yang Ditunjuk yaitu PT. Pos Indonesia dan Perusahaan Jasa Titipan yaitu PT. Birotika Semesta (DHL), PT Bali Surya Sentosa, PT. Pacifik Express dan Fedex Express.

Untuk Komponen C dalam perhitungan Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman, dokumen *outstanding* tahun 2022 yang telah ditindaklanjuti di tahun 2023 adalah 1.221 dokumen dari total 1.221 dokumen *outstanding* tahun 2022 atau sebesar 100%.

Data jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan dan yang diselesaikan serta perbandingan antara jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan Penyelenggara Pos Yang Ditunjuk dengan yang diajukan Perusahaan Jasa Titipan sebagaimana tergambar dalam grafik 2 dan grafik 3 dibawah ini:



Tabel 14 Perbandingan jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan dan diselesaikan Tahun 2023



Tabel 15 Perbandingan jumlah dokumen barang kiriman yang diajukan PPYD dan PJT Tahun 2023

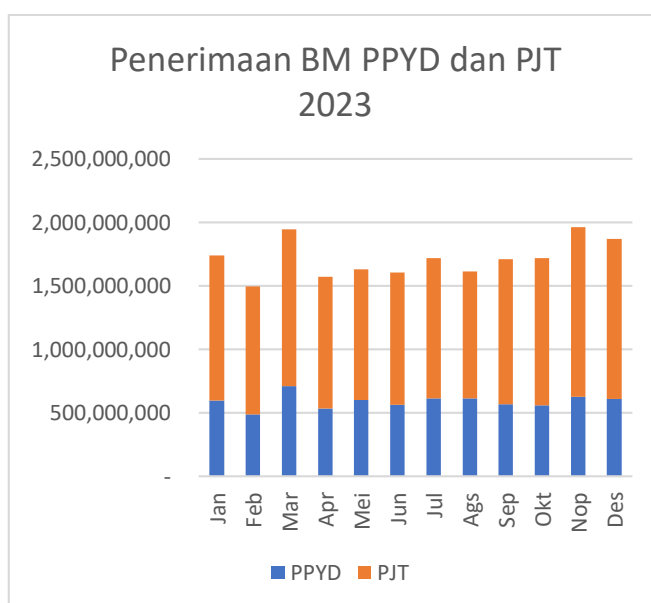
### Program Yang Menunjang Keberhasilan Pencapaian Kinerja

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

1. Melaksanakan Program Kerja Mandiri yaitu Internalisasi dan Penguatan Sikap Dasar pegawai dalam kegiatan dinas maupun non dinas dan Penguatan Integritas melalui CMC dalam dialog kinerja individu.
2. Mengadakan Rapat Penyeragaman Proses Bisnis antara PT Pos Indonesia dengan KPPBC TMP Ngurah Rai dan KPPBC TMP C Pasar Baru pada Bulan Februari 2023 dan menyampaikan masukan atas Instruksi Kerja Bersama Dalam Rangka Penyeragaman Proses Bisnis Pelayanan Barang Kiriman Impor kepada PT Pos Indonesia pada Bulan Maret 2023.
3. Menyampaikan kajian terkait Ketentuan Larangan dan Pembatasan Atas Impor Barang Kiriman Untuk Keperluan Pribadi kepada Direktur Teknis Kepabeanan pada Bulan April 2023.
4. Melakukan rapat koordinasi proses bisnis barang kiriman internasional pada tanggal 5 September 2023 di Gedung Pos Ibukota yang menghasilkan upaya perbaikan TPS Pos Lalu Bea Denpasar berupa renovasi layout, pengadaan sarana prasarana, perbaikan proses bisnis, dan penambahan Sumber Daya Manusia Pos Lalu Bea Denpasar.
5. Menyampaikan tindak lanjut pelaksanaan program kerja peningkatan pelayanan Pos Lalu Bea Denpasar yang berisi program yang telah dilaksanakan dan mengingatkan program yang belum dilaksanakan sehubungan dengan upaya perbaikan TPS Pos Lalu Bea Denpasar.

Pada tahun 2023 terjadi peningkatan penerimaan negara berupa Bea Masuk yang berasal dari pelayanan barang kiriman yaitu sebesar Rp. 20.607.469.000 dari tahun 2022 sebesar Rp. 19.007,915,000 atau naik sebesar 8,4%. Peningkatan penerimaan tersebut terjadi dikarenakan peningkatan volume barang kiriman pada PJT PT Birotika Semesta (DHL) selama tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya serta efektifitas pemeriksaan barang kiriman oleh petugas pemeriksa fisik dan efektifitas penelitian dokumen yang dilaksanakan oleh petugas Bea dan Cukai (PDTT).

Bulan (2023)	Jumlah Penerimaan (Rp)
Januari	1.740.510.000
Februari	1.499.008.000
Maret	1.948.605.000
April	1.571.943.000
Mei	1.632.982.000
Juni	1.604.631.000
Juli	1.721.739.000
Agustus	1.614.491.000
September	1.713.696.000
Oktober	1.721.189.000
Nopember	1.965.155.000
Desember	1.873.520.000



Tabel 16. Capaian Penerimaan BM Barang Kiriman

## **Analisa Penggunaan Sumber Daya**

Pelaksanaan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai barang kiriman dilaksanakan oleh SDM yang diatur dengan formasi berdasarkan data Bulan Desember 2023 adalah 6 (enam) PDDT yang bekerja dengan sistem kerja Shift, 1 (satu) Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Kantor Pos Lalu Bea, 4 (empat) Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Terminal Cargo Internasional yang mengawasi barang kiriman PJT, 3 (tiga) admin/ kasir pada Kantor Pos Lalu Bea, 6 (enam) Petugas Gate pada Terminal Cargo Internasional, 6 (enam) pemeriksa barang pada Kantor Pos Lalu Bea, dan 9 (sembilan) Pemeriksa Barang pada Terminal Cargo Internasional.

## **Rencana Aksi Kedepan**

Dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan atas barang kiriman impor maupun ekspor pada Pos Lalu Bea Denpasar, telah disusun beberapa rencana kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan Monitoring Penyelesaian Proses Kepabeanan, Internalisasi Aturan, CMC dan Evaluasi Kinerja dalam rangka Pengawasan Melekat kepada petugas pada Kantor Pos Lalu Bea Denpasar yang akan dilaksanakan setiap bulan.
2. Melakukan Monitoring Perbaikan TPS Pos Lalu Bea Denpasar, khususnya terkait program kegiatan yang belum selesai dilaksanakan sesuai rapat koordinasi dengan PT Pos Indonesia pada Tahun 2023.
3. Melaksanakan Evaluasi Atas Pemberian Persetujuan Untuk Melakukan Kegiatan Kepabeanan Bagi Penyelenggara Pos Yang Ditunjuk dan Perusahaan Jasa Titipan di Bawah Pengawasan KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

## **SS-2 Penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai yang optimal**

Penerimaan negara 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.

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

Realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai adalah realisasi penerimaan bea masuk, bea keluar, dan cukai termasuk sanksi, denda administrasi, serta pungutan lainnya dengan memperhitungkan adanya restitusi (penerimaan netto).

IKU Persentase Realisasi Penerimaan Kepabeanan dan Cukai dihitung berdasarkan persentase dari jumlah akumulasi penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai sampai dengan bulan berjalan terhadap target penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai selama satu tahun. Jumlah akumulasi penerimaan pada KPPBC TMP Ngurah Rai dihitung dari akumulasi seluruh penerimaan Bea Masuk tidak termasuk PNBP. Adanya restitusi akan menjadi faktor pengurang akumulasi penerimaan setiap bulannya. Restitusi adalah pengembalian atas kelebihan pembayaran bea masuk, bea keluar, dan cukai, serta sanksi administrasi berupa denda atau bunga dalam rangka kepabeanan dan cukai.

Pada tahun 2023, realisasi persentase penerimaan kepabeanan dan cukai pada KPPBC TMP Ngurah Rai adalah 109,2% dari target yang ditetapkan sebesar 100%.

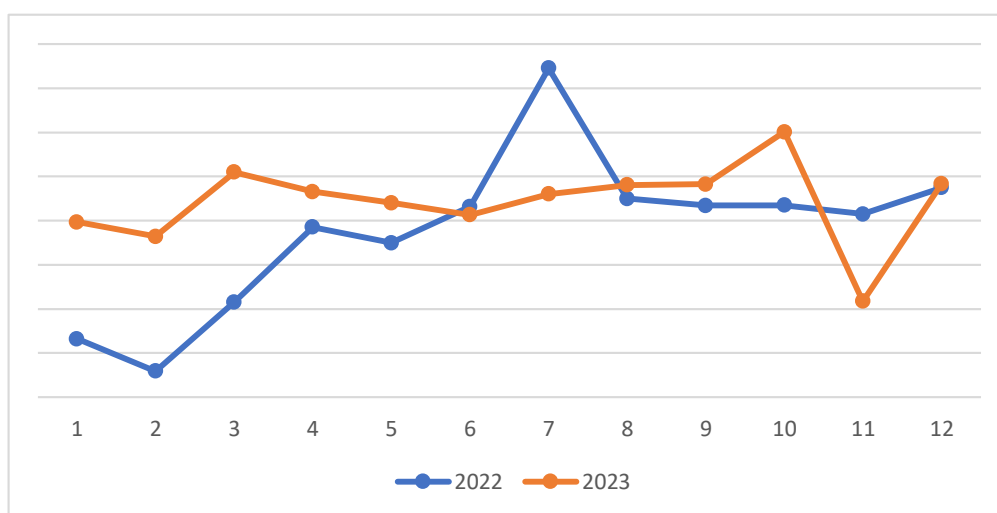
#### A. Analisis Penyebab Keberhasilan Kinerja

1. Pada Tahun 2023 Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai (KPPBC TMP Ngurah Rai) berhasil membukukan capaian penerimaan sebesar Rp106.312.126.599,- (109,02%) dari Target Penerimaan yang didistribusikan kepada KPPBC TMP Ngurah Rai berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Bali, NTB dan NTT Nomor KEP-19/WBC.13/2023 tanggal 20 Januari 2023 tentang Target Penerimaan Bea Masuk, Bea Keluar, dan Cukai Per Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai di Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT Tahun Anggaran 2023 yaitu sebesar Rp 97.515.555.000,-. Berikut adalah rincian realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai pada KPPBC TMP Ngurah Rai di tahun 2023.

Bulan	Target Penerimaan	% Bulan	Realisasi Penerimaan	% Bulan
Januari	6.582.299.963	6,75%	7.939.178.965	8,14%
Februari	7.391.679.069	14,33%	7.280.436.000	15,61%
Maret	8.542.362.618	23,09%	10.193.720.000	26,06%
April	6.904.101.294	30,17%	9.315.750.000	35,61%
Mei	8.347.331.508	38,73%	8.810.734.291	44,65%
Juni	7.528.200.846	46,45%	8.267.291.351	53,13%
Juli	7.781.741.289	54,43%	9.199.239.549	62,56%
Agustus	9.146.959.059	63,81%	9.616.903.486	72,42%
September	7.801.244.400	71,81%	9.652.680.000	83,32%
Oktober	9.098.201.282	81,14%	12.013.621.284	94,64%
November	9.498.015.057	90,88%	4.346.626.000	99,10%
Desember	8.893.418.616	100,00%	9.675.945.673	109,02%
<b>TOTAL</b>	<b>97.515.555.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>106.312.126.599</b>	<b>109,02%</b>

Tabel 17 Realisasi Penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai tahun 2023

2. Capaian tersebut tumbuh positif sebesar 17,40% yoy (15,75M) dibandingkan tahun 2022 dengan realisasi akhir tahun sebesar (Rp 90,55M).



Tabel 18 Perbandingan Realisasi Penerimaan Netto (rupiah) Tahun 2022 dan 2023

Bulan	2022 (Rp)	% Akumulatif	2023 (Rp)	% Akumulatif
Januari	2.646.443.126	3,60%	7.939.178.965	8,14%
Februari	1.186.394.535	5,21%	7.280.436.000	15,61%
Maret	4.305.280.859	11,06%	10.193.720.000	26,06%
April	7.707.310.000	21,53%	9.315.750.000	35,61%
Mei	6.988.954.681	31,03%	8.810.734.291	44,65%
Juni	8.634.228.332	42,76%	8.267.291.351	53,13%
Juli	14.909.247.774	63,02%	9.199.239.549	62,56%
Agustus	9.001.548.641	75,25%	9.616.903.486	72,42%
September	8.680.536.994	87,05%	9.652.680.000	82,32%
Oktober	8.698.165.780	98,87%	12.013.621.284	94,64%
November	8.302.777.935	110,15%	4.346.626.000	99,10%
Desember	9.494.459.023	123,05%	9.675.945.673	109,02%
<b>TOTAL</b>	<b>90.555.347.680</b>	<b>123,05%</b>	<b>106.312.126.599</b>	<b>109,02%</b>

Tabel 19 Perbandingan Realisasi Penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2022 dan 2023

3. Pertumbuhan positif atas penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai pada Tahun 2024 disebabkan adanya peningkatan importasi yang dilakukan oleh PT. Amman Mineral Nusa Tenggara, PT. Bali Mulia Abadi dan PT. Trakindo Utama yang berkontribusi atas penerimaan Bea Masuk sekitar 55% dari total penerimaan Bea Masuk di KPPBC TMP Ngurah Rai. Peningkatan tersebut salah satunya dilatarbelakangi oleh mulai puluhnya kegiatan perekonomian setelah sebelumnya terdampak pandemi Covid-19.

No	Nama Perusahaan	Penerimaan (Rp)	Persentase*
1	Amman Mineral Nusa Tenggara	22.010.825.000	20,70%
2	Bali Mulia Abadi	19.042.740.000	17,91%
3	Trakindo Utama	16.013.767.000	15,06%
4	DHL (Birotika Semesta)	12.957.526.000	12,19%
5	Insan Bali Utama	9.837.551.000	9,25%
6	Jewelry Design Services	3.551.938.000	3,34%
7	King Trading	2.126.094.926	2,00%
8	Bali Paradise Kencana	1.060.145.000	1,00%
9	Bali Trading House	848.313.000	0,80%
10	Bayu Lestari	440.541.000	0,41%
	<b>Jumlah</b>	<b>87.889.440.926</b>	<b>82,67%</b>
	<b>Total Penerimaan</b>	<b>106.313.221.599</b>	<b>100%</b>

Tabel 20 10 Importir terbesar pada KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023

*\*Persentase dihitung atas total penerimaan*

### B. Kendala dan Strategi dan/atau Solusi yang Dilakukan

1. Salah satu kendala yang dihadapi dalam pencapaian realisasi IKU Realisasi Penerimaan Kepabeanan dan Cukai pada KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023 adalah terdapat realisasi Putusan Pengadilan Pajak Nomor P.6037/SP.Wk/2023 tanggal 19 September 2023 terkait pengembalian pungutan dan/atau denda administrasi sejumlah Rp2.999.567.000,- dan Putusan Pengadilan Nomor P.6038/SP.Wk/2023 tanggal 19 September 2023 sebesar Rp3.295.093.000,-.
2. Putusan yang berakibat pada pengembalian bea masuk sebesar Rp6.294.660.000,- mengurangi penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai, namun dapat tertutup dengan capaian penerimaan akumulatif pada tahun 2023.
3. Strategi yang dilakukan dalam rangka mendukung capaian penerimaan Tahun 2023 antara lain, telah dilakukan *extra effort* (SPTNP, SPKTNP, SPP, SPSA, IMEI, dll) yang berhasil memberi kontribusi terhadap capaian penerimaan bea masuk sebesar Rp6.449.923.000 (6,03%). Di bawah ini ditampilkan tabel penerimaan berdasarkan dokumen sumber dan *extra effort* yang telah dilakukan sepanjang tahun 2023.

