

BAB II

GAMBARAN UMUM KANTOR

2.1 Sejarah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kudus

Kota Kudus yang terletak di pesisir utara Provinsi Jawa Tengah, tidak terlepas dari sejarah tentang asal-usul rokok kretek yang pada akhirnya menjadikan kota ini menjadi salah satu basis perusahaan rokok di Indonesia. Menurut kisah yang hidup dikalangan para pekerja pabrik rokok di Kudus, riwayat kretek bermula dari penemuan Haji Djamari pada kurun waktu sekitar akhir abad ke-19. Sepuluh tahun kemudian, penemuan Djamari menjadi dagangan memikat di tangan Nitisemito, perintis industri rokok di Kudus. Bisa dikatakan langkah Nitisemito itu menjadi tonggak awal tumbuhnya industri rokok kretek di Indonesia. Seiring bertambahnya waktu, perkembangan kretek menjadi semakin pesat ketika pabrik-pabrik besar menggunakan mesin pelinting.

Pengenaan pajak berupa cukai atas produk hasil tembakau awalnya ditangani dengan sistem dan administrasi yang sangat sederhana. Ada sebutan unik di masyarakat bagi Pegawai Bea dan Cukai pada saat itu, yaitu lebih dikenal sebagai “Polisi Mbako” / Polisi Tembakau. Dengan semakin berkembangnya teknologi industri, menghasilkan produk hasil tembakau yang semakin beragam pula. Maka meningkat pula jumlah penerimaan cukai yang kian menuntut Pegawai Bea dan Cukai untuk mengelola penerimaan negara tersebut dengan sistem administrasi yang lebih baik.

Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi di industri hasil tembakau, administrasi pada Kantor Bea dan Cukai Kudus yang semula masih dikelola secara manual, secara terus menerus mengalami perubahan menjadi semakin sempurna sesuai dengan tuntutan para pengusaha Barang Kena Cukai agar sistem pelayanan menjadi lebih cepat dan baik. Penyempurnaan tersebut meliputi penggunaan Sistem Aplikasi Cukai

(SAC) berbasis teknologi informasi, sampai dengan perubahan struktur organisasi berbasis sistem manajemen yang modern, efektif, dan efisien.

Kantor Bea dan Cukai Kudus yang semula berbentuk Kantor Inspeksi Bea dan Cukai kemudian Kantor Pelayanan Bea dan Cukai, juga turut berkembang semakin sempurna dengan ditetapkannya menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) dengan tipologi Tipe Madya Cukai yang secara operasional telah dilaksanakan sejak bulan Oktober 2008 sebagai cikal bakal pembentukan kantor modern khususnya pada instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Pembentukan KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus ini juga dibekali dengan sistem rekrutmen pegawai yang berintegrasi dan berdedikasi tinggi, sehingga diharapkan dapat memberikan warna tersendiri khususnya terkait dengan budaya organisasi yang baik sesuai prinsip-prinsip pelayanan prima dan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Satu hal yang sangat khas dari KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus ini adalah bahwa selain mengutamakan fungsi pelayanan juga mempunyai fungsi pengawasan yang pelaksanaannya harus dapat menjamin tugas pelayanan dapat berjalan dengan baik tanpa hambatan apapun. Fungsi pengawasan tersebut dilaksanakan secara selektif dan proporsional sesuai dengan reputasi (profil) pengusaha Barang Kena Cukai.

Beberapa bentuk inisiatif dan inovasi dalam rangka menjamin terlaksananya tugas dan fungsi organisasi dengan baik telah dilaksanakan oleh KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus. Misalnya penggunaan Indikator Kinerja Utama (IKU) dengan instrumen pengawasan berupa Simonev (Sistem Informasi dan Monitoring Evaluasi), sistem pengawasan terhadap pengusaha barang kena cukai berbasis pembinaan dengan menggunakan sistem manajemen risiko dan satuan tugas penindakan yang disebut dengan Unit Penindakan Cepat (UPC), serta beberapa bentuk inovasi lainnya

2.2 Visi, Misi, dan Moto KPPBC TMC Kudus

2.2.1 Visi KPPBC TMC Kudus

Menjadi pengelola keuangan dan kekayaan negara bertaraf internasional yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, serta instrumental bagi proses transformasi bangsa menuju masyarakat adil, makmur dan berperadaban tinggi.