NO	Asal Penerimaan	TOTAL	%
1	PIB	84.395.694.000	79,02%
2	PIB Fas. Pembayaran Berkala	26.771.000	0,03%
3	PIBK Umum (Bayar)	265.394.000	0,25%
4	PIBK PJT DHL	929.761.000	0,87%
5	PIB Impor Sementara	4.472.000	0,00%
6	Voluntary Declaration/Payment	349.000	0,00%
7	Pelunasan SPTNP	588.217.000	0,55%
8	Pelunasan SPKTNP/SPKPBK	262.800.000	0,25%
9	Pelunasan SPP	25.133.000	0,02%
10	Pelunasan SPSA	165.075.000	0,15%
11	KEP Penetapan Keberatan	68.000	0,00%
12	PJT DHL	13.517.690.000	12,66%
13	Kantor Pos	7.089.779.000	6,64%
14	Bandara PIBK (BC 2.1)	414.712.000	0,39%
15	Bandara CD (BC 2.2)	1.719.503.000	1,61%
16	SPSA Bandara (Pembawaan Uang Tunai >100 juta)	1.286.439.000	1,20%
17	IMEI Bandara	1.461.868.000	1,37%

18	PEB	6.433.000	0,01%
19	IMEI Non Bandara	526.176.000	0,49%
20	Lain-lain (Sewa Gudang)	583.306.000	0,55%
<b>TOTAL</b>		<b>113.269.640.000</b>	
21	Pengembalian Pabean	(6.463.915.401)	
<b>TOTAL PENERIMAAN*</b>		<b>106.805.724.599</b>	

Tabel 21 Asal Penerimaan KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023

*\*Total penerimaan tidak termasuk PNBPN dari sewa Gudang*

NO	Asal Penerimaan	TOTAL	%
1	Pelunasan SPTNP	588.217.000	0,55%
2	Pelunasan SPKTNP/SPKPBK	262.800.000	0,25%
3	Pelunasan SPP	25.133.000	0,02%
4	Pelunasan SPSA	165.075.000	0,15%
5	Bandara PIBK (BC 2.1)	414.712.000	0,39%
6	Bandara CD (BC 2.2)	1.719.503.000	1,61%
7	SPSA Bandara (Pembawaan Uang Tunai >100 juta)	1.286.439.000	1,20%
8	IMEI Badara	1.461.868.000	1,37%
9	IMEI Non Bandara	526.176.000	0,49%
<b>Jumlah</b>		<b>6.449.923.000</b>	<b>6,03%</b>

Tabel 22 Extra Effort KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023

4. Strategi lainnya dalam rangka meningkatkan penerimaan tahun 2023 dibentuk Tim Optimalisasi Penerimaan Negara berdasarkan Keputusan Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai nomor KEP-110/KBC.1301/2023 tanggal 11 Januari 2023 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.
5. Selain itu, telah dilakukan kegiatan berupa penyampaian hasil monitoring dan evaluasi penerimaan setiap awal bulan yang disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT, kegiatan analisis manajemen risiko penerimaan, dan redistribusi target penerimaan.

### C. Rencana Aksi ke Depan

1. Berdasarkan hasil penyampaian Outlook Penerimaan tahun 2024 pada Nota Dinas Kepala KPPBC TMP Ngurah Rai nomor ND-1296/KBC.1301/2023 tanggal 20 Oktober 2023 hal Penyampaian Outlook Penerimaan T.A. 2024 KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai didapatkan potensi penerimaan tahun 2024 berupa Bea Masuk sebesar Rp103.892.192.000,-.

2. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-17/BC/2024 tentang Distribusi Target Penerimaan Kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2024, target penerimaan KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai T.A. 2023 berupa Bea Masuk sebesar Rp111.448.747.000.
3. Dalam rangka mengisi *gap outlook* dan target penerimaan di tahun 2024, dilakukan beberapa rencana aksi antara lain:
  - a. Melakukan koordinasi yang lebih intens di antara masing-masing Seksi dan Bagian dalam pencapaian target yang dibebankan kepada KPPBC TMP Ngurah Rai dengan membentuk Tim Optimalisasi Penerimaan Negara pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai berdasarkan Keputusan Kepala Kantor KPPBC TMP Ngurah Rai Nomor KEP-66/KBC.1301/2024 perihal Pembentukan Tim Optimalisasi Negara tanggal 17 Januari 2024.
  - b. Melakukan pemantauan penerimaan secara rutin termasuk membuat proyeksi dan *trajectory* penerimaan setiap bulannya.
  - c. Melakukan koordinasi dengan Seksi terkait dan secara aktif melakukan monitoring jatuh tempo pembayaran untuk penetapan yang belum dilunasi.
  - d. Mengupayakan *extra effort* di tahun 2024 untuk mendukung capaian target IKU Persentase Penerimaan Kepabeanan dan Cukai pada KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2024.

### **SS-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 3 komponen, yaitu:

- a. Persentase hasil penyidikan yang telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan (P21) - Target 73%.
- b. Persentase efektivitas pengawasan peredaran Barang Kena Cukai ilegal - Target 84%.
- c. Persentase efektivitas audit kepabeanan dan cukai – Target 83%.

#### **Komponen 1**

#### **Persentase Hasil Penyidikan yang Telah Dinyatakan Lengkap oleh Kejaksaan (P21)**

Penyidikan adalah serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam KUHAP untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti 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.

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 untuk seluruh satuan kerja, Pengawasan terhadap BKC ilegal berupa hasil tembakau (sigaret, cerutu, rokok daun, tembakau iris, rokok elektrik, dan hasil pengolahan tembakau lainnya).
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 di wilayah kerjanya.
  - b. Kantor Wilayah DJBC sebagai unit kerja harus tetap mendapatkan pembagian target pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal.
5. Pembobotan Barang Hasil Penindakan (BHP) adalah:
  - a. pengukuran jumlah barang hasil penindakan hanya terhadap hasil tembakau jenis sigaret ilegal dengan menggolongkan Satker yang ditentukan berdasarkan jumlah batang Barang Hasil Penindakan selama tahun 2022.
  - b. Penentuan jumlah batang ditentukan dalam capaian indeks pada masing-masing cluster berdasarkan data penegahan sigaret oleh Satker.
6. Surat Bukti Penindakan merupakan dokumen yang dibuat Pejabat Bea dan Cukai yang melaksanakan penindakan berupa penghentian, pemeriksaan, penegahan, dan/atau penyegelan.
7. 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.
8. 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 subkomponen sebagai berikut:

#### **I. Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal (Bobot:15%)**

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

Maksimal capaian pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal adalah 18%.

## II. Efektivitas Pelaksanaan Pengawasan BKC HT Ilegal (Bobot: 30%)

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 23 score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal

Score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal dihitung atas setiap LPT. Apabila dalam satu LPT menghasilkan beberapa kegiatan, maka score yang dihitung adalah score yang tertinggi pada LPT dimaksud.

Pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal yang menghasilkan Berita Acara Penegahan dengan kriteria khusus mengacu pada Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan dan dilaporkan pada aplikasi data penindakan DJBC.

Maksimal capaian efektivitas pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal adalah 36%

## III. Pembobotan Barang Hasil Penindakan (Bobot: 15%)

Pembobotan Barang Hasil Penindakan menggunakan capaian indeks skala "5", yang dihitung berdasarkan Jumlah Barang Hasil Penindakan hasil tembakau jenis sigaret, dengan satuan batang yang dilaporkan pada aplikasi data penindakan.

Penilaian pembobotan mengacu pada Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan.

Maksimal capaian bobot Barang Hasil Penindakan adalah 18%.

## IV. Tindak Lanjut Penindakan (Bobot: 40%)

Tindak Lanjut Penindakan dihitung dari jumlah Score Berita Acara Penegahan BKC HT yang ditindaklanjuti dibagi dengan jumlah Berita Acara Penegahan 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 yang sudah P-21	3	Surat Pemberitahuan Hasil Penyidikan Dinyatakan Lengkap (P-21)
3	Penyidikan TPA	2,5	SPTP (Surat Perintah Tugas Penyidikan)
4	Penghentian penyidikan dalam rangka UR	2,5	STCK-UR (4x nilai cukai)

5	Penelitian dalam rangka UR	2	STCK-UR (3x nilai cukai)
6	Pembekuan/Pencabutan NPPBKC	1.4	Surat Keputusan Pembekuan, atau Surat Keputusan Pencabutan
7	Tidak Melayani Pemesanan Pita Cukai	1.3	Surat Rekomendasi/ <i>Printscreen</i> aplikasi sistem otomatis
8	Penyelesaian Administrasi STCK	1.2	STCK-1 (Surat Tagihan di bidang Cukai)
9	Rekomendasi Audit	1	Surat Rekomendasi Audit
10	Penetapan BMN	1	Surat Keputusan Penetapan BMN
11	Penetapan BDN	0.5	Surat Keputusan Penetapan BDN
12	Penegahan yang dilakukan setelah tanggal 15 Desember	0,3	Berita Acara Penegahan
13	Tidak ditemukan pelanggaran	0.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berita Acara Pengembalian Barang / Sarana Pengangkut, atau</li> <li>Berita Acara Serah Terima</li> <li>- SBP dengan tindakan yang diambil berupa pemeriksaan dihentikan</li> <li>- SBP dengan tindakan yang diambil berupa diijinkan meneruskan perjalanan</li> </ul>

Tabel 24 Score Tindak Lanjut Penindakan

Apabila terdapat beberapa tindak lanjut Berita Acara Penegahan, maka digunakan score tindak lanjut yang paling tinggi. Maksimal capaian tindak lanjut penindakan adalah 48%.

### Komponen 3

#### Persentase Efektivitas Audit Kepabeanaan dan Cukai

Audit Kepabeanaan adalah kegiatan pemeriksaan laporan keuangan, buku, catatan dan dokumen yang menjadi bukti dasar pembukuan, dan surat yang berkaitan dengan kegiatan usaha, termasuk data elektronik, serta surat yang berkaitan dengan kegiatan di bidang kepabeanaan, dan/atau sediaan barang dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan di bidang kepabeanaan.

Audit Cukai adalah kegiatan pemeriksaan laporan keuangan, buku, catatan dan dokumen yang menjadi bukti dasar pembukuan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan kegiatan usaha, termasuk data elektronik, serta surat yang berkaitan dengan kegiatan di bidang cukai dan/atau sediaan barang dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan di bidang cukai.

Dasar hukum pelaksanaan audit kepabeanaan dan cukai adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor-258/PMK.04/2016 tentang Perubahan atas PMK Nomor-200/PMK.04/2011 tentang Audit Kepabeanaan dan Cukai, Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-23/BC/2019 tentang Tata Laksana Perencanaan Audit, Penelitian Ulang dan Analisis Tujuan Tertentu, PER-24/BC/2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2017 tentang Tatalaksana Audit Kepabeanaan dan Cukai, PER-26/BC/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Monitoring Tindak Lanjut dan Evaluasi Hasil Audit Kepabeanaan, Cukai dan Penelitian Ulang, PER-27/BC/2019 tentang Penjaminan Kualitas Perencanaan, Pelaksanaan, Monitoring dan Evaluasi Hasil Audit.

Tingkat efektivitas audit kepabeanan dan cukai yang diukur pada IKU ini adalah tingkat kesesuaian Laporan Analisa Objek Audit (LAOA) terhadap Laporan Hasil Audit (LHA), realisasi surat penetapan yang dibayar dan tagihan yang dibayar.

Unsur pengukuran komponen terdiri dari:

SubKomponen I – Persentase hasil audit yang sesuai Laporan Analisis Objek Audit (LAOA) (bobot 50%)

Komponen I menghitung kesesuaian kriteria temuan yang tercantum pada LHA dengan kriteria yang diatensi pada LAOA.

Laporan Analisis Objek Audit yang selanjutnya disingkat LAOA adalah laporan atas hasil analisis yang dilakukan dalam rangka menentukan objek audit.

Sasaran dalam kegiatan pembuatan LAOA sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-23/BC/2019 tentang Tatalaksana Perencanaan Audit Kepabeanan dan Cukai, Penelitian Ulang, dan Analisis Tujuan Tertentu bertujuan untuk menguji tingkat kepatuhan Perusahaan atas pelaksanaan pemenuhan ketentuan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan/atau cukai.

Kriteria temuan pada LHA yang dibandingkan dengan LAOA adalah temuan pada LHA yang dihitung dalam subkomponen II dan subkomponen III pada IKU ini.

Kriteria yang dibandingkan antara temuan pada LHA dan atensi pada LAOA adalah sebagai berikut:

1. Nilai Pabean
2. Klasifikasi dan Tarif
3. Jumlah dan Jenis
4. Ekspor
5. Fasilitas
6. Cukai

Sub Komponen II - Surat penetapan atas hasil audit yang telah dibayar (bobot 30%)

Surat penetapan hasil audit yang dibayar adalah surat penetapan atas Laporan Hasil Audit yang terbit dan sudah dibayar oleh auditee pada tahun 2023.

Surat penetapan hasil audit yang terbit adalah surat penetapan yang terbit atas :

1. Laporan Hasil Audit yang terbit pada tahun 2022 dan jatuh tempo pada tahun 2023 (*carryover*).
2. Laporan Hasil Audit yang terbit pada tahun 2023 dan jatuh tempo pada tahun 2023.
3. Laporan Hasil Audit yang terbit pada tahun 2023 dan jatuh tempo pada tahun 2024 namun telah dibayar pada tahun 2023.

Sub Komponen III - Realisasi nilai tagihan atas LHA yang dibayar (bobot 20%)

Realisasi Tagihan Hasil Audit diukur dengan melihat hasil realisasi tagihan yang terdapat pada CEISA SAPP

Realisasi nilai tagihan atas Laporan hasil audit yang dibayar adalah nilai tagihan pada surat penetapan atas Laporan Hasil Audit yang terbit dan sudah dibayar oleh auditee pada tahun 2023.

Nilai tagihan atas Laporan Hasil Audit yang terbit adalah nilai tagihan pada :

1. Surat penetapan yang terbit atas Laporan Hasil Audit yang terbit pada tahun 2022 dan jatuh tempo pada tahun 2023 (*carryover*).
2. Surat penetapan yang terbit atas Laporan Hasil Audit yang terbit pada tahun 2023 dan jatuh tempo pada tahun 2023.
3. Surat penetapan yang terbit atas Laporan Hasil Audit yang terbit pada tahun 2023 dan jatuh tempo pada tahun 2024 namun telah dibayar pada tahun 2023.

Formula perhitungan IKU berdasarkan manual IKU adalah:

**Formula Komponen 1:**

$$\begin{aligned} & \left( \sum \frac{P21}{SPDP} \times 83\% \right) + \left( \sum \frac{P21 \text{ Kriteria Khusus}}{SPDP \text{ Kriteria Khusus}} \times 4\% \right) \\ & + \left( \sum \text{Hasil Persentase Gelar Perkara Pra Penyidikan TPPU} \times 4\% \right) \\ & + \left( \sum \frac{P21 \text{ TPPU}}{SPDP \text{ TPPU}} \times 9\% \right) \\ & \text{Hasil Persentase Gelar Perkara Pra Penyidikan TPPU} \\ & \left( \sum \frac{BA \text{ Gelar Pra Penyidikan TPPU}}{\text{Permohonan Gelar Pra Penyidikan TPPU}} \times 50\% \right) + \left( \sum \frac{SPDP \text{ TPPU}}{BA \text{ Gelar Pra Penyidikan TPPU}} \times 50\% \right) \end{aligned}$$

**Formula Komponen 2:**

$$\begin{aligned} & \frac{\sum \text{Realisasi pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal}}{\sum \text{Rencana pengawasan BKC HT Ilegal}} \times 15\% + \frac{\sum \text{Score pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal}}{\sum \text{Realisasi pelaksanaan pengawasan BKC HT Ilegal}} \times 30\% \\ & + \frac{\sum \text{Indeks Pembobotan BHP}}{\sum \text{Target Indeks Pembobotan BHP}} \times 15\% + \frac{\sum \text{Score TL BA Penegahan BKC HT}}{\sum \text{Berita Acara Penegahan BKC HT}} \times 40\% \end{aligned}$$

**Formula Komponen 3:**

$$\frac{\sum \text{Kriteria temuan yang tercantum pada LHA}}{\sum \text{Kriteria yang diatensi pada LAOA}} \times 50\% + \frac{\sum \text{Surat penetapan hasil audit yang dibayar}}{\sum \text{Surat penetapan hasil audit yang terbit}} \times 30\% + \frac{\sum \text{Realisasi nilai tagihan atas LHA yang dibayar}}{\sum \text{Nilai tagihan atas LHA}} \times 20\%$$

Realisasi IKU Tingkat Efektivitas Pengawasan dan Penegakan Hukum Kepabeanaan dan Cukai pada tahun 2023 adalah N/A serta tidak terdapat SPDP dan P-21 yang diterbitkan. Berikut adalah rincian terkait capaian IKU Tingkat Efektivitas Pengawasan dan Penegakan Hukum Kepabeanaan dan Cukai 2023:

T/R	Q1	Q2	Q3	Q4	Po/ K.P
<b>Target (Persentase)</b>	73%	73%	73%	73%	73%
<b>Realisasi (Persentase)</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Tabel 25 Realisasi 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	N/A	-	-

Tabel 26 Rekap Hasil Akhir IKU dan Jumlah Dokumen

Target/Realisasi	Realisasi 2022	Realisasi 2023
Target 2022	78%	83%
Target 2023	73%	N/A

Tabel 27 Capaian IKU 3a-CP tahun 2022 dan 2023

IKU ini mengalami penurunan target dikarenakan pada tahun 2022 pada manual IKU diperhitungkan seluruh komponen, dimana pada KPPBC TMP Ngurah Rai tidak terdapat kegiatan pengawasan BKC sehingga berdasarkan penjelasan manual IKU diatas, komponen yang dapat diperhitungkan dalam formula IKU adalah komponen 1 (P21).

Pada tahun 2022, KPPBC TMP Ngurah Rai telah melakukan 1 kali kegiatan penyidikan yang sudah diserahkan ke Kejaksaan (P-21) pada Desember 2022 yaitu penyidikan atas dugaan tindak pidana kepebeanaan 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 kepebeanaan, serta melakukan *Post Seizure Analyst* (PSA) terhadap pelanggaran di bidang kepebeanaan untuk *forecast* modus terbaru.

Sepanjang tahun 2023, KPPBC TMP Ngurah Rai tidak melakukan kegiatan penyidikan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar komoditi penindakan yang dilakukan oleh KPPBC TMP Ngurah Rai adalah Narkotika, 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 Kepolisian Republik Indonesia atau Badan Narkotika Nasional.

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).

#### **SS-4 Kepuasan pengguna layanan kepebeanaan dan cukai yang tinggi**

Kepuasan pengguna layanan kepebeanaan dan cukai yang tinggi adalah adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di bidang Kepabeanaan dan Cukai. Kepuasan pengguna layanan yang tinggi diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai.

#### **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 2023 dilaksanakan oleh Tim dari Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai, hasil survei tersebut dihitung dan ditetapkan oleh Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai berdasarkan data yang masuk serta dikompilasi oleh Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB dan NTT.

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

#### 1. Sistem dan Prosedur Pelayanan

Dimensi/Variabel ini mencoba mengukur persepsi pengguna jasa mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh DJBC yang termasuk dalam aspek reliabilitas dan respons. Dimensi/Variabel ini dioperasionalkan lebih lanjut ke dalam 5 (lima) indikator layanan, yaitu:

- a. Kejelasan Persyaratan Administrasi;
- b. Kejelasan Prosedur Pelayanan;
- c. Kemudahan Prosedur Pelayanan;
- d. Kejelasan Biaya Pelayanan;
- e. Kecepatan Waktu Pelayanan.

#### 2. Pegawai dan Petugas Pelayanan

Dimensi/Variabel ini mengukur aspek reliabilitas, asuransi, dan empati pegawai dan petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa. Dimensi/Variabel ini meliputi 6 (enam) indikator layanan, yaitu:

- a. Keramahan dan Kesopanan Pegawai;
- b. Kedisiplinan Pegawai;
- c. Kecepatan Petugas Pelayanan;
- d. Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan;
- e. Keadilan Petugas Pelayanan;

f. Integritas Pegawai

3. Sarana dan Prasarana Kantor

Sarana dan Prasarana Kantor (Aspek tangibles/berwujud) diterjemahkan dalam berbagai sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna jasa. Dimensi/Variabel ini terdiri dari 6 (enam) indikator layanan, yaitu:

- a. Kenyamanan Loker Pelayanan.
- b. Kebersihan Kantor.
- c. Kenyamanan Ruang Tunggu.
- d. Kenyamanan Toilet.
- e. Kejelasan Tata Ruang.
- f. Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya.

4. Layanan Informasi

Variabel layanan informasi digunakan untuk memindai aspek reliabilitas dan empati. Untuk keperluan tersebut, dimensi/variabel ini didetailkan menjadi 4 (empat) indikator layanan, yaitu:

- a. Ketersediaan Layanan Informasi.
- b. Kejelasan Layanan Informasi.
- c. Kemudahan Mendapatkan Informasi.
- d. Kemudahan Menyampaikan Pengaduan.

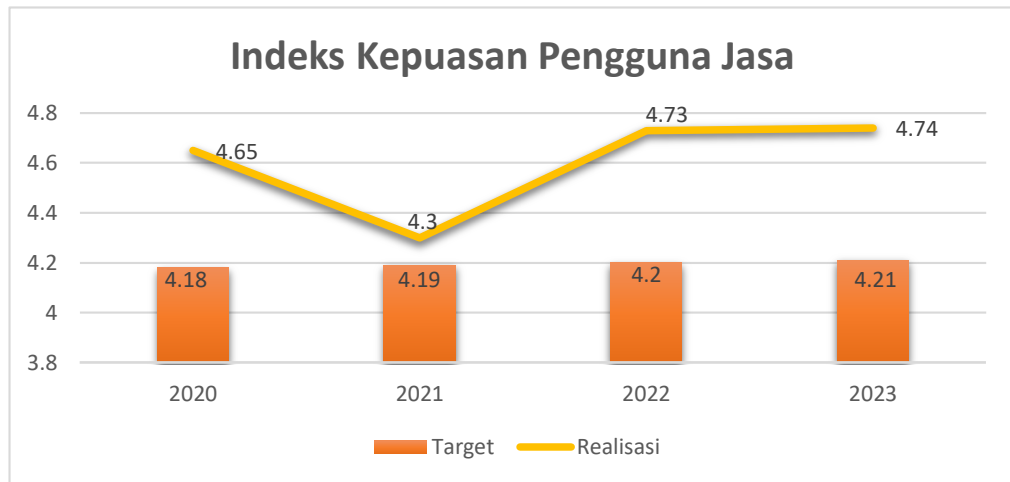
Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna jasa tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Direktur Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mencapai angka indeks 4.74 (skala 5). Capaian angka indeks ini melebihi dari target yang telah ditetapkan yaitu 4,21 (skala 5) karena 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 112,59% (seratus dua belas koma lima puluh sembilan persen)

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 28 Kategori Hasil SKPJ

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



Tabel 29 Histori Indeks Kepuasan Pengguna Jasa

Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngurah Rai Tahun 2022				
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 Loker 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>	

Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Ngurah Rai Tahun 2023				
Indikator	Indeks	Kategori	Tren	IPA
<b>Sistem dan Prosedur Pelayanan</b>	<b>4,69</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,04</b>	
Kejelasan Persyaratan Administrasi	4,64	Sangat Puas	0,02	II
Kejelasan Prosedur Pelayanan	4,71	Sangat Puas	0,06	III
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4,71	Sangat Puas	0,06	II
Kejelasan Biaya Pelayanan	4,71	Sangat Puas	0,13	II
Kecepatan Waktu Pelayanan	4,68	Sangat Puas	-0,05	II
<b>Pegawai dan Petugas Pelayanan</b>	<b>4,75</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>-0,03</b>	
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4,74	Sangat Puas	-0,16	III
Kedisiplinan Pegawai	4,74	Sangat Puas	-0,06	II
Kecepatan Petugas Pelayanan	4,74	Sangat Puas	-0,06	II
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4,78	Sangat Puas	-0,02	I
Keadilan Petugas Pelayanan	4,78	Sangat Puas	0,08	I
Integritas Pegawai	4,74	Sangat Puas	0,04	II
<b>Sarana dan Prasarana Kantor</b>	<b>4,80</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>-0,03</b>	
Kenyamanan Loker Pelayanan	4,78	Sangat Puas	-0,02	I
Kebersihan Kantor	4,78	Sangat Puas	-0,17	I
Kenyamanan Ruang Tunggu	4,78	Sangat Puas	-0,12	IV
Kenyamanan Toilet	4,83	Sangat Puas	0,03	I
Kejelasan Tata Ruang	4,78	Sangat Puas	-0,07	IV
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4,83	Sangat Puas	0,18	IV
<b>Layanan Informasi</b>	<b>4,75</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,05</b>	
Ketersediaan Layanan Informasi	4,75	Sangat Puas	0,06	I
Kejelasan Layanan Informasi	4,75	Sangat Puas	0,10	I
Kemudahan Mendapatkan Informasi	4,75	Sangat Puas	-0,02	I
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	4,75	Sangat Puas	0,06	I
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>4,74</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,01</b>	
Faktor Koreksi	0,00		0,00	
<b>Indeks Akhir</b>	<b>4,74</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>0,01</b>	

Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2022 dan 2023

Indeks Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC TMP Ngurah Rai Tahun 2023 adalah 4,74 (skala 5) yang termasuk kategori Sangat Puas. Indeks tahun ini mengalami peningkatan sebesar 0,01 (nol koma nol satu) bila dibandingkan Indeks pada tahun 2022.

Dari empat variabel yang dinilai, seluruhnya mendapatkan kategori Sangat Puas. Variabel dengan Indeks tertinggi adalah variabel Sarana dan Prasarana Kantor yaitu sebesar 4,80 (empat koma delapan puluh), sedangkan variabel dengan Indeks terendah adalah variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan yaitu sebesar 4,69 (empat koma enam puluh sembilan).

**Penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan**

Keberhasilan atas pencapaian IKU ini adalah dengan melakukan intimasi dengan para pengguna jasa yang ditunjuk sebagai responden dalam pengisian survei salah satunya dilaksanakan dengan mengundang para pengguna jasa pada acara *coffee morning*, selain itu dilaksanakan pula pra-SKPJ untuk menjadi bahan evaluasi awal sebelum dilakukan Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) oleh Direktorat Kepatuhan Internal.

Namun adapula risiko penurunan hasil indeks capaian survei yaitu pengisian survei yang tidak valid oleh responden dan pergantian PIC yang sebelumnya sudah ditunjuk untuk menjadi responden. Hal ini dimitigasi dengan terus melakukan intimasi dengan para responden.

Dilakukan pula pra survei kepuasan pengguna jasa sebanyak 2 kali untuk mengetahui pada indikator mana yang harus menjadi prioritas perbaikan dengan tetap berupaya memberikan layanan prima pada seluruh layanan.

### **Rencana aksi ke depan**

Dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan indeks capaian survei kepuasan pengguna jasa, telah disusun beberapa rencana kegiatan sebagai berikut:

1. Menyusun longlist responden SKPJ.
2. Melakukan Pra survei kepuasan pengguna jasa.
3. Intimasi dengan para responden.

### **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 (satu) sampai dengan 4 (empat). 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 2023. 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

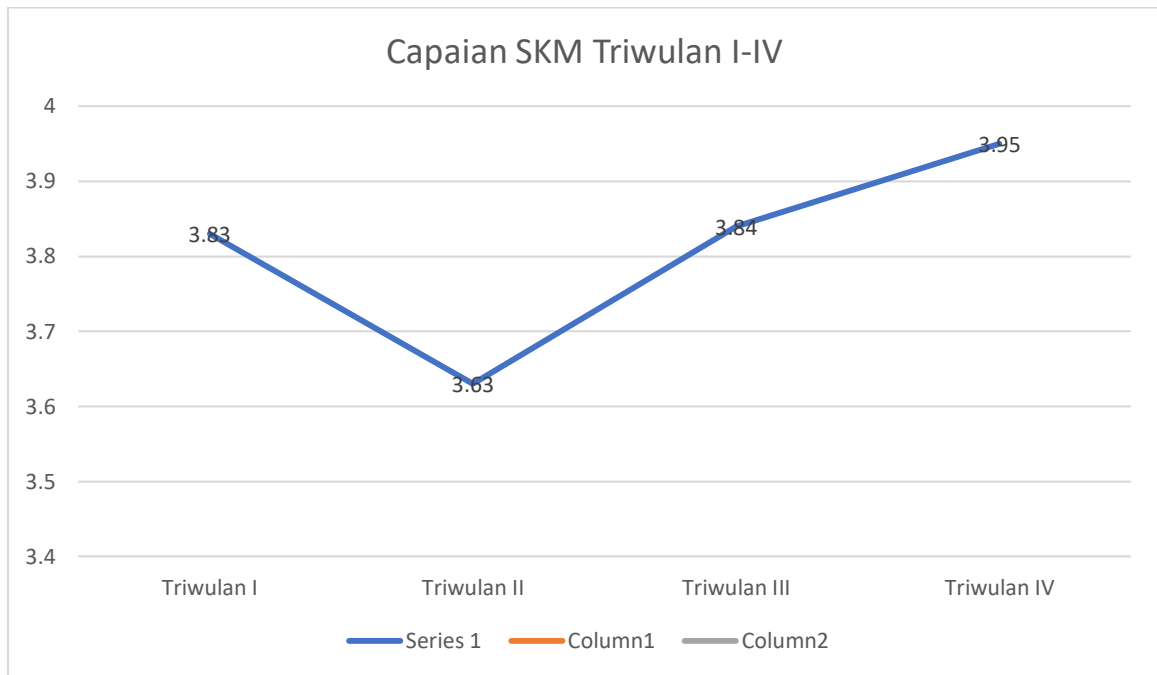
Tabel 30 Nilai persepsi, nilai interval, nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit

Survei kepuasan masyarakat tahun 2023 pada KPPBC TMP Ngurah Rai dilaksanakan pada Triwulan I dan IV dengan hasil sebagai berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM			
		Q1	Q2	Q3	Q4
1	Persyaratan	3,84	3,58	3,82	3,93
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,82	3,58	3,76	3,90
3	Waktu Penyelesaian	3,77	3,52	3,78	3,93
4	Biaya/Tarif	4,00	4,00	4,00	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	3,51	3,73	3,93
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	3,58	3,84	3,95
7	Perilaku Pelaksana	3,82	3,51	3,78	3,95
8	Sarana dan Prasarana	3,82	3,55	3,88	3,98
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	3,86	3,96	3,98
Nilai SKM		<b>3,83</b>	<b>3,63</b>	<b>3,84</b>	<b>3,95</b>
Responden		62	65	51	40
Jumlah Standar Pelayanan Yang Mendapat Respon		13	15	14	11

Tabel 31 Hasil Survei SKM triwulan IV

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV unsur yang memiliki nilai terendah ada pada unsur produk spesifikasi dan jenis pelayanan sedangkan unsur dengan nilai tertinggi sekaligus mendapatkan nilai sempurna yakni indeks 4 ada pada unsur biaya/tarif.



Tabel 32 Capaian SKM Triwulan I-IV

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata realisasi IKU Indeks kualitas hasil SKM Tahun 2023 adalah 3,81 (Skala 4) yang merupakan predikat “A” (Sangat Baik) dengan capaian indeks sebesar 120%. IKU ini merupakan IKU yang baru ditetapkan pada tahun 2023 sehingga tidak memiliki historis capaian pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, KPPBC TMP Ngurah Rai berencana akan melaksanakan SKM setiap triwulan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap triwulan dengan rentang waktu yang telah ditentukan, hal ini menyebabkan beberapa layanan mendapatkan nilai N/A dikarenakan pada periode survei tidak ada layanan yang dilakukan.

Pada tahun 2024 direncanakan survei kepuasan masyarakat akan tetap dilaksanakan 4 kali dalam setahun dengan metode yang sama namun akan ada perbaikan minor pada pertanyaan survei.

### SS-5 Perencanaan dan analisis formulasi kebijakan yang efektif dan efisien

Untuk menjaga proses perbaikan organisasi yang berkesinambungan (*continously 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

Persentase Kualitas Perencanaan dan Penyelesaian Program PRKC Berkelanjutan bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan keselarasan program kerja serta meningkatkan peran serta unit vertical dalam mendukung PRKC Berkelanjutan. Realisasi atas capaian IKU ini adalah 99% (sembilan puluh sembilan persen) dari target 80% (delapan puluh persen). 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%).