2.2.2 Misi KPPBC TMC Kudus

Melakukan pengawasan yang efektif, pelayanan yang prima dan pembinaan yang proaktif kepada pengguna jasa.

2.2.3 Moto KPPBC TMC Kudus

Melayani sepenuh hati, membina dengan empati, menindak tanpa kompromi.

2.3 Lokasi dan Wilayah Kerja KPPBC TMC Kudus

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kudus yang beralamatkan di Jalan R. Agil Kusumadya No.936, Jati Kulon, Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59348, Indonesia. KPPBC TMC Kudus sendiri memiliki wilayah kerja seperti instansi KPPBC lain. Wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus adalah seluruh wilayah eks Karesidenan Pati yang meliputi Kabupaten Kudus, Kabupaten Jepara, Kabupaten Pati, Kabupaten Rembang, dan Kabupaten Blora dengan total luas 5.741,5 km².

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus memiliki 2 (dua) Kantor Bantu Pelayanan Bea dan Cukai serta 5 (Lima) Pos Pengawasan Bea dan Cukai, yaitu :

- a. Kantor Bantu Pelayanan Bea dan Cukai Juwana;
- b. Kantor Bantu Pelayanan Bea dan Cukai Jepara;
- c. Pos Pengawasan Bea dan Cukai Banyutowo;
- d. Pos Pengawasan Bea dan Cukai Rembang;
- e. Pos Pengawasan Bea dan Cukai Cepu;

- f. Pos Pengawasan Bea dan Cukai Blora;
- g. Pos Pengawasan Bea dan Cukai Karimun Jawa.

2.4 Pengguna Jasa KPPBC TMC Kudus

Tabel 1.1
Pengguna Jasa di KPPBC TMC Kudus

No.	Pengguna Jasa	Jumlah
1	Pengusaha Hasil Tembakau	95
2	Pengusaha TPE MMEA dan EA	13
3	Tempat Penimbunan Berikat	10

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

Pengguna Jasa di KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus lebih didominasi oleh pengusaha hasil tembakau yaitu sebanyak 95 (sembilan puluh lima) perusahaan, yang tersebar di seluruh wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus. Namun, percepatan pertumbuhan investasi di wilayah kerja KPPBC TMC Kudus telah merubah pandangan selama ini dari kantor yang fokus melakukan pelayanan di bidang cukai, menjadi layanan di bidang kepabeanan dan cukai. Hal ini menuntut KPPBC TMC Kudus untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada agar mampu secara simultan melaksanakan pelayanan sesuai yang diharapkan pengguna jasa dan melaksanakan pengawasan untuk mencegah terjadinya pelanggaran ketentuan perundang-undangan Kepabeanan dan Cukai.

2.5 Nilai – Nilai Organisasi KPPBC TMC Kudus

Nilai-nilai organisasi yang menjadi landasan bagi para pegawai KPPBC TMC Kudus yaitu :