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

Kualitas perencanaan program rutin di ukur berdasarkan matriks penyalarsan kerangka kinerja yang disusun untuk tahun 2022, dimana terdapat 2(dua) unsur yang di ukur adalah :

- 1) Program kerja yang mendukung kinerja pada perspektif *internal process* dan *learning and growth*.
- 2) Hasil penilaian terhadap matriks penyalarsan 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 :  
 $(A \times 50\%) + (b \times 50\%)$

$$2. \text{ Penyelesaian Program (70\%)} \\
\left( \frac{\sum \text{Persentase penyelesaian program kerja wajib (cascade)}}{\sum \text{Program kerja wajib (cascade)}} \times 60\% \right) + \\
\left( \frac{\sum \text{Persentase penyelesaian program kerja mandiri}}{\sum \text{Program kerja mandiri}} \times 40\% \right)$$

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(dua) 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.

Terget/Realisasi	Realisasi 2022	Realisasi 2023
Target 2022	75%	98.89
Target 2023	80%	99%

Tabel 33 Capaian IKU 5a-N tahun 2022 dan 2023

Pada tahun 2023 terdapat 3 Program Kerja Mandiri yaitu optimalisasi penerimaan negara, cyber crawling dan aplikasi dashboard KPPBC TMP Ngurah Rai. Disamping itu terdapat 5 Program Kerja *Cascade* yaitu:

1. Internalisasi dan penguatan sikap dasar dalam kegiatan dinas maupun non dinas.
2. Penguatan integritas melalui CMC dalam dialog kinerja individu.
3. Pemetaan Titik Rawan Integritas secara mandiri sesuai kearifan lokal dengan panduan standar minimal sesuai proses bisnis satker.
4. Pelaksanaan Operasi Serentak & terpadu oleh seluruh satuan kerja vertikal DJBC dalam pengawasan BKC Illegal dari pengawasan daerah produksi hingga daerah pemasaran.

5. Peningkatan pengawasan terkoordinasi & Pelaksanaan Kolaborasi unit K/L dan APH terkait penegakan kepatuhan impor, ekspor dan cukai.

### **Penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternative solusi yang telah dilakukan**

Keberhasilan atas pencapaian IKU ini adalah :

1. Penyusunan matriks penyalarsan yang tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dibuktikan dengan hasil penilaian matriks penyalarsan oleh Kantor Wilayah sebesar 97.4%.
2. Program Kerja mandiri (PKM) PRKC berkelanjutan yang bersifat Strategis, High Impact, Agile dan Kolaboratif serta Manfaat Program dirasakan oleh unit di luar Satker tersebut dibuktikan dengan hasil penilaian PKM PRKC oleh Kantor Wilayah sebesar 93.33%.
3. Program Kerja mandiri (PKM) PRKC berkelanjutan dilaksanakan sesuai dengan periode pelaksanaan (*on track*) pada tahun 2023 baik untuk program kerja mandiri dan program kerja *cascade*.
4. Pelaporan capaian Program Kerja mandiri (PKM) PRKC berkelanjutan ke Kantor wilayah selalu dilaporkan tepat waktu.

### **Rencana aksi ke depan**

Dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan indeks capaian survei kepuasan pengguna jasa, telah disusun beberapa rencana kegiatan sebagai berikut:

1. Menyusun matriks penyalarsan kerangka kinerja tahun 2024 secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Melaksanakan Program Kerja mandiri (PKM) PRKC berkelanjutan sesuai dengan *milestone* 2024.
3. Melaporkan update capaian Program Kerja mandiri (PKM) PRKC berkelanjutan secara tepat waktu.

### **SS-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 Efektivitas Komunikasi dan Edukasi**

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

##### **A. Komunikasi**

Komunikasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh unit DJBC kepada pengguna jasa dan/atau masyarakat dengan harapan memiliki dampak positif terhadap peningkatan pemahaman secara komprehensif atas peraturan kepabeanan dan cukai.

Dalam pelaksanaan komunikasi oleh unit DJBC, setiap unit harus menyiapkan perencanaan yang matang atas kegiatan yang dilaksanakan dalam setahun. Perencanaan tersebut disusun sesuai dengan

anggaran dan kebutuhan masing-masing organisasi yang dapat disusun dalam matriks sederhana yang sekurang-kurangnya memuat **nama kegiatan, rencana pelaksanaan, dan realisasi pelaksanaan**.

Kegiatan sosialisasi dibagi menjadi 2 kegiatan, yaitu sosialisasi secara luring dan sosialisasi secara daring.

### 1. Sosialisasi secara luring

No	Kegiatan Sosialisasi melalui Media	Poin	Maksimal Poin dapat diakui
1	Pemasangan baliho / <i>videotron</i>	2	2 x rencana
2	<i>Talkshow</i> pada radio / televisi	1.5	1.5 x rencana
3	Pemuatan informasi pada media local	1	1 x rencana
No	Kegiatan Sosialisasi secara Tatap Muka	Poin	Maksimal Poin dapat diakui
1	Sosialisasi tatap muka secara langsung di tempat pelaksanaan kegiatan operasional kantor (lingkungan luar kantor)	1	1 x rencana
2	Sosialisasi tatap muka di lingkungan kantor/ <i>video conference</i> dan/atau membagikan <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> , dsb di lokasi-lokasi luar kantor	0.5	0.5 x rencana

Tabel 34 Score kegiatan sosialisasi secara luring

### 2. Sosialisasi secara daring

merupakan amplifikasi atas konten berkaitan dengan Kementerian Keuangan yang diukur melalui **employee advocacy**. **Employee advocacy** merupakan program kehumasan Kemenkeu yang dilakukan untuk mendukung amplifikasi konten Kementerian Keuangan melalui media sosial masing-masing pegawai sebagai bagian dari *employee engagement* melalui penghitungan tingkat jumlah pegawai yang berpartisipasi dalam program *employee advocacy* dimaksud dan dihitung sebagai berikut:

- Realisasi jumlah pegawai  $\geq$  *baseline*, nilai 100.
- Realisasi jumlah pegawai minimal 75% *baseline*, nilai 90.
- Realisasi jumlah pegawai minimal 50% *baseline*, nilai 80.
- Realisasi jumlah pegawai minimal 25% *baseline*, nilai 70.
- Realisasi jumlah pegawai  $<$  25% *baseline*, nilai 60.

Konten yang diamplifikasi oleh pegawai merupakan konten yang terdapat dalam *Agenda Setting* proaktif Kementerian Keuangan yang disusun oleh Biro KLI, Sekretariat Jenderal yang memuat topik umum dan topik khusus.

*Baseline* adalah jumlah minimal pegawai yang terlibat dalam *employee advocacy* yang ditentukan sebagai berikut:

- Q1: sekurang-kurangnya **5%** dari jumlah pegawai pada masing-masing kantor.
- Q2 – Q4: sekurang-kurangnya **10%** dari jumlah pegawai pada masing-masing kantor.

Ketentuan lanjutan mengenai *employee advocacy* akan ditentukan oleh Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa. Perhitungan atas *employee advocacy* mendukung capaian IKU Kemenkeu-*One* DJBC “Indeks efektivitas ekosistem kehumasan”.

## **B. Edukasi**

Edukasi merupakan kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan oleh unit kerja DJBC kepada pihak eksternal DJBC yang meliputi antara lain: pelatihan, sosialisasi, *workshop*, dan kegiatan edukasi lainnya. Variabel yang diukur dalam komponen edukasi adalah:

- a) Acara (bobot 35%);
- b) Materi (bobot 35%); dan
- c) Narasumber (bobot 30%).

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

## **Capaian IKU:**

**(Indeks efektivitas komunikasi x 50%) + (Indeks efektivitas edukasi x 50%)**

Sepanjang tahun 2023 telah dilakukan kegiatan komunikasi dan edukasi sebagai berikut :

1. Sosialisasi Luring:  
telah dilaksanakan 3 kegiatan yaitu :
  - a. Pemasangan videotron di bandara bulan Maret.
  - b. Sosialisasi di luar lingkungan kantor bulan Februari.
  - c. pembagian leaflet bulan Maret.
2. Sosialisasi Daring:
  - Pada Q1 (s.d. Maret), yang telah melakukan amplifikasi konten adalah sebanyak 111 pegawai.
  - Pada Q2 (s.d. Juni), yang telah melakukan amplifikasi konten adalah sebanyak 79 pegawai.
  - Pada Q3 (s.d. September), yang telah melakukan amplifikasi konten adalah sebanyak 77 pegawai.

- Pada Q4 (s.d. Desember), yang telah melakukan amplifikasi konten adalah sebanyak 136 pegawai.

3. Kegiatan edukasi sebanyak 18 kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

Customs Visit Customer	6
Kelas Kepabeanan	1
Kunjungan Mahasiswa	5
Coffee Morning	2
Targetted Audience	2
Customs Goes to School/Campus	2
<b>Total</b>	<b>18</b>

Tabel 35 jumlah kegiatan edukasi tahun 2023

Kegiatan edukasi dan komunikasi sepanjang tahun 2023 diperoleh realisasi IKU Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi KPPBC TMP Ngurah Rai sebesar 97,36 (Sangat Efektif) dari target 80, dengan rincian konversi rata-rata nilai sosialisasi sebesar 100 dan rata-rata nilai efektivitas edukasi sebesar 94,72 serta Indeks capaian sebesar 121.7%. IKU ini merupakan IKU baru yang menjadi salah satu IKU KPPBC TMP Ngurah Rai. Adapun realisasi IKU ini adalah sebagai berikut:

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Tahun
1	Persepsi Positif dan Dukungan Publik Terhadap Kebijakan Kepabeanan dan Cukai	Indeks Efektivitas Komunikasi dan Edukasi	80	97,36	2023

Tabel 36 Capaian IKU 6a-N tahun 2023

Pada tahun 2023 IKU ini mengalami perubahan manual IKU jika dibandingkan dengan tahun 2022 sehingga IKU ini dikategorikan sebagai IKU baru dan tidak dapat dibandingkan dengan manual IKU tahun sebelumnya.

**Penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternative solusi yang telah dilakukan.**

Selama 2023, terdapat kendala terkait kegiatan edukasi dan komunikasi yaitu terkait standar pelayanan kegiatan penyuluhan atas permohonan pengguna jasa memiliki realisasi waktu layanan yang lebih lambat dikarenakan perlu adanya konfirmasi lebih lanjut dengan Seksi terkait. Atas terjadinya kendala sebagaimana telah diuraikan tersebut solusi yang telah dilakukan yaitu penyampaian jawaban permohonan penyuluhan dibalas secara informal melalui whatsapp PLI Beacukai Ngurah Rai dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari kerja.

Untuk kedepannya, kami akan memperbaiki layanan sesuai janji layanan yaitu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak surat permohonan penyuluhan diterima.

**Analisis atas efisiensi penggunaan sumber daya**

Pelaksanaan kegiatan komunikasi dan edukasi tahun 2023 dilaksanakan oleh SDM Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi yang terdiri dari 1 (satu) Kepala Seksi, 2 (dua) Pejabat Fungsional Ahli Pertama dan 8 (delapan) Pelaksana Pemeriksa. Selain itu, untuk kegiatan seperti *Coffee Morning* dan *Customs Visit Customers (CVC)* dibantu oleh seksi lain sebagai penunjang kegiatan.

**Analisis program/kegiatan yang menunjang keberhasilan ataupun kegagalan pencapaian pernyataan kinerja**

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap kegiatan komunikasi dan edukasi, Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi juga telah melaksanakan berbagai kegiatan yaitu:

- a) Melaksanakan Program Kerja Mandiri yaitu Internalisasi dan Penguatan Sikap Dasar pegawai dalam kegiatan dinas maupun non dinas dan Penguatan Integritas melalui CMC dalam dialog kinerja individu.
- b) Melakukan rapat koordinasi dengan panitia atau tim kegiatan komunikasi dan edukasi terutama untuk kegiatan seperti *Coffee Morning* dan *Customs Visit Customers (CVC)*.
- c) Menyampaikan laporan kegiatan komunikasi dan edukasi kepada kepala kantor.

**Rencana Aksi Kedepan**

- 1. Pada tahun 2024 direncanakan kegiatan edukasi dan komunikasi tetap dilaksanakan dengan total rencana 20 kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

<i>Customs Visit Customer</i>	6
Sosialisasi Tatap Muka (di luar kantor)	2
Kunjungan Mahasiswa	6
<i>Coffee Morning</i>	1
Pemasangan Videotron	1
Workshop	2
Pembagian leaflet	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

Tabel 37 Rencana kegiatan edukasi dan komunikasi tahun 2024

- 2. Memperbaiki standar pelayanan kegiatan penyuluhan atas permohonan pengguna jasa agar dibalas sesuai janji layanan yaitu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak surat permohonan penyuluhan diterima.

## 6b-N Persentase Kualitas Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

IKU Persentase Pelayanan kepabeanan dan cukai adalah IKU baru yang digunakan untuk mengukur seluruh bentuk layanan yang diberikan oleh DJBC (baik di kantor pusat maupun unit organisasi vertikal) terhadap kegiatan terkait impor, ekspor, dan/atau cukai yang dilakukan oleh pengguna jasa kepabeanan dan cukai.

**Jumlah layanan yang diukur dalam IKU** dapat ditentukan oleh masing-masing unit organisasi berdasarkan prioritas (layanan yang dominan) dengan jumlah layanan sebagaimana tabel berikut:

No	Total Jumlah Layanan	Jumlah Layanan Diukur (Pembulatan ke Atas)
1	≤ 5 Layanan	100% dari jumlah layanan (5)
2	5 < x ≤ 10 Layanan	80% dari jumlah layanan (8)
3	10 < x ≤ 15 Layanan	70% dari jumlah layanan
4	15 < x ≤ 20 Layanan	70% dari jumlah layanan (14)

Tabel 38 Jumlah Layanan yang diukur dalam IKU 6b-N

**Ket: Apabila jumlah layanan > 20, maka dianggap 20 layanan**

Adapun kualitas pelayanan diukur berdasarkan tiga komponen, yaitu:

### 1. Penyelesaian layanan tepat waktu (80%)

Penyelesaian layanan tepat waktu dilakukan berdasarkan janji layanan, seluruh dokumen layanan diselesaikan sesuai standar waktu layanan atau lebih cepat dari standar waktu layanan.

Janji layanan yang menjadi standar waktu penyelesaian layanan adalah berdasarkan naskah dinas pimpinan unit organisasi pemilik IKU atau unit organisasi yang lebih tinggi, dan telah dipublikasikan/disosialisasikan kepada pengguna jasa (termasuk publikasi janji layanan melalui standing banner atau melalui media lainnya yang dapat diakses oleh pengguna jasa).

Perhitungan penyelesaian layanan berdasarkan janji layanan dilakukan terhadap masing-masing jenis layanan dengan menggunakan formula sebagai berikut:

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

Tiap-tiap layanan masuk dalam kategori tepat waktu dalam penyelesaiannya apabila hasil perhitungan sebagaimana formula di atas minimal 100%.

### 2. Inovasi layanan (20%)

Inovasi layanan dilakukan **dalam rangka** peningkatan kualitas layanan dari sisi **kecepatan penyelesaian layanan, ketepatan informasi yang diterima pengguna jasa, dan/atau kemudahan pengguna jasa dalam mengakses layanan.**

Inovasi layanan dilakukan terhadap setiap layanan yang diukur dalam IKU ini. Tiap-tiap layanan dapat diakui telah dilakukan inovasi apabila terdapat dokumentasi terkait dalam waktu 3 tahun terakhir dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa **berupa piagam** atau **dokumentasi lainnya (misal berupa video ucapan apresiasi)**.

Jumlah layanan yang diukur inovasinya adalah 50% dari jumlah layanan yang dihitung dalam IKU ini.

### 3. Pengurang kualitas layanan (-20%)

Kualitas pelayanan kepabeanan dan cukai yang diukur dalam IKU ini dapat berkurang apabila terdapat 2 hal berikut:

- a. Terdapat layanan mengharuskan tatap muka.

Kualitas pelayanan dalam IKU ini salah satunya adalah mengoptimalkan otomasi terhadap layanan yang diberikan, terutama **terkait pengajuan awal** dan pemberitahuan **tahapan penyelesaian layanan**.

Jumlah layanan yang dilakukan pengukuran dalam komponen ini adalah minimal 50% dari jumlah layanan yang diukur dalam IKU.

Dalam hal tatap muka dilaksanakan sebab kondisi sistem aplikasi pelayanan sedang **down** (apabila kondisi normal tidak dilakukan dengan tatap muka), maka tidak diperhitungkan dalam komponen ini.

- b. Penurunan survei kepuasan pengguna jasa (indikator “sistem dan prosedur layanan” serta “pegawai dan petugas pelayanan”).