a. Integritas

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

b. Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

c. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

d. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

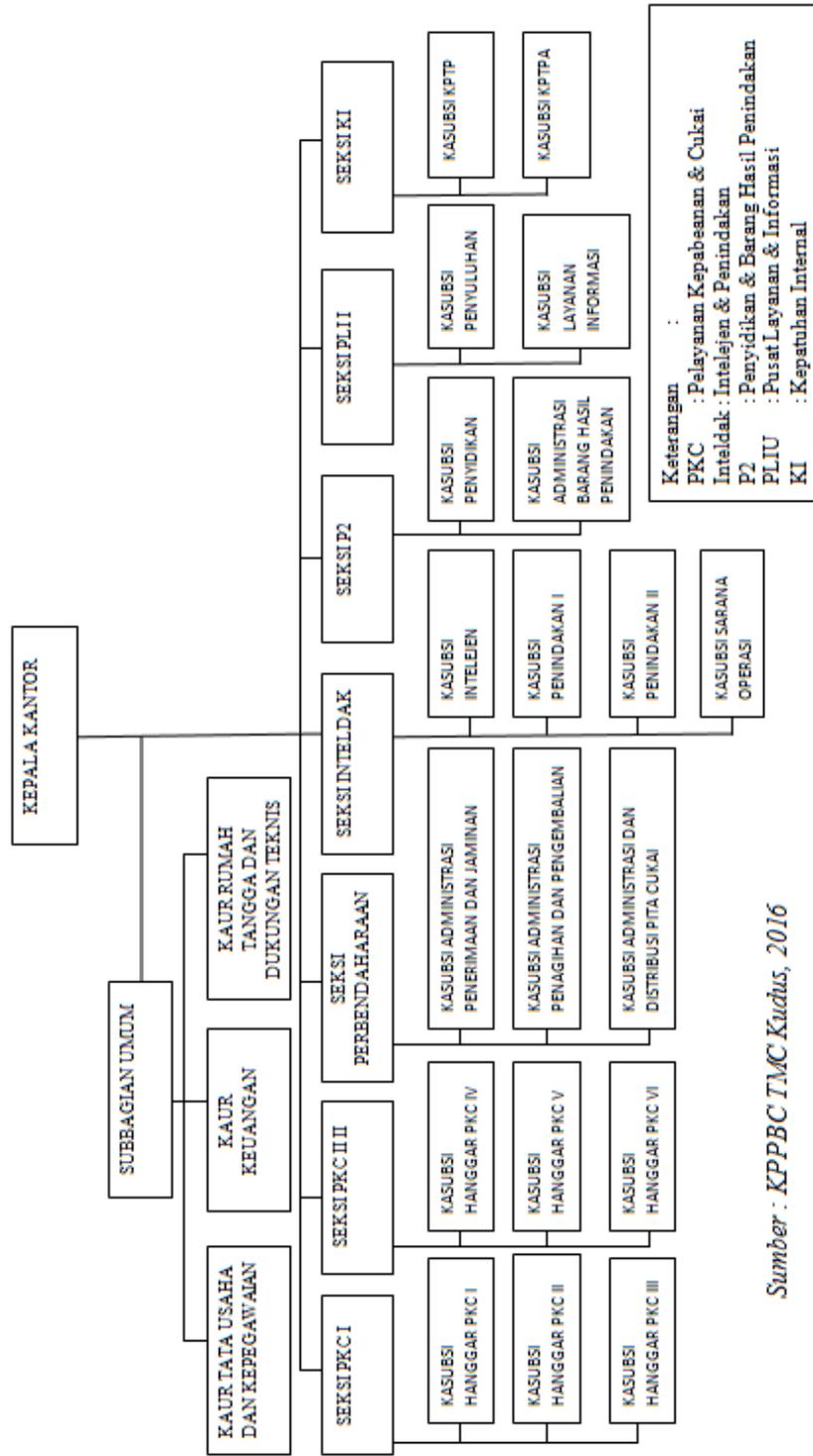
e. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

2.6 Organisasi KPPBC TMC Kudus

Tipologi Kantor Bea dan Cukai Kudus berubah sesuai dengan kebutuhan organisasi, antara lain Kantor Inspeksi Bea dan Cukai, Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3, dan sejak Oktober 2008 ditetapkan menjadi sebuah kantor modern dengan tipologi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai.

2.6.1 Struktur Organisasi KPPBC TMC Kudus
Gambar 2.1
STRUKTUR ORGANISASI KPPBC TMC KUDUS



Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

PEJABAT STRUKTURAL

1. Kepala Kantor	: Suryana
2. Kepala Subbagian Umum	: Djarot Utomo
3. Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan	: Broto Setia Pribadi
4. Kepala Seksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan	: Bambang Supono
5. Kepala Seksi Perbendaharaan	: Muhammad Amin
6. Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai I	: Methodius S
7. Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai II	: AY. Wahyu k
8. Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi	: Rianto Setijohadi
9. Kepala Seksi Kepatuhan Internal	: Suwarno

2.6.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi

a. Subbagian Umum

Mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga kantor, penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas, pengoperasian komputer dan sarana penunjangnya, pengelolaan dan penyimpanan data dan file, pelayanan dukungan teknis komunikasi data, pertukaran data elektronik, pengolahan, dan penyajian data kepabeanan dan cukai.

b. Seksi Intelijen dan Penindakan

Mempunyai tugas melakukan intelijen, patroli, dan operasi pencegahan dan penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai serta pengelolaan dan pengadministrasian sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api.

c. Seksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan

Mempunyai tugas melakukan penyidikan tindak pidana di bidang kepabeanan dan cukai, dan pengurusan barang hasil penindakan dan barang bukti.

d. Seksi Perbendaharaan

Mempunyai tugas melakukan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, bea keluar, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

e. Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

Mempunyai tugas melakukan pelayanan teknis dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai serta penerimaan, penelitian kelengkapan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai.

f. Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

Mempunyai tugas melakukan bimbingan kepatuhan, konsultasi, dan layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai.

g. Seksi Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.