Nilai survei yang digunakan adalah Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) yang dilaksanakan oleh Direktorat Kepatuhan Internal. Indikator survei yang menjadi perhitungan dalam IKU ini adalah:

- 1) Sistem dan Prosedur Layanan.
- 2) Pegawai dan Petugas Pelayanan.

Capaian komponen ini dihitung dengan menjumlahkan penurunan maupun kenaikan nilai survei terhadap 2 indikator di atas kemudian dikalikan dengan bobot komponen. **Apabila hasil penjumlahan 2 indikator yang dihitung adalah 0 (nol) atau positif (menunjukkan kenaikan)**, maka komponen ini tidak perlu diperhitungkan.

Adapun daftar layanan yang masuk dalam perhitungan IKU ini ada sebagai berikut:

No.	Nama Layanan	PIC
1	Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan RKSP untuk Sarana Pengangkut melalui Laut dan Udara Melalui Sistem PDE	Seksi Administrasi Manifes
2	Pelayanan Penyelesaian Barang Impor Untuk Dipakai (Jalur Hijau)	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai II
3	Pelayanan Izin/Persetujuan Impor Kembali (Reimpor)	Seksi Perbendaharaan

4	Pelayanan Pemusnahan Barang dan/atau Bahan yang Berada di Tempat Penimbunan Berikat	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai III dan IV
5	Penyerahan dan Penatausahaan Pemberitahuan Inward Manifest untuk Sarana Pengangkut melalui Laut dan Udara oleh Operator Sarana Pengangkut melalui Sistem PDE	Seksi Administrasi Manifes
6	Pelayanan Pengembalian Jaminan Tunai Dalam Rangka Kegiatan Kepabeanan	Seksi Perbendaharaan
7	Pelayanan Pengajuan Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Sanksi Administrasi Berupa Denda, dan/atau Bunga Dalam Rangka Kepabeanan	Seksi Perbendaharaan
8	Pelayanan Impor Barang Kiriman Dengan Cara Penyampaian Consignment Note (CN)	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai VI
9	Pelayanan Pembatalan PEB	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai I
10	Pelayanan Pembetulan SPPBMCP	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai VI
11	Pelayanan Informasi melalui loket layanan	Seksi PLI
12	Pelayanan Informasi melalui e-mail	Seksi PLI
13	Permohonan Pelayanan Pemindahan Lokasi Penimbunan (PLP)	Seksi Administrasi Manifes
14	Perbaikan RKSP (dengan Persetujuan Kepala Kantor)	Seksi Administrasi Manifes

Tabel 39 Layanan pada KPPBC TMP Ngurah Rai yang dimasukkan kedalam perhitungan IKU 6b-N

Tahun 2023 realisasi Persentase Kualitas Pelayanan Kepabeanan dan Cukai adalah 97.43% dari target yang telah ditetapkan yaitu 81%. sehingga capaian indikator kinerja ini adalah 120%

Capaian tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan formula sebagai berikut:

### 1. Penyelesaian Layanan Tepat Waktu (80%)

$$\frac{(\sum \text{Layanan yang tepat waktu} \times 50\%) + \left( \sum \frac{\text{Layanan yang dilengkapi janji layanan dan telah dipublikasikan}}{\text{janji layanan dan telah dipublikasikan}} \times 50\% \right)}{\%* \times \sum \text{Layanan Pada Unit Organisasi}}$$

\*) Berdasarkan tabel dalam definisi IKU

### 2. Inovasi Layanan (20%)

$$\frac{(\sum \text{Layanan yang telah dilakukan inovasi} \times 70\%) + \left( \sum \frac{\text{Layanan dengan inovasi yang mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa}}{\text{yang mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa}} \times 30\% \right)}{50\% \times (\%* \times \sum \text{Layanan Pada Unit Organisasi})}$$

\*) Berdasarkan tabel dalam definisi IKU

### 3. Pengurang kualitas layanan (-20%)

#### a. Terdapat layanan yang mengharuskan tatap muka

$$\frac{\left( \sum \text{Layanan dengan pengajuan Permohonannya Tatap Muka} \times 50\% \right) + \left( \sum \text{Layanan dengan Pemberitahuan Tahapan Tatap Muka}^* \times 50\% \right)}{50\% \times (\%^{**} \times \sum \text{Layanan Pada Unit Organisasi})}$$

\*) Pemberitahuan tahapan layanan yang telah selesai dilaksanakan kepada pengguna jasa

\*\*\*) Berdasarkan tabel dalam definisi IKU

#### b. Hasil SKPJ (Terhadap Dua Indikator yang Diperhitungkan)

$$\left( \sum \text{Hasil SKPJ Tahun Sebelumnya} - \sum \text{Hasil SKPJ Tahun Berjalan} \right)^*$$

\*) Hanya terhadap indikator hasil survei:

- 1) Sistem dan Prosedur Layanan.
- 2) Pegawai dan Petugas Pelayanan.

Apabila hasil perhitungan tidak menunjukkan penurunan, maka kompone ini tidak dihitung.

#### Komponen 3:

$$(a \times 60\%) + (b \times 40\%)$$

#### Capaian IKU:

$$(\text{Komponen 1} \times 80\%) + (\text{Komponen 2} \times 20\%) - (\text{Komponen 3} \times 20\%)$$

$$(100\% \times 80\%) + (100\% \times 20\%) - (12.85\% \times 20\%) = 80\% + 20\% - 2.57\% = 97.43\%$$

Seluruh layanan pada IKU ini diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, dari 14 layanan yang dipilih dalam IKU ini terdapat 7 layanan yang memiliki inovasi dan telah mendapatkan apresiasi oleh pengguna jasa dan berdasarkan manual IKU terdapat komponen pengurang yakni terdapat 2 layanan yang pengajuan permohonan dokumen mengharuskan tatap muka dan 1 layanan yang pemberituannya mengharuskan tatap muka.

Ke depannya diharapkan seluruh Seksi yang memberikan pelayanan terkait Kepabeanaan dan Cukai akan terus meningkatkan kecepatan layanan dan dilakukan tanpa mengharuskan tatap muka sehingga memudahkan pengguna jasa dalam mendapatkan layanan terkait Kepabeanaan dan Cukai.

#### 6c-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 40 Kategori Sasaran Mutu

2. Tindak Lanjut Hasil Audit Internal (B)

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

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

Tabel 41 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Internal

3. Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal (C)

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

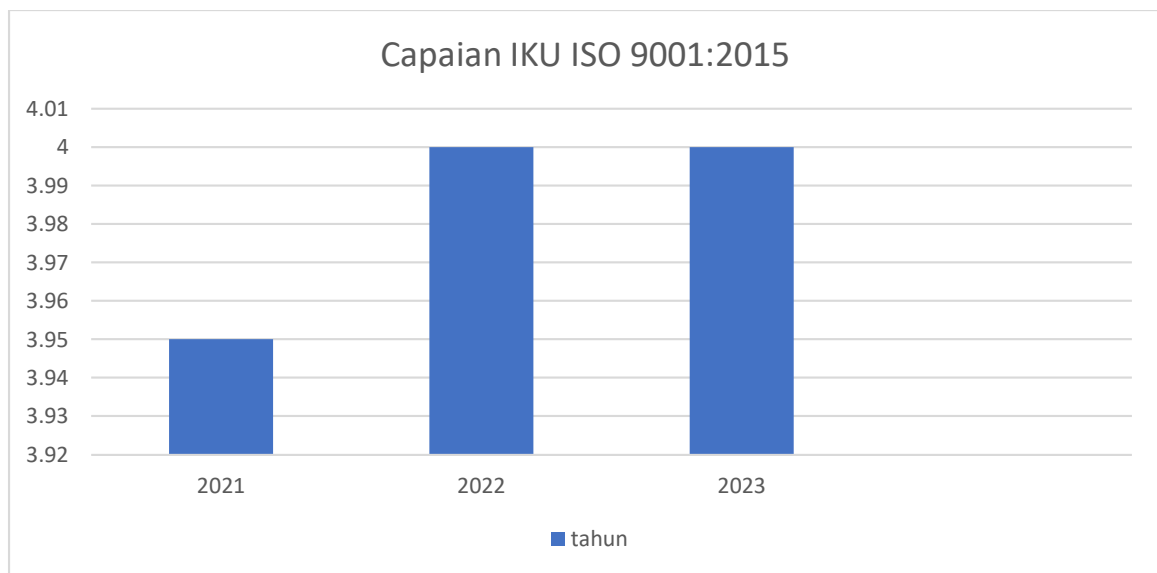
Indeks Capaian Sasaran Mutu	Keterangan
4	100% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >90%

3,5	90% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >85%
3	85% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >80%
2,5	80 % ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >75%
2	75% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >70%
1,5	70% ≥ Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal >65%
1	Ketepatan Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal ≤ 65%

Tabel 42 Kategori Tindak Lanjut Hasil Audit Eksternal

### Realisasi IKU

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



Tabel 43 Capaian IKU 6c-N tahun 2021 s.d. 2023

Berdasarkan hasil di atas, realisasi IKU Indeks kualitas pelaksanaan ISO 9001:2015 tahun 2023 adalah 4 (skala 4) dengan indeks capaian sebesar 120% capaian ini sama dengan tahun 2022. Dimana pada tahun 2023 seluruh layanan telah memenuhi sasaran mutu dan telah dilaksanakan Audit Internal dengan menghasilkan 7 temuan minor dan 65 temuan observasi yang telah ditindaklanjuti seluruhnya dengan tepat waktu dan telah dilaksanakan Audit Eksternal dengan menghasilkan 4 temuan obeservasi dan telah ditindak lanjuti seluruhnya.

Dalam rangka menjaga realisasi tahun 2023, 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, dan juga akan dilaksanakan audit internal dan audit eksternal seperti pada tahun-tahun sebelumnya.

## **SS-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**

1. Pelanggaran kepabeanan dan cukai adalah pelanggaran dibidang kepabeanan dan cukai yang berhasil ditindak oleh petugas KP DJBC, Kanwil DJBC, KPU, dan KPPBC di seluruh Indonesia sejak tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal terakhir bulan yang dilaporkan.
2. Patroli adalah kegiatan penindakan yang belum memiliki target spesifik.
3. Operasi adalah kegiatan penindakan yang telah memiliki target spesifik berdasarkan Nota Hasil Intelijen (NHI) dari unit Intelijen maupun sumber informasi lainnya.
4. Rencana patroli dan Rencana Operasi adalah jumlah rencana yang disampaikan oleh Direktorat Penindakan dan Penyidikan pada awal tahun dengan mempertimbangkan:
  - a. Rencana Patroli dan Operasi Penindakan usulan dari Kanwil, KPU BC dan KPPBC.
  - b. Rencana pelaksanaan pengawasan Barang Kena Cukai Ilegal.
  - c. Rencana Patroli laut yang sudah ditetapkan Subdirektorat Patroli laut dan.
  - d. Data historis Surat Perintah, LPT, NHI, NHI-N, SBP, SBP-N, dan BA Penegahan dua tahun terakhir (2021 dan 2022).
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.

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 Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanan dan cukai diukur dari subkomponen sebagai berikut:

#### **1. Pelaksanaan patroli (Bobot 15%)**

Realisasi pelaksanaan patroli dihitung dari jumlah pelaksanaan patroli dibagi dengan jumlah rencana pelaksanaan patroli.

Pelaksanaan Patroli dibuktikan dengan LPT (Laporan Pelaksanaan Tugas) atau bentuk laporan lainnya.

Maksimal capaian pelaksanaan patroli adalah 18%.

## 2. Pelaksanaan Operasi (Bobot 10%)

Realisasi pelaksanaan patroli dihitung dari jumlah pelaksanaan Operasi dibagi dengan jumlah rencana pelaksanaan Operasi.

Pelaksanaan Operasi dibuktikan dengan LPT (Laporan Pelaksanaan Tugas) atau bentuk laporan lainnya.

Maksimal capaian pelaksanaan operasi adalah 12%.

## 3. Efektivitas Pelaksanaan Patroli (Bobot 10%)

Efektivitas Pelaksanaan Patroli dihitung dari jumlah score patroli dibagi dengan realisasi pelaksanaan patroli.

Ketentuan score patroli adalah sebagai berikut :

Score	Keterangan
1.2	Menghasilkan Berita Acara Penegahan dengan kriteria khusus
1.0	Menghasilkan Berita Acara Penegahan selain kriteria khusus
0.75	Menghasilkan Surat Bukti Penindakan tanpa Berita Acara Penegahan
0.65	Tidak menghasilkan Surat Bukti Penindakan <b>khusus Patroli Laut</b>
0.5	Tidak menghasilkan Surat Bukti Penindakan selain Patroli Laut

*Tabel 44 Score Pelaksanaan Patroli*

Score pelaksanaan patroli dihitung atas setiap LPT. Apabila dalam satu LPT menghasilkan beberapa kegiatan 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 patroli yang menghasilkan Berita Acara Penegahan dengan kriteria khusus mengacu pada Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan dan dicantumkan pada aplikasi data penindakan.

Maksimal capaian Efektivitas Pelaksanaan Patroli adalah 12%.

## 4. Efektivitas Pelaksanaan Operasi (Bobot 25%)

Efektivitas Pelaksanaan Operasi dihitung dari jumlah score Operasi dibagi dengan realisasi pelaksanaan Operasi;

Ketentuan score Operasi 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

0.05	Tidak menghasilkan Surat Bukti Penindakan
------	---

Score pelaksanaan Operasi dihitung atas setiap LPT. Apabila dalam satu LPT menghasilkan beberapa kegiatan 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 Operasi dan/atau operasi penindakan.

Pelaksanaan Operasi yang menghasilkan Berita Acara Penegahan dengan kriteria khusus mengacu pada Nota Dinas Direktur Penindakan dan Penyidikan dan dicantumkan pada aplikasi data penindakan.

Maksimal capaian Efektivitas Pelaksanaan Operasi adalah 30%.

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

Realisasi tindak lanjut Patroli dan/atau Operasi dihitung dari jumlah score Berita Acara Penegahan yang ditindaklanjuti, dibagi dengan jumlah Berita Acara Penegahan.

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 yang sudah P-21	3	Surat Pemberitahuan Hasil Penyidikan Dinyatakan Lengkap (P-21)
3	Penyidikan TPA	2,5	SPTP (Surat Perintah Tugas Penyidikan)
4	Penghentian penyidikan dalam rangka UR	2,5	STCK-UR (4x nilai cukai)
5	Penelitian dalam rangka UR	2	STCK-UR (3x nilai cukai)
6	Pembekuan/Pencabutan Izin	1,4	Surat Keputusan Pembekuan, atau Surat Keputusan Pencabutan
7	Pembekuan/pencabutan NPPBKC	1,4	Surat Keputusan Pembekuan, atau Surat Keputusan Pencabutan
8	Tidak Melayani Pemesanan Pita Cukai	1,3	Surat Rekomendasi / Printscreen aplikasi sistem otomasi (CEISA)
9	Pengenaan sSanksi Administrasi dan/atau Tagihan Cukai	1,2	SPSA (Surat Penetapan Sanksi Administrasi), atau STCK-1 (Surat Tagihan di bidang Cukai)
10	Pemblokiran Akses Kepabeanaan	1,2	Surat Pemberitahuan Pemblokiran Akses Kepabeanaan
11	Penyerahan Izin Lartas dari Instansi	1	SPBL (Surat Penetapan Barang Larangan/Pembatasan) dengan Surat Izin dari Instansi Teknis terkait, atau

			NPPD (Nota Pemberitahuan Persyaratan Dokumen) dengan Surat Izin dari Instansi Teknis Terkait
12	Perubahan Klasifikasi, dan/atau Tarif dan/atau nilai pabean	1	SPTNP (Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean), atau SPKTNP (Surat Penetapan Kembali Tarif dan/atau Nilai Pabean), atau SPP (Surat Penetapan Pabean), atau SPPBK (Surat Penetapan Perhitungan Bea Keluar), atau SPKPBK (Surat Penetapan Kembali Perhitungan Bea Keluar), atau SPPJ (Surat Penetapan Penyesuaian Jaminan), atau SPPBMCP (Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai dan/atau Pajak)
13	Rekomendasi Audit atau Penelitian Ulang	1	Surat Rekomendasi Audit, atau Surat Rekomendasi Penelitian Ulang
14	Penyelesaian Administratif	1	Dokumen administrasi, antara lain: Pemberitahuan Pabean PPFTZ, atau Pemberitahuan Impor Barang Khusus, atau Keputusan Izin Impor Sementara
15	Penetapan BMN	1	Surat Keputusan Penetapan BMN
16	Pelimpahan ke Instansi Terkait	1	Surat Pelimpahan dan/atau Berita Acara
17	Reekspor	0,8	Outward Manifest
18	Pembatalan Ekspor	0,6	SPPBE (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang Ekspor)
19	Penetapan BDN	0,5	Surat Keputusan Penetapan BDN
20	Pemusnahan BKC Bawaan Penumpang	0,4	Berita Acara Pemusnahan
21	Penegahan yang dilakukan setelah tanggal 15 Desember	0,3	Berita Acara Penegahan
22	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 45 Tindak lanjut temuan pelanggaran

Apabila terdapat beberapa tindak lanjut atas Berita Acara Penegahan, maka digunakan skor tindak lanjut yang paling tinggi.

Atas Berita Acara Penyegehan sebagaimana dimaksud pada komponen 3 dan 4, ditindaklanjuti dengan pilihan yang sama sebagaimana tindak lanjut atas Berita Acara Penegahan.

Data yang diperhitungkan dalam IKU ini termasuk data yang dipergunakan dalam

**IKU Persentase Keberhasilan Pengawasan Peredaran Barang Kena Cukai ilegal dan Persentase Efektivitas Patroli Laut.**

**Penjelasan:**

Ketentuan batas pengambilan data:

a. Sumber data adalah dari pelaporan masing-masing kantor penerima IKU Cascading ini dan Aplikasi Data Penindakan DJBC sebagai validasi, dengan periode tanggal 1 Januari sampai tanggal terakhir bulan yang dilaporkan dan telah dilakukan validasi oleh Unit Kepatuhan Internal.

Untuk menjamin keselarasan dan akurasi data, maka yang digunakan adalah data yang diunduh oleh Direktorat Penindakan dan Penyidikan pada pukul 17.00 WIB tanggal 5 bulan berikutnya, dengan periode tanggal 1 Januari sampai tanggal terakhir bulan yang dilaporkan.

Realisasi IKU Persentase Efektivitas Kegiatan Patroli dan Operasi Kepabeanan dan Cukai Tahun 2023 adalah sebesar 103,12% dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 75%. Berikut adalah rincian terkait capaian IKU Persentase Efektivitas Kegiatan Patroli dan Operasi Kepabeanan dan Cukai Tahun 2023:

T/R	Q1	Q2	Q3	Q4	PoI/ K.P
<b>Target (Persentase)</b>	25%	45%	62%	75%	Max/ TLK
<b>Realisasi (Persentase)</b>	71,29%	94,91%	101,89%	103,12 %	

Tabel 46 Capaian IKU 7a-CP

Periode	Hasil Akhir IKU	Dokumen SBP	Skor SBP yang
Triwulan I	71,29%	230	137.8
Triwulan II	94,91%	383	384.9
Triwulan III	101,89%	532	517.6
Triwulan IV	103,12%	731	697.5

Tabel 47 Rekap Hasil Akhir IKU, Rata-rata Waktu Layanan dan Jumlah Dokumen

Selama tahun 2023, kendala yang berkaitan dengan IKU tindak lanjut patroli dan/atau operasi penindakan yaitu banyaknya pergantian pegawai Seksi Penindakan dan Penyidikan yang bertugas di Terminal Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai dikarenakan adanya *rolling* dan mutasi. Sedangkan pada tahun 2023 terdapat kenaikan jumlah penerbangan internasional dan penumpang yang sangat signifikan.

Terkait dengan kendala dalam pelaksanaan IKU tindak lanjut patroli dan/atau operasi penindakan tersebut, solusi yang dilakukan antara lain melaksanakan internalisasi setiap bulan 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.

### SS-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 2023 ini, terdapat 9 rekomendasi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sesuai dengan Laporan Hasil Pemeriksaan nomor LHP-48/LHP/XV/07/2023 dan telah ditindaklanjuti seluruhnya dengan rincian sebagai berikut:

- a. 4 rekomendasi pembinaan, ditindaklanjuti dg ND-1306/KBC.1301/2023 tgl 25 Okt 2023.
- b. 5 rekomendasi non pembinaan, ditindaklanjuti dg ND-1315/KBC.1301/2023 tgl 27 Okt 2023.

Terdapat tiga kriteria yang menjadi dasar perhitungan pencapaian yaitu :

No	Capaian	Kriteria Tindak Lanjut	APF
1	0%	Rekomendasi belum ditindak lanjuti	BPKP, BPK-RI*
2	70%	Telah menyampaikan Tindak Lanjut atas rekomendasi kepada Direktorat Kepatuhan Internal melalui Aplikasi SKI-APF	BPKP, BPK-RI*
4	100%	Rekomendasi telah ditindaklanjuti dan dinyatakan tuntas oleh APF	BPKP, BPK-RI*

Tabel 48 Kriteria Tindak Lanjut Rekomendasi APF

\*)

1. Dalam hal s.d. akhir tahun berjalan belum terdapat keputusan dari BPK terhadap tindak lanjut rekomendasi yang telah dilakukan, maka penilaian yang digunakan sebagai capaian IKU mengacu pada hasil Berita Acara (BA) Tim Audit BPK.
2. Atas hasil BA Tim Audit BPK yang belum dinyatakan tuntas dan telah ditindaklanjuti kembali, maka capaian IKU diperoleh dari hasil penilaian oleh Direktorat KI menggunakan tools penilaian yang sudah distandarkan sebagaimana terlampir.

Berdasarkan Nota Dinas yang disampaikan oleh Direkur Kepatuhan Internal nomor ND-28/BC.08/2024 tanggal 5 Januari 2024 tentang Capaian IKU Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawasan Fungsional Periode 1 Januari s.d 31 Desember 2023 capaian IKU Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional pada KPPBC TMP Ngurah Rai adalah 100% (seratus persen).

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	8a-CP	Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Audit Aparat Pengawas Fungsional	83%	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	84%	100%	Total Rekomendasi = 9	2022

Tabel 49 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 (lima) 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.
- Persentase tindak lanjut atas rekomendasi investigasi internal berupa hukdis.

#### 1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

**Pengaduan masyarakat** adalah informasi, keluhan, aspirasi yang disampaikan masyarakat dan/atau pegawai yang ditujukan kepada DJBC yang dikelola melalui aplikasi SIPUMA sesuai ketentuan pada KEP-154/BC/2012 dan melalui SP4N-LAPOR! sesuai ketentuan pada PermenPAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 untuk ditangani oleh Unit Kepatuhan Internal di lingkungan DJBC.

**Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima** meliputi pengaduan yang berasal dari kanal:

- SIPUMA. dan
- SP4N-LAPOR!.

pada periode 1 Januari s.d. 31 Oktober 2023 ditambah saldo pengaduan tahun sebelumnya yang belum selesai dan pengaduan masyarakat yang diterima pada bulan November s.d. Desember 2023 dalam hal telah dinyatakan selesai pada tahun 2023.

Persentase tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat dihitung menggunakan formula berikut:

$$\frac{\sum \text{pengaduan masyarakat yang selesai}}{\sum \text{pengaduan yang diterima}} \times 100\%$$

#### 2. Pengawasan Kepatuhan Pelaksanaan Tugas

**Pengawasan Kepatuhan Pelaksanaan Tugas (PKPT)** adalah serangkaian kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh tim PKPT terhadap kegiatan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengawasan kepabeanaan 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 Pimpinan Unit Organisasi atau Pimpinan UKI kepada Pimpinan Unit Kerja Objek PKPT dengan tembusan disampaikan pada Direktur Kepatuhan Internal dan Kepala Kantor Wilayah yang membawahi.

**Tindak lanjut rekomendasi hasil PKPT** adalah kegiatan peningkatan pelaksanaan tugas dan/atau tindakan lainnya guna menindaklanjuti rekomendasi PKPT yang dituangkan dalam nota dinas tindak lanjut rekomendasi dan disampaikan kepada Pimpinan Unit Organisasi atau Pimpinan UKI dengan tembusan disampaikan pada Direktur Kepatuhan Internal dan Kepala Kantor Wilayah yang membawahi.

Tindak lanjut rekomendasi PKPT **dinyatakan tuntas** oleh Pimpinan Unit Organisasi atau Pimpinan UKI dalam hal:

- a. Sesuai dengan rekomendasi PKPT.
- b. Tidak sesuai dengan rekomendasi PKPT, namun lebih efektif berdasarkan pertimbangan Pimpinan Unit Organisasi atau Pimpinan UKI. atau
- c. Tidak dapat dilaksanakan dan rekomendasi PKPT dinyatakan Tidak Dapat Ditindaklanjuti berdasarkan pertimbangan Pimpinan Unit Organisasi atau Pimpinan UKI.  
Hasil penilaian tersebut dituangkan dalam nota dinas dan disampaikan kepada Pimpinan Unit Kerja Objek PKPT.

**Jumlah** rekomendasi PKPT adalah:

- a. rekomendasi PKPT yang disampaikan pada bulan Januari s.d. November tahun berjalan.
- b. rekomendasi PKPT yang belum ditindaklanjuti dan/atau telah ditindaklanjuti namun tidak memadai pada tahun-tahun sebelumnya.

Rekomendasi PKPT yang disampaikan pada bulan Desember dihitung pada tahun berikutnya, kecuali rekomendasi PKPT tersebut telah dinyatakan tuntas pada tahun berjalan.

Persentase tindak lanjut atas rekomendasi PKPT dihitung menggunakan formula berikut:

$$\frac{\sum \text{Rekomendasi yang dinyatakan tuntas}}{\sum \text{Rekomendasi yang disampaikan}} \times 100\%$$

### 3. **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:

$$\frac{\sum(\text{Rekomendasi yang dinyatakan tuntas} \times 75\% + \text{Pelaksanaan evaluasi SPI yang dinyatakan berkualitas oleh evaluae} \times 25\% )}{\sum \text{Rekomenadasi yang disampaikan}}$$

#### 4. Evaluasi Pengelolaan Kinerja

Pengelolaan kinerja organisasi adalah proses penataan dan penilaian pelaksanaan tugas unit atau individu yang disesuaikan dengan standar/target kinerja atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tugas dan fungsi.

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:

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

#### 5. 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:

$$\begin{aligned} & \sum \left( (0,5 \times \% \text{ kesesuaian tindak lanjut rekomendasi IBI}) \right. \\ & \quad \left. + (0,25 \times \% \text{ jangka waktu kepala satker} \right. \\ & \quad \left. + 0,25 \times \% \text{ jangka waktu atasan langsung kepala satker}) \right) \times 50\% \\ & + \sum \left( (0,5 \times \% \text{ kesesuaian tindak lanjut rekomendasi UKI}) \right. \\ & \quad \left. + (0,25 \times \% \text{ jangka waktu kepala sakter} \right. \\ & \quad \left. + 0,25 \times \% \text{ jangka waktu atasan langsung kepala satker}) \right) \times 50\% \end{aligned}$$

### Realisasi IKU

Berdasarkan 5 (lima) 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 2023, 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) Terdapat 3 dari 3 pengaduan yang telah ditindaklanjuti terdiri atas 2 pengaduan melalui SIPUMA dan 1 pengaduan melalui SP4N-LAPOR!.
- 2) Telah dilaksanakan PKPT umum pada semester 1 dan 2 dengan total 4 rekomendasi dimana atas 3 rekomendasi telah selesai ditindaklanjuti dan 1 rekomendasi belum ditindaklanjuti. Telah dilaksanakan PKPT Khusus dengan jumlah 10 rekomendasi dan telah selesai ditindaklanjuti seluruhnya.
- 3) Tindak Lanjut Rekomendasi Penjaminan Kualitas terdapat 11 rekomendasi PPITA dimana telah ditindaklanjuti seluruhnya. Atas pelaksanaan maturitas SPIP dan TKPMR terdapat 6 rekomendasi dan dianggap berkualitas seluruhnya.
- 4) Telah dilaksanakan evaluasi kinerja dimana terdapat 4 rekomendasi. Dari 4 rekomendasi tersebut telah dinyatakan tuntas dan berkualitas oleh valuee.
- 5) Pada tahun 2023 belum terdapat Investigasi Internal.

Berdasarkan formula perhitungan capaian tersebut diatas, pada tahun 2023 IKU ini memperoleh realisasi sebesar 98.21%. Perbandingan antara realisasi IKU Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis		Indikator kinerja		Target	Realisasi	Tahun
1	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,5%	96,42%	2022
2	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah	8b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	80%	98.21%	2023

Tabel 50 Histori Realisasi IKU 8b-N

Pada tahun 2023 IKU ini mengalami perubahan manual IKU sehingga dianggap sebagai IKU baru dan tidak dapat dibandingkan dengan target dan realisasi pada tahun sebelumnya.

### Strategi Pelaksanaan IKU

Beberapa strategi yang telah dilakukan untuk mencapai target efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal 2032 adalah sebagai berikut:

1. Pembagian tugas secara merata kepada para pegawai di lingkungan Seksi KI sebagai PIC masing-masing kegiatan yang diukur oleh IKU ini. Sehingga diharapkan semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, tepat waktu, efisien dan efektif.
2. Penanganan pengaduan masyarakat melalui SIPUMA dilakukan dengan cepat dan cermat untuk mendapatkan informasi fakta kejadian/peristiwa yang diadakan sehingga Pengadu mendapat jawaban yang memuaskan.
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.

## SS-9 Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi

Organisasi yang berkinerja tinggi ditunjukkan dengan adanya budaya kerja yang efisien dan efektif untuk meningkatkan produktifitas, mengedepankan objektivitas dan keterbukaan serta mempunyai kemampuan untuk beradaptasi secara fleksibel dan kreatif berinovasi sesuai dengan perkembangan kemajuan dunia luar.

SDM yang berkinerja tinggi dapat dilihat dari kompetensi dan integritasnya yang tinggi, bersikap positif dan mampu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan baik, serta mau belajar untuk meningkatkan kompetensinya sehingga dapat memberikan hasil yang terbaik untuk organisasi.

### 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 dua komponen sebagai berikut:

#### 1. Efektivitas kegiatan PKP (20%)

**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 (**minimal 6 kegiatan** yang dilakukan dalam setahun).

**Tema** yang dipilih sebagai materi dapat meliputi Peraturan dan ketentuan teknis di Bidang Kepabeanaan dan Cukai atau Pengetahuan dan keterampilan yang menunjang tugas dan fungsi.

**Narasumber** merupakan pihak internal atau eksternal unit kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan tema materi yang dipilih.

**Peserta kegiatan** merupakan pegawai pada masing-masing unit kerja. Untuk unit kerja eselon II di lingkungan Kantor Pusat DJBC dan Kantor Wilayah DJBC dapat mengikutsertakan pegawai di luar unitnya sepanjang relevan baik dari lingkup kerja maupun dari sisi tema materi yang dipilih.

**Efektivitas kegiatan** diukur dari nilai *post test* yang dilaksanakan di akhir kegiatan tanpa dilakukan pre-test di awal kegiatan. Soal disusun oleh narasumber berupa benar/salah atau pilihan ganda dengan jumlah 10 soal.

## 2. Pemenuhan Standar Kompetensi Jabatan (30%)

**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) dan pejabat fungsional dalam unit organisasi masing-masing kecuali:

- a. Pegawai Batas Usia Pensiun (BUP) 2 tahun (*cut off* 31 Desember 2025).
- b. Pegawai Promosi <1 tahun.

Data JPM (hasil *assessment*) dari seluruh pejabat struktural dapat diakses melalui aplikasi HRIS Kemenkeu.

## 3. Tingkat implementasi *Learning Organization* (LO) (50%)

*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. Implementasi *Learning Organization* sebagaimana diamanatkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor SE-14/BC/2021 Tentang Implementasi *Learning Organization* di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai.

Adapun ruang lingkup pengukuran IKU ini menggunakan metode sebagaimana berikut:

**Metode pengukuran *self sssesment*** merupakan pengukuran implementasi organisasi pembelajar yang dilakukan secara mandiri oleh tiap-tiap unit organisasi dengan menggunakan kertas kerja yang telah distandarkan oleh Sekretariat DJBC.