2.7 Sistem Administrasi KPPBC TMC Kudus

Sistem administrasi KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana diatur terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.01/2009, peraturan pelaksanaan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, serta pembagian tugas berdasarkan Uraian Jabatan dan Standar Prosedur Operasi. KPPBc Tipe Madya Cukai Kudus adalah instansi vertikal yang mempunyai tugas utama memungut penerimaan negara berupa bea masuk, cukai, dan pajak negara yang pemungutannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Selain menjalankan fungsinya sebagai aparatur pelayanan publik, KPPBc Tipe Madya Cukai Kudus juga mengedepankan tugas pengawasan dalam rangka menjamin tingkat kepatuhan pengguna

jasa terhadap peraturan pelaksanaan perundang-undangan kepabeanan dan cukai. Berdasarkan struktur organisasi KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus, terdapat beberapa hal yang khas dan unggul baik dari tugas dan fungsinya, maupun dalam pengelolaan sistem administrasinya, yaitu :

1. Pemisahan fungsi yang jelas di bidang penegakan hukum, dengan dibentuknya Seksi Intelijen dan Penindakan, serta Seksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan, yang didukung dengan sistem pengawasan berbasis manajemen risiko dan program Unit Penindakan Cepat (UPC);
2. Optimalisasi fungsi hubungan masyarakat dengan dibentuknya Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
3. Optimasiasi fungsi pengawasan internal dengan dibentuknya Seksi Kepatuhan Internal yang ditunjang dengan sarana pendukung elektronis berupa Simonev untuk memonitor capaian kinerja yang ditetapkan dengan Indikator Kinerja Utama (IKU);
4. Penggunaan sarana teknologi informasi berupa Sistem Aplikasi Cukai (SAC) untuk mendukung kelancaran tugas pelayanan kepada pengusaha barang kena cukai;
5. Beberapa bentuk inisiatif dan inovasi seperti Layanan Mandiri, kemudahan akses informasi melalui website, SMS Layanan Informasi, dan Mobil Layanan Keliling.

2.8 Inovasi

Jumlah pengguna jasa yang cukup signifikan dan tersebar di wilayah pengawasan yang sangat luas merupakan tantangan yang harus dihadapi dan disikapi secara bijaksana dengan segala keterbatasan sumber daya. Tuntutan pengguna jasa terutama pengusaha pabrik hasil tembakau terhadap kinerja KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus telah memberikan motivasi pegawai untuk terus-menerus mengembangkan inovasi dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan yang semakin baik

sesuai prinsip-prinsip pelayanan prima, serta sistem pengawasan yang efektif dan efisien.

Inovasi tersebut meliputi:

1. **Sistem Aplikasi Cukai (SAC)**, yaitu system aplikasi yang berintegrasi secara online dengan Kantor Pusat DJBC sehingga pelayanan dokumen cukai menjadi lebih cepat yang dapat menjamin kepastian waktu penyelesaiannya.
2. **Ceisa TPB**, yaitu aplikasi terobosan baru yang mempermudah dalam pelayanan dokumen pemasukan dan pengeluaran barang secara online.
3. **Layanan Mandiri**, yaitu sarana elektronik untuk kemudahan dalam pengajuan dokumen cukai yang akan diajukan oleh pengguna jasa yang belum mengerti dan paham data-data apa saja yang perlu dicantumkan dalam dokumen cukai. Dalam hal ini, pengguna jasa dibantu oleh pegawai bea dan cukai dalam melengkapi isian dokumen cukai pada komputer yang disediakan KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus dan dapat langsung dicetak untuk kemudian diserahkan kepada petugas front office.
4. **Mobil Layanan Keliling**, yaitu kendaraan yang beroperasi secara periodik dipergunakan pegawai untuk memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada pengguna jasa di pabrik dan tempat-tempat lainnya, yang sekaligus juga dipergunakan untuk mengambil laporan CK-4C yang seharusnya diserahkan oleh pengguna jasa di KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus.
5. **Penerapan Manajemen Resiko**, yaitu sistem pengelolaan data base profil pengguna jasa agar pengawasan dan pelayanan dapat dilakukan secara selektif dan proporsional sesuai dengan tingkat risiko.
6. **SMS Info Layanan**, yaitu penyampaian informasi melalui telepon genggam (SMS) misalnya mengenai jadwal pelaporan

CK-4C, pemberitahuan jatuh tempo penundaan pembayaran cukai, dan informasi aktual lainnya berkaitan dengan berlakunya tarif cukai baru.

7. **Penyelenggaraan Official Website**, yaitu media publikasi elektronik melalui dunia maya (website) mengenai kegiatan KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus serta informasi terkait lainnya yang disajikan secara berlebih lengkap dan akurat.
8. **SIMONEV**, yaitu Sistem Informasi dan Monitoring Evaluasi Kinerja berdasarkan kebijakan Kepala Kantor dan berlaku internal KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus. Sistem tersebut berguna untuk memberikan peringatan dini (alert warning system) terhadap kinerja yang belum tercapai, sekaligus dipergunakan untuk mencetak laporan periodik atau sewaktu-waktu apabila diperlukan pimpinan.
9. **Unit Penindakan Cukai**, yaitu program pemberantasan hasil tembakau ilegal yang secara operasional mampu bergerak cepat dan tetap mengedepankan profesionalisme.
10. **Penyuluhan Inovatif**, yaitu kegiatan penyuluhan pegawai yang efektif untuk kepekaan public pada acara-acara yang simpatik agar pesan dapat disampaikan secara lebih efektif, misalnya melalui acara sambung rasa, radio on air, talk show TV, Customs Goes to School, rubrik kolom cukai di koran hingga penyebaran stiker.
11. **Pelayanan Prima**, yaitu **Pelayanan Dengan Keramahan dan Senyuman yang Tulus** kepada pengguna jasa, **Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)**, **Layanan Pengaduan Melalui Hotline Service**.
12. **Customs Clinic**, yaitu kegiatan kunjungan ke Perusahaan Tempat Penimbunan Berikat untuk mengakomodir dan mencari solusi dari kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh Perusahaan tersebut.

2.9 Kinerja dan Prestasi KPPBC TMC Kudus

2.9.1 Kinerja Penerimaan Negara

Sesuai fungsinya sebagai *revenue collector*, indikator keberhasilan KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus dapat dilihat dari kinerja penerimaan negara, terutama penerimaan cukai yang dalam periode 5 (lima) tahun terakhir terus meningkat dan hamper selalu melampaui target APBN. Hal yang patut dicatat bahwa penerimaan cukai tersebut memberikan kontribusi rata-rata 25% (dua puluh lima persen) dari total penerimaan cukai secara nasional. Dengan adanya perubahan budaya kerja dan sistem adminitrasi yang semakin tajam dari waktu ke waktu dan mencapai target yang telah ditetapkan dalam APBN.

Tabel 1.2
Penerimaan Bea Masuk Dan Cukai
Periode 5 (lima) Tahun Terakhir s.d. Agustus 2016

TAHUN		TARGET (Rp)	Realisasi (Rp)	%
2011	Pabean	93.085.391.000,00	102.396.152.685,00	110,00
	Cukai	17.345.329.079.000,00	18.682.808.700.467,00	107,71
2012	Pabean	61.637.810.984,00	74.073.074.185,00	120,17
	Cukai	17.998.681.415.607,00	20.183.929.092.383,00	112,14
2013	Pabean	67.296.274.000,00	74.853.628.601,00	109,66
	Cukai	23.342.862.575.000,00	24.657.938.808.341,00	105,63
2014	Pabean	84.252.000.000,00	85.620.716.000,00	101,62
	Cukai	27.883.565.000.000,00	28.009.364.142.260,00	100,45
2015	Pabean	127.697.579.994,00	132.244.585.994,00	103,56
	Cukai	35.189.050.474.505,00	34.425.027.804.535,00	97,83
s.d. Agustus 2016	Pabean	135.000.000.000,00	20.380.703.173,00	15,10
	Cukai	33.786.102.713.000,00	14.694.286.999.900,00	43,49

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

2.9.2 Kinerja Pelayanan

Fungsi yang tidak kalah pentingnya dari KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus adalah fungsi pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip trade facilitator dan industrial assistance. Fungsi tersebut telah dilaksanakan sangat baik dengan memberikan kemudahan dalam setiap jenis layanan dokumen, sehingga dapat diselesaikan tepat waktu dan efisien. Dengan adanya penajaman fungsi Kepatuhan Internal dan fungsi Penyuluhan dan Layanan Informasi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan pelaksanaan perundang-undangan kepabeanan dan cukai.