**Metode pengukuran survei** merupakan pengumpulan data implementasi LO yang diisi oleh seluruh pegawai aktif pada tiap-tiap unit organisasi. Pelaksanaan survei akan dikoordinasikan oleh Sekretariat DJBC.

**Tingkat implementasi LO yang ditargetkan adalah 90**, dengan periode penilaian yaitu januari s.d. November 2023. Batas waktu pengumpulan kertas kerja *self assessment* dan dokumen pendukung sampai dengan 30 November 2023.

Berikut perbandingan capaian IKI Persentase peningkatan kompetensi pegawai dalam kurun waktu 2 tahun terakhir:

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Tahun
1	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	80%	97.20%	2023
2	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	78%	95.58%	2022

3	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	75%	98.34%	2021
---	---	---	-----	--------	------

Tabel 51 Histori Realisasi IKI 9a-N

Realisasi dari IKI tersebut berkembang secara dinamis dimana mengalami penurunan pada tahun 2022 kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2023. Realisasi IKI ini dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Kegiatan PKP dilaksanakan sebanyak 28 kali selama 2023 dengan persentase efektivitas sebesar 97.98%.
2. Realisasi komponen Pemenuhan Standar Kompetensi Jabatan mencapai 95%. Alasan mendapat nilai tersebut dikarenakan terdapat 1 (satu) pejabat yang nilai JPM nya di bawah 80%. Atas pejabat tersebut akan dilakukan Assessment Center pada tahun 2024.
3. Realisasi komponen *Learning Organization* mencapai 98.20% dengan Nilai Self Assessment sebesar 100% dan Nilai Hasil Survei sebesar 96.4%.

### 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. Sesuai dengan KMK Nomor 300/KMK.01/2022, DKO merupakan komunikasi formal antara pimpinan unit pemilik kinerja (UPK) dengan pejabat dan pegawai di bawahnya untuk mendiskusikan pencapaian strategi, kinerja, risiko, dan rencana aksi organisasi yang dilaksanakan secara terstruktur dan Dialog Kinerja Organisasi diukur dari 3 komponen yaitu:

#### 1. Pelaksanaan DKO (bobot 20%)

Pelaksanaan DKO diukur dari ketersediaan dokumen DKO sebagai berikut :

- a. Kehadiran pimpinan unit (15%).
- b. Surat undangan (5%).
- c. Absensi peserta dan/atau dokumentasi pelaksanaan DKO (5%).
- d. Laporan Capaian Kinerja (LCK) dan isu kinerja (15%).
- e. Laporan Kinerja, Risiko, dan Keuangan (LKRK) (15%).
- f. Risalah rapat (15%).
- g. Matriks Tindak Lanjut (15%).
- h. Lembar Monitoring Matriks Tindak Lanjut hasil rapat (15%).

#### 2. Tindak lanjut pelaksanaan DKO ( bobot 50%)

Tindak lanjut pelaksanaan DKO diukur dari arahan pimpinan UPK yang tercantum pada matriks tindak lanjut yang dinyatakan selesai dibandingkan dengan seluruh arahan.

#### 3. Kualitas dokumen capaian kinerja (bobot 30%)

Kualitas dokumen capaian kinerja dinilai dari dokumen yang disusun oleh pengelola kinerja organisasi berupa LCK dan LKRK yang berisi capaian kinerja, Nilai Kinerja Organisasi (NKO), penjelasan progres kinerja, risiko, dan keuangan sesuai format yang diatur pada SE-19/BC/2021

tentang Pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi Dan Pelaporan Capaian Kinerja Di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai.

- 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 IKI ini dilakukan dengan menjumlahkan penilaian unsur-unsur implementasi manajemen risiko yang meliputi pelaksanaan rapat MR, penyampaian laporan MR, realisasi mitigasi risiko, implementasi risiko proses bisnis, dan review manajemen risiko dengan bobot yang telah ditentukan.

### **Implementasi Manajemen Risiko**

#### **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).

### **Implementasi Risiko Proses Bisnis**

#### **4. Risiko Proses Bisnis**

Pemetaan Risiko Proses Bisnis adalah pemetaan risiko terkait isu strategis yang perlu menjadi perhatian pimpinan atau menjadi prioritas untuk segera dimitigasi oleh organisasi (di luar risiko pencapaian IKI). Dalam menyusun risiko proses bisnis DJBC, berikut ini tata Kelola pelaporan risiko proses bisnis antara lain:

- a. Merumuskan Isu Strategis & Usulan Awal Rekomendasi.
- b. Melakukan Pembahasan dalam DKO/Forum Pimpinan DJBC.
- c. Menginventarisir Tindak Lanjut Mitigasi.
- d. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Mitigasi.
- e. Menyampaikan Hasil Monev.

#### 5. Tindak Lanjut Rekomendasi Mitigasi Risiko Probis

Pengelola risiko meminta update tindak lanjut kepada setiap UPR/Pemilik Proses Bisnis atas setiap rekomendasi mitigasi yang berkaitan dengan unit tersebut. Pengelola risiko dapat menyiapkan form berupa matriks isian melalui google sheets atau media lainnya guna memudahkan kompilasi data. Matriks isian ini menjadi tools untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) atas tindak lanjut mitigasi risiko proses bisnis. Hasil tindak lanjut mitigasi risiko probis disampaikan pada saat rapat DKO.

#### 6. Nilai TKPMR

Penilaian Ttingkat Kematangan Penerapan Manajemen Risiko (TKPMR) adalah kegiatan dalam rangka menilai kualitas penerapan manajemen risiko berdasarkan aturan PER-14/IJ/2022. Target nilai TKPMR tahun 2023 adalah 3.1 (Skala 5) capaian maksimal 100%.

Realiasi Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi pada tahun 2023 adalah 99,69%. Nilai ini diperoleh dari gabungan 2 komponen yaitu:

1. Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi (DKO): 99.38%.
2. Efektivitas implementasi manajemen risiko: 100%.

Formula perhitungan IKI ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi (DKO) (50%)

No	Periode capaian	Pelaksanaan DKO	Tindak lanjut pelaksanaan DKO	Kualitas Dokumen Capaian Kinerja	Total Bobot
1	Triwulan I	40%	60%	-	100%
2	Triwulan II	20%	50%	30%	100%
3	Triwulan III	20%	50%	30%	100%
4	Triwulan IV	20%	50%	30%	100%

Tabel 52 Perhitungan pelaksanaan DKO

##### 2. Efektivitas implementasi manajemen risiko (50%)

Implementasi Risiko Kinerja (40%) + Implementasi Risiko Probis (20%) + Nilai TKPMR (40%)

### Implementasi Manajemen Risiko (40%)

#### a. Pelaksanaan Rapat MR (10%)

No	Nama Rapat	Bobot
1	Rapat penyusunan profil risiko dan rencana penanganan risiko	4%
2	Rapat pemantauan triwulan I	1,5%
3	Rapat pemantauan triwulan II	1,5%
4	Rapat pemantauan triwulan III	1,5%
5	Rapat pemantauan triwulan IV	1,5%

Tabel 53 Nilai Pelaksanaan Rapat MR

#### b. Penyampaian Laporan MR (10%)

No	Nama Laporan	Bobot
1	Piagam MR yang dilampiri dengan form penetapan Konteks, Profil dan Peta Risiko, dan Rencana Penanganan Risiko serta Manual IRU	4%
2	Laporan pemantauan triwulan I	1,5%
3	Laporan pemantauan triwulan II	1,5%
4	Laporan pemantauan triwulan III	1,5%
5	Laporan pemantauan triwulan IV	1,5%

Tabel 54 Nilai Penyampaian Laporan MR

#### c. Realisasi Mitigasi Risiko (20%)

$$\left( \frac{\sum \text{Realisasi Mitigasi Risiko}}{\sum \text{Rencana Mitigasi}} \right)$$

### Implementasi Proses Bisnis (20%)

#### d. Pemetaan Risiko Proses Bisnis (10%)

No	Jumlah Identifikasi risiko probis dalam setahun	nilai
1	≥ 3 risiko probis	indeks 3 dengan capaian (100%)
2	2 risiko probis	indeks 2 dengan capaian (75%)
3	1 risiko probis	indeks 1 dengan capaian (50%)
4	0 risiko probis	indeks 0 dengan capaian (0%)

Tabel 55 Pemetaan Proses Bisnis

#### e. Tindak Lanjut Rekomendasi Mitigasi Risiko Probis (10%)

$$\left( \frac{\sum \text{Realisasi Mitigasi Risiko Probis}}{\sum \text{Rencana Mitigasi}} \right)$$

#### f. Nilai TKPMR

Level	Kategori risiko	skor
1	Risk naïve	$1,00 \leq x < 2,00$
2	Risk Aware	$2,00 \leq x < 3,00$
3	Risk Defined	$3,00 \leq x < 4,00$
4	Risk Managed	$4,00 \leq x < 4,50$
5	Risk Enabele	$4,50 \leq x < 5,00$

Tabel 56 Score TKPMR

jika mendapatkan skor 4 dikonversi menjadi  $= 4/3,1 * 100\% = 129\%$  dikarenakan capaian komponen ini maksimal 100%, kemudian dikali bobot 40% sehingga didapat capaian untuk komponen ini adalah 40%.

Adapun realisasi IKI 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%		2022
2	Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi	Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi	81%	99.69%		2023

Tabel 57 Histori Realisasi IKI 9b-N

Pada tahun 2023 IKU ini mengalami perubahan manual IKU sehingga dianggap sebagai IKU baru dan tidak dapat dibandingkan dengan target dan realisasi pada tahun sebelumnya.

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai target Persentase Efektivitas Manajemen Organisasi tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Selama periode tahun 2023 telah dilaksanakan 12 kali DKO dan terdapat 35 arahan Kepala Kantor yang telah tuntas ditindaklanjuti seluruhnya.
2. Kualitas dokumen capaian kinerja berdasarkan hasil penilaian oleh Kantor Wilayah memperoleh nilai rata-rata 97.94%.
3. Pelaksanaan rapat MR telah dilakukan secara rutin setiap triwulan sehingga capaian komponen sebesar **100%**.
4. Laporan MR selalu disampaikan sebelum tanggal jatuh tempo yang ditetapkan setiap triwulan sehingga capaian komponen sebesar **100%**.
5. Telah dilaksanakan seluruh mitigasi risiko sehingga capaian realisasi mitigasi risiko sebesar **100%**.

6. Telah dilakukan pemetaan risiko proses bisnis dengan jumlah identifikasi risiko sebanyak **7 Proses Bisnis** sehingga mendapatkan **indeks 3** dengan realisasi **100%**.
7. Telah dilaksanakan mitigasi risiko proses bisnis sehingga mendapat realisasi sebesar **100%**.
8. Hasil dari pelaksanaan TKPMR mendapat Nilai Indeks sebesar **4.3** dengan persentase capaian **100%**

### **9c-N Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator**

Tingkat efektivitas FGD Pejabat Administrator merupakan instrumen Pejabat Administrator dalam melakukan komunikasi internal melalui FGD dan pemberian arahan baik yang bersifat strategis maupun bersifat operasional sehingga tata kelola unit kerja menjadi lebih optimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

Efektivitas FGD Pejabat Administrator dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) ini diukur berdasarkan komponen berikut:

#### **A. Kegiatan FGD (bobot 50%)**

Mekanisme pengukuran efektivitas dilakukan melalui kuesioner yang dikoordinir oleh Setjen (CTO). Kegiatan FGD dilaksanakan berdasarkan Surat Edaran Menteri Keuangan terkait Pelaksanaan Focus 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 mengacu pada manual IKU ini.

Parameter yang diukur berdasarkan dua aspek yaitu:

1. Kecepatan (seberapa cepat materi FGD disampaikan kepada pegawai sejak pelaksanaan Pra-FGD. dan
2. *Feedback* peserta yang terdiri dari *content*, *delivery*, dan *contribution*.

#### **B. Kegiatan pemberian arahan dan tata kelola unit kerja (bobot 50%)**

Pemberian arahan dan tata kelola unit kerja adalah serangkaian kegiatan yang dimulai dari proses pemberian arahan terkait tujuan unit organisasi, perencanaan, pelaksanaan kinerja, monitoring kinerja, pembinaan, dan evaluasi dari kontribusi tugas dan fungsi unit kerja terhadap pencapaian tujuan unit organisasi (kantor).

Unit kerja yang dimaksud adalah unit yang dipimpin oleh pemilik IKU ini (unit organisasi eselon III).

Parameter yang diukur berdasarkan aspek berikut:

1. Arahan terkait tujuan unit organisasi (Kantor) – **bobot 5%**.
2. Penilaian dan perbaikan terhadap identifikasi dan analisis dari Pejabat Pengawas – **bobot 15%**.
3. Monitoring pelaksanaan kinerja pejabat dan pegawai – **bobot 15%**.
4. Pembinaan disiplin, kode etik, dan kode perilaku pegawai – **bobot 15%**.
5. Efektivitas pengawasan melekat – **unsur pengurang dengan bobot 20%**.

#### **Capaian IKU:**

Capaian **A** + (Capaian **B** × 100)

**Dalam suatu periode hanya terdapat salah satu komponen saja**, sebagai contoh pada Triwulan I, komponen yang dapat dihitung hanya komponen B, maka:

**Capaian IKI: (Capaian B × 100) × 2**

Komponen yang terdapat capaian dikali dua, sehingga total bobot adalah 100%.

Selama tahun 2023 tidak ada pelaksanaan kegiatan FGD sehingga terhadap capaian IKU ini hanya diperoleh dari satu komponen saja yaitu komponen B tentang Kegiatan pemberian arahan dan tata kelola unit kerja, dengan detail capaian sebagai berikut:

1. Arahan terkait tujuan unit organisasi, Seluruh unit eselon IV telah melakukan penerjemahan arahan sampai ke level pelaksana dengan detail perhitungan sebagai berikut:  
 $= 13/13 * 100\% = 100\%$   
 $= 100\% \times 5\% = 5\%$
2. Pada tahun 2023 telah dilakukan penialain sebanyak 2 kali atas arahan tujuan unit organisasi dengan detail perhitungan sebagai berikut:  
 $= ((2/2) + (8/13)) * 15\% / 2$   
 $= 24.23 / 2 = 12.12\%$
3. Monitoring pelaksanaan kinerja pejabat dan pegawai pelaksana telah dilakukan sebanyak 4 kali setiap triwulan dengan detail perhitungan sebagai berikut:

**Triwulan I**

$$= ((266/282) + (9.75/16)) \times 15\% / 2$$
$$= (0.94 + 0.61) = 1.55 \times 15\%$$
$$= 23.25 / 2 = 11.63\%$$

**Triwulan II**

$$= ((273/281) + (5.75/8)) \times 15\% / 2$$
$$= (0.97 + 0.72) = 1.605 \times 15\%$$
$$= 24.075 / 2 = 12.03\%$$

**Triwulan III**

$$= ((276/281) + (3.75/6)) \times 15\% / 2$$
$$= (0.9822 + 0.62) = 1.60 \times 15\%$$
$$= 24 / 2 = 12\%$$

**Triwulan IV**

$$= ((282/285) + (2/3)) \times 15\% / 2$$
$$= (0.9894 + 0.66) = 1.65 \times 15\%$$
$$= 24.75 / 2 = 12.37\%$$

**s.d Q4 = (11.63 + 12.03 + 12 + 12.37) / 4 = 12.01%**

4. Pembinaan disiplin, kode etik, dan kode perilaku pegawai telah dilakukan sebanyak 4 kali setiap triwulan dengan detail perhitungan sebagai berikut

**Triwulan I**

$$= (46.03/53) \times 80\% = 69.48\%$$
$$= (218.75/229) \times 20\% = 19.10\%$$
$$= 69.48\% + 19.10\% = 88.58\%$$

$$= 88.58\% \times 15\% = 13.29\%$$

#### **Triwulan II**

$$= (51.35/52) \times 80\% = 79\%$$

$$= (228.9/230) \times 20\% = 19.90\%$$

$$= 79\% + 19.90\% = 98.9\%$$

$$= 98.9\% \times 15\% = 14.84\%$$

#### **Triwulan III**

$$= (57.25/53) \times 80\% = 85.5\%$$

$$= (245.75/228) \times 20\% = 21.55\%$$

$$= 85.5\% + 21.55\% = 107.05\%$$

$$= 107.05\% \times 15\% = 15\%$$

#### **Triwulan IV**

$$= (56.65/53) \times 80\% = 86.41\%$$

$$= (248.6/232) \times 20\% = 21.43\%$$

$$= 86.41\% + 21.43\% = 107.84\%$$

$$= 107.84\% \times 15\% = 15\%$$

$$\text{sd Q4 } (13.29\% + 14.84\% + 15\% + 15\%)/4 = 14.53\%$$

$$\text{Total capaian IKU adalah } (5\% + 12.12\% + 12.01\% + 14.53\% - N/A) = 43.66 \times 2 = 87.32$$

Pada tahun 2023 IKU ini mengalami perubahan manual IKU sehingga dianggap sebagai IKU baru dan tidak dapat dibandingkan dengan target dan realisasi pada tahun sebelumnya.