Atas kinerja tersebut KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus berhasil mendapatkan sertifikat ISO 9001 : 2008 terkait pelayanan CK-1.

A. Bidang Kepabeanan

Tabel 1.3
Pelayanan dibidang Kepabeanan

No	Jenis Layanan	Standar Waktu Pelayanan	Biaya Layanan
1	Penyelesaian Pemasukan Barang Impor ke Tempat Penimbunan Berikat (TPB)	2 hari	Tidak Dipungut Biaya
2	Penyelesaian Barang Impor dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB) ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean	2 hari	Tidak Dipungut Biaya
3	Penyelesaian Pengiriman Barang dari Satu TPB ke TPB Lain	4 jam	Tidak Dipungut Biaya
4	Penyelesaian Barang Impor Untuk Dipakai dengan PIB Manual	3 Jam	Tidak Dipungut Biaya

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

B. Bidang Cukai

Tabel 1.4
Pelayanan dibidang Cukai

No	Jenis Layanan	Standar Waktu Pelayanan	Biaya Layanan
1	Penyelesaian Penerbitan NPPBKC	3 hari	Tidak Dipungut Biaya
2	Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau	3 jam	Tidak Dipungut Biaya
3	Permohonan Penyediaan Pita Cukai (P3C) Awal dan P3C Tambahan	60 menit	Tidak Dipungut Biaya
4	Permohonan Penyediaan Pita Cukai (P3C) Tanpa Izin Direktur Jenderal Bea dan Cukai	2 hari	Tidak Dipungut Biaya
5	Pemesanan Pita Cukai (CK-1)*)	20 menit	Tidak Dipungut Biaya
6	Penundaan Pembayaran Cukai	7 hari	Tidak Dipungut Biaya
7	Pemberitahuan Mutasi Barang Kena Cukai (CK-5)	1 hari	Tidak Dipungut Biaya
8	Pelayanan Dokumen CK-2	1 hari setelah pemusnahan	Tidak Dipungut Biaya

*) Standar waktu pelayanan CK-1 di Bank

*) Diluar pemeriksaan barang

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

2.9.3 Capaian Target

Indikator Kinerja Utama (Iku)

KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus sebagai kantor modern telah menggunakan IKU sebagai instrument pengawasan internal terhadap kinerja setiap pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. IKU tersebut ditetapkan berdasarkan kebijakan Kepala Kantor dan 3 (tiga) diantaranya merupakan layanan unggulan Kementerian Keuangan yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 tentang Standar Prosedur Operasi (*Standar Operating Procedure*) Layanan Unggulan Kementerian Keuangan, yaitu :

1. Pelayanan Permohonan Penyediaan Pita Cukai Hasil Tembakau (P3C) Pengajuan Awal Secara Elektronik.
2. Pelayanan Permohonan Penyediaan Pita Cukai Hasil Tembakau (P3C) Pengajuan Tambahan Secara Elektronik.
3. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) Secara Elektronik.

Capaian target norma waktu atau janji layanan yang ditetapkan pada masing-masing kegiatan telah dicapai dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi untuk memenuhi tuntutan atau kebutuhan pengguna jasa.

2.9.4 Kinerja Pengawasan Dan Penegakan Hukum

Fungsi pengawasan KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus dilaksanakan dengan prinsip *community protector* yang memberikan perlindungan kepada masyarakat bahwa Barang Kena Cukai pada dasarnya merupakan produk yang dibatasi. Fungsi pengawasan tersebut dilaksanakan secara selektif berbasis manajemen risiko yang baik dan mengutamakan data base profil pengguna jasa. Dengan demikian, sekalipun wilayah kerja KPPBC

Tipe Madya Cukai Kudus cukup luas, namun pengawasan dapat dilakukan secara lebih efektif berdasarkan *targeting*, dalam rangka mengamankan hak-hak negara, dan mencegah terjadinya pelanggaran terhadap peraturan pelaksanaan perundang-undangan kepabeanan dan cukai.

Berdasarkan data selama tahun 2011 sampai dengan 2016 menunjukkan kinerja pengawasan yang sangat baik dengan bobot yang cukup signifikan terutama dengan jumlah pengenaan sanksi berupa denda administrasi dan jumlah kasus penyidikan atas pelanggaran pidana.

Tabel 1.5
Kinerja Pengawasan dan Penegakan Hukum
Periode Tahun 2011 s.d. Agustus 2016

Tahun	Jumlah Penindakan	Potensi Kerugian Negara (Rp)
2011	56 kasus	1.685.782.400,00
2012	41 kasus	399.999.170,00
2013	48 kasus	1.490.615.340,00
2014	47 kasus	3.365.147.821,00
2015	47 kasus	4.263.499.967,00
s.d. Agustus 2016	31 kasus	6.871.484.306,00

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

Penyelesaian perkara dapat berupa denda administrasi, pembekuan izin, pencabutan izin, pidana, dll.

2.9.5 Prestasi Lainnya

Selain capaian kinerja penerimaan, kinerja pelayanan, serta kinerja pengawasan dan penegakan hukum, terdapat beberapa bentuk penghargaan dan apresiasi lainnya yang diperoleh KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus yang patut menjadi contoh bagi Kantor Bea dan Cukai lainnya, antara lain:

Tabel 1.6

Bentuk Penghargaan dan Apresiasi yang diperoleh KPPBC TMC Kudus

2009	Piagam Penghargaan sebagai Satker dengan Laporan Keuangan Terbaik antar KPPBC Tipe Madya
	Piagam Penghargaan sebagai Satker yang melakukan Penindakan Pelanggaran di Bidang Kepabeanan dan Cukai dengan Jumlah Penindakan Terbanyak
	Piagam Penghargaan sebagai pengelola terbaik SAI antar KPPBC Tipe Madya
2010	Peringkat Pertama Seleksi Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat DJBC
	Pemenang Pertama Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat Kementerian Keuangan
	Piagam Penghargaan atas Penyajian Hasil Terbaik Rekonsiliasi Penerimaan dan Piutang DJBC
2012	Sertifikat ISO 9001:2008 Terkait Pelayanan CK-1
2013	Piagam Penghargaan atas Partisipasi Mengikuti Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Tingkat Nasional
	Certificate of Merit dari WCO
2014	Piagam Penghargaan atas Kantor Berpredikat sebagai Unit Kerja yang Berkategori Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

2.10 Sumber Daya Manusia di KPPBC TMC Kudus

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Rekrutmen pegawai KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus telah melalui serangkaian proses seleksi yang dilakukan di Kantor Pusat DJBC.

Jumlah pegawai KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus adalah 84 orang. Berdasarkan tugas dan fungsi yang mengutamakan pelayanan dan pelaksanaan tugas laporan, komposisi pegawai lebih di dominansi oleh pegawai Pria yaitu sebanyak 94,05 %, sedangkan pegawai wanita adalah sebanyak 5,95 %

Komposisi pegawai tersebut cukup ideal apabila dilihat dari kelompok golongan ruang yang lebih mengutamakan pegawai golongan III sebanyak 38 orang (45%) dan golongan II sebanyak 45 orang (53%), serta dari kelompok usia yaitu 44 orang (52%) pegawai berusia dibawah 30 tahun.

Tabel 1.7
Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah	%
1	Kepala Kantor	1	1.19%
2	Kepala Seksi / Sub Bagian	8	9.52%
3	Kepala Urusan / Sub Seksi	21	25.00%
4	Pelaksana	54	64.29%
	Jumlah	84	100.00%

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

Tabel 1.8
Komposisi pegawai Berdasarkan Ruang Golongan

No	Golongan	Jumlah	%
1	Golongan IV	3	3.57%
2	Golongan III	35	41.67%
3	Golongan II	46	54.76%
4	Golongan I	0	0.00%
	Jumlah	84	100.00%

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

Tabel 1.9
Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Strata	Jumlah	%
1	S2 (post graduated)	8	9.52%
2	S1 (graduated)	20	23.81%
3	Diploma IV	1	1.19%
4	Diploma III	5	5.95%
5	Diploma II	0	0.00%
6	Diploma I	44	52.38%
7	SMA	6	7.14