### **SS-10 Sistem Informasi yang andal dan terintegrasi**

Adalah Sistem manajemen informasi yang andal dan terintegrasi akan terwujud dengan adanya 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:

##### **1. Pengendalian Keamanan Teknologi Informasi**

Merupakan upaya pencegahan terjadinya gangguan atau serangan dalam bentuk peretasan atau serangan Cyber (seperti Malware, Phising, atau Hacking) pada Personal Computer (PC) yang digunakan oleh pegawai pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Kegiatan yang dilakukan dalam pengendalian keamanan teknologi informasi meliputi:

- a. Melakukan Join Domain pada seluruh PC yang memenuhi syarat dan terkoneksi dengan jaringan intranet maupun internet untuk aplikasi layanan CEISA dan melakukan identifikasi atas IP Static dan Mac Address atas PC tersebut. serta

- b. Melakukan sosialisasi atau PKP kepada pegawai terkait Pengendalian Keamanan Teknologi Informasi.

2. Pemenuhan TIK Hanggar

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

- a. Software: antivirus berlisensi dan OS yang kompatibel dengan layanan CEISA (software berlisensi).
- b. Utilisasi CPU saat sebelum digunakan (idle/setelah dinyalakan) kurang dari 50%.
- c. Jaringan: Tersedia koneksi jaringan (internet/LAN) khusus hanggar yang memadai sesuai dengan kebutuhan transaksi masing-masing hanggar dengan bandwidth minimal 1 MBps .

3. Ketepatan waktu penanganan permasalahan layanan CEISA

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

**Standar Jenis Permasalahan Layanan**

No	List Layanan Standar DIKC	Waktu wk. rekam - Selesai	DIKC	Kantor	
1	Send/Kirim Ulang Respon	2 jam	✓	✓	
2	Billing	Cek Status Billing	60 menit	✓	✓
		Cek/Rekon NTPN	6 jam	✓	*
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 58 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%)**

$\frac{(\sum PC \text{ yang telah join domain})}{(\sum PC \text{ yang memenuhi persyaratan join domain})} \times 60\% + \frac{(\sum \text{ Pembelian PC yang sesuai syarat join domain})}{(\sum \text{ Pengadaan PC})} \times 25\% + \text{Pelaksanaan Sosialisasi atau PKP} \times 15\%$	X 30%
$\frac{(\sum PC \text{ yang terpasang Software})}{(\sum PC \text{ di Hanggar})} \times 40\% + \frac{(\sum PC \text{ yang utilitasnya (idle) < 50\%})}{(\sum PC \text{ di Hanggar})} \times 45\% + \frac{(\sum PC \text{ yang terkoneksi jaringan DJBC})}{(\sum PC \text{ di Hanggar})} \times 15\%$	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	Melakukan Pengadaan Box Arsip Melakukan Relokasi Lemari / Rak Arsip Digitalisasi Arsip
3	Telah Diterimanya Distribusi PC dan Laptop dari Kantor Pusat yang Belum Memenuhi Standar Keamanan	Melakukan Join Domain Melakukan Instalasi Aplikasi Pendukung Kinerja <i>Update OS dan Antivirus</i>
4	Implementasi <i>Electronic Customs Declaration</i>	Melakukan Pengajuan Pengadaan Perangkat Pendukung Implementasi E-CD ke Kantor Pusat Membentuk Tim Percepatan Implementasi Menyediakan Kios Pengisian <i>E-CD</i> Melakukan Pengecekan Perangkat Secara Berkala
5	Keluhan adanya kelambatan akses Wifi untuk Pengisian E-CD	Melakukan Perawatan Wifi Router / Acces point Melakukan setting ulang pada Server Mikrotik Menambah Titik Pemasangan <i>Acces Point</i>
6	Semua peralatan IT yang sudah berumur lebih dari 1 tahun (PC, Laptop, Printer, UPS, Genset)	Perawatan secara berkala

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

Tabel 59 Masalah dan Solusi Dalam Melaksanakan IKU 10a-N

#### **SS-11** Pengelolaan Keuangan, BMN, dan Umum yang Efisien, Efektif, dan Akuntabel

Pengelolaan keuangan, BMN dan umum yang efisien, efektif dan akuntabel dilakukan dengan:

1. 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.
2. mengelola BMN dengan tertib hukum, tertib fisik, dan tertib administrasi guna memastikan pemanfaatan BMN yang Efisien dan efektif oleh seluruh unit/satker dan
3. 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.

Ruang lingkup perhitungan Sub IKU Indeks Kualitas Pelaksanaan Anggaran:

- a. Konsistensi.
- b. Penyelesaian tagihan.
- c. Data Kontrak.
- d. Konfirmasi capaian output.

Ruang lingkup perhitungan IKU Indeks Kualitas Pelaksanaan Anggaran dalam ketentuan SE-8/MK.1/2020 meliputi cara dan formulasi perhitungan IKU terkait pelaksanaan anggaran yang mencakup aspek kualitas serta aspek tata kelola dan administratif yang ada pada seluruh unit organisasi di lingkungan Kementerian Keuangan. Aspek kualitas terdiri atas pencapaian keluaran, efisiensi, penyerapan anggaran atas pagu neto, dan konsistensi. Aspek tata kelola dan administratif terdiri atas Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), Penyelesaian Tagihan, Pengelolaan Uang Persediaan (UP), Data Kontrak.

Kesalahan Surat Perintah Membayar (SPM), Retur Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Perencanaan Kas (Renkas), Penyampaian Laporan Pertanggungjawaban (LPJ), Pagu Minus, dan Dispensasi. Perhitungan IKU Indeks Kualitas Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan ini mengacu pada SE-8/MK.1/2020 tentang Tata Cara Perhitungan Indikator Kinerja Utama .

Realisasi IKI persentase kualitas pelaksanaan anggaran tahun 2023 mencapai indeks **120** dengan persentase **98.67%** dari target indeks **100** dengan persentase **95.52%**. IKI ini termasuk IKI baru tanpa data historis dikarenakan ada tambahan komponen pada Manual IKI.

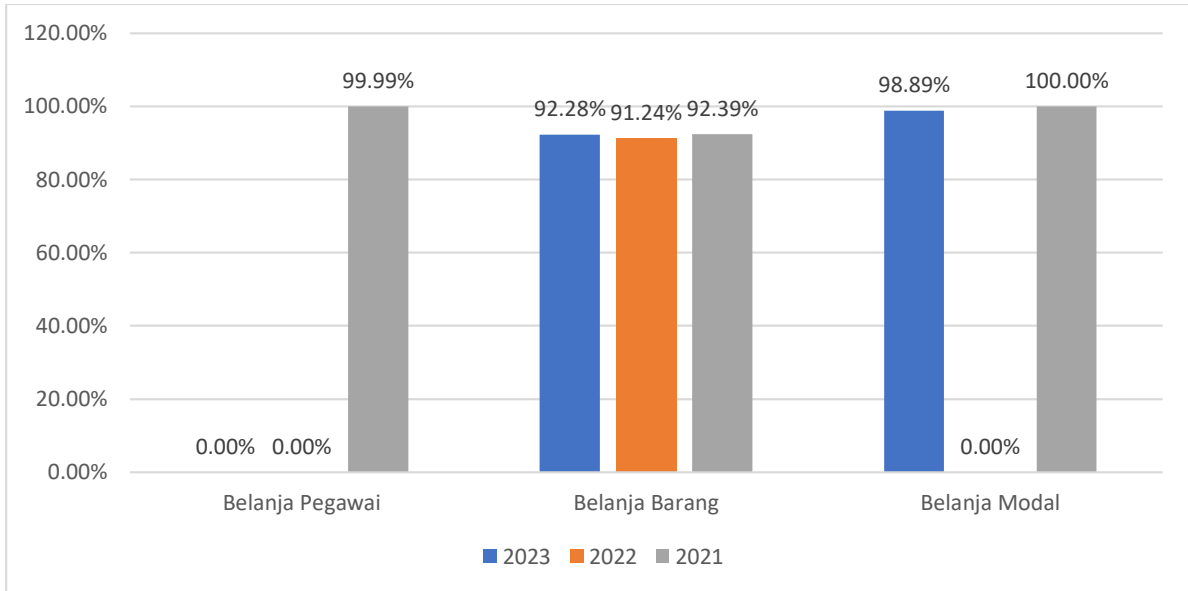
## B. Realisasi Anggaran

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 2023. Selama tahun 2023 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 Rp6.042.878.000 yang terdiri dari:

No	Jenis Belanja	Pagu	Realisasi	Sisa Anggaran
1	Belanja Barang	6.017.878.000	5.553.172.210	464.705.790
2	Belanja Modal	25.000.000	24.721.920	278.080
<b>Total</b>		<b>6.042.878.000</b>	<b>5.577.894.130</b>	<b>464.983.870</b>

Tabel 60 Pagu Anggaran

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



Tabel 61 Histori Realisasi Anggaran

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada grafik tersebut, diketahui bahwa penyerapan belanja pegawai 2023 mengalami penurunan dikarenakan sejak tahun 2021 telah dilakukan sentralisasi belanja pegawai. Angka volume anggaran dan penyerapan anggaran belanja barang meningkat dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023. Sedangkan penyerapan anggaran Belanja Modal mengalami kenaikan dikarenakan pada tahun 2023 terdapat belanja modal.

### C. Kinerja Lainnya

Selain 11 (sebelas) Sasaran Strategis (SS) yang ditetapkan oleh DJBC dengan capaian sebagaimana diuraikan sebelumnya, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai juga menghasilkan kinerja-kinerja lain selama tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

1. Pada tahun 2023 KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai terpilih menjadi role model Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” hal ini merupakan wujud komitmen KPPBC TMP Ngurah Rai dalam rangka continuous improvement pasca meraih Juara 1 Kantor Pengelola Arsip Terbaik DJBC (2022), Kantor Pelayanan Terbaik se-Kementerian Keuangan (2022) Juara 1 Lomba Implementasi Pengarusutamaan Gender (PUG) se-Kemenkeu Tahun 2021, predikat Zona Intergitas (ZI) Wilayah Birokrasi Bersih 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.

Kegiatan tersebut diawali pada tahap persiapan dengan pengusulan KPPBC TMP Ngurah Rai oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kepada Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan Kemenkeu sebagai Unit Kerja yang akan mengikuti Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan

Pelayanan Publik (PEKPPP) tingkat Nasional pada bulan Maret 2023 sampai dengan tahap pelaksanaan evaluasi pelayanan publik oleh Tim Penilai Eselon I dan Tim Penilai Kementerian yang selesai pada bulan Oktober 2023.



Gambar 5 Piagam Penghargaan PEKPPP



Gambar 6 Piagam Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik Penyedia Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan

2. Bea Cukai Ngurah Rai memperoleh penghargaan sebagai Role Model Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik Penyedia Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan. Merujuk pasal 29 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus

kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang prima kepada kelompok rentan Bea Cukai Ngurah Rai menyediakan fasilitas sarana prasarana bagi kelompok rentan yang terstandar dengan jumlah yang cukup.

3. Bea Cukai Ngurah Rai menyelenggarakan Peringatan Hari Anti Korupsi Sedunia (HAKORDIA) tahun 2023 dengan menyelenggarakan 3 rangkaian acara yaitu kegiatan Donor Darah, Webinar Anti Korupsi dan Festival Anti Korupsi dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

- a. Donor Darah

Acara donor darah diselenggarakan pada tanggal 29 november 2023 dalam rangka *road to* Hakordia tahun 2023. Bea Cukai Ngurah Rai bekerja sama dengan Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Provinsi Bali berhasil menyelenggarakan kegiatan donor darah dengan jumlah pendonor yang terkonfirmasi adalah 58 orang.



Gambar 7 Kegiatan Donor Darah

- b. Webinar Anti Korupsi



Gambar 8 Flyer Webinar Antikorupsi

Bea Cukai Ngurah Rai menyelenggarakan Webinar Anti Korupsi dengan mengundang seorang youtuber ternama, Ferry Irwandi. Acara tersebut diselenggarakan pada tanggal 7 Desember 2023 yang dilaksanakan secara luring di aula lantai 3 gedung induk Kantor Bea Cukai Ngurah Rai serta secara daring melalui zoom yang disiarkan secara langsung melalui youtube. Secara keseluruhan terdapat lebih dari 500 peserta hadir untuk memeriahkan acara baik secara daring maupun luring.

- c. Festival Anti Korupsi

Acara ini merupakan penutup dari rangkaian acara memperingati Hari Anti Korupsi Sedunia. Acara festival dilaksanakan di halaman parkir Kantor Bea Cukai Ngurah Rai pada hari Jumat 8 Desember 2023. Acara dimulai dengan senam pagi bersama yang dilanjutkan dengan sambutan oleh Kepala Kantor Bea Cukai Ngurah Rai sekaligus penulisan harapan kepada seluruh pegawai Bea Cukai Ngurah Rai untuk berkomitmen dalam memberantas korupsi secara simbolis pada pohon harapan Hakordia.

Acara festival juga dimeriahkan dengan kegiatan bazar dan *fun games* yang diikuti oleh seluruh pegawai Bea Cukai Ngurah Rai dan Dharma Wanita Persatuan (DWP) Bea Cukai Ngurah Rai. Pada akhir kegiatan acara juga diumumkan para pemenang lomba *virtual run* yang diselenggarakan Bea Cukai Ngurah Rai dalam rangkaian kegiatan peringatan Hakordia 2023



Gambar 9 Pelaksanaan Festival Anti Korupsi

4. KPPBC TMP Ngurah Rai mengemban amanat Menteri Keuangan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.04/2020 tentang Pengawasan terhadap Impor atau Ekspor Barang Larangan dan/atau Pembatasan.

Dalam melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap pencegahan penyelundupan barang berupa Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP), KPPBC TMP Ngurah Rai dilengkapi dengan sarana operasi berupa mesin x-ray, trace detector dan alat identifikasi NPP. Agar sarana operasi tersebut dalam kondisi optimal, maka diperlukan pengelolaan yang meliputi utilisasi, pemeliharaan, perawatan rutin dan pelaporan pengoperasian sarana operasi secara periodik sebagaimana diatur

dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-17/BC/2020 tentang Tata Laksana Pengawasan di Bidang Kepabeanan dan Cukai. Dasar penetapan kantor BC Ngurah Rai menerima penghargaan adalah:



Gambar 10 Piagam Penghargaan pengelolaan sarana NPP terbaik periode tahun 2022

1. Tingkat kepedulian satuan kerja dalam pengelolaan sarana operasi meliputi utilisasi, pengajuan pemeliharaan dan perawatan rutin serta penggantian consumable part;
2. Tingkat kepatuhan satuan kerja dalam penyampaian laporan sarana operasi (LPSO dan

DPSO) secara periodik.

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, maka Direktorat Interdiksi Narkotika menetapkan Kantor Bea Cukai Ngurah Rai sebagai Pengelola Sarana Operasi NPP terbaik tahun 2022.

## **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 2023 sudah sangat baik dan maksimal, hal ini dapat terlihat dari capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO) pada KPPBC TMP Ngurah Rai sebesar 114.19 (seratus empat belas koma sembilan belas). 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 2023 yang berjumlah 17 IKU dengan realisasi atas semua IKU telah mencapai target. Tentunya terhadap capaian tersebut masih terdapat banyak hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada tahun 2024 mendatang.

Semoga Laporan Kinerja Tahun 2023 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 2023 ini bisa kita lewati dengan capaian yang maksimal dan gemilang, semoga di tahun 2024 mendatang kita bisa meningkatkan kinerja kita bersama untuk Bea Cukai Makin Baik.

## LAMPIRAN

1. Kontrak Kinerja KPPBC TMP Ngurah Rai



# LAPORAN KINERJA 2023

DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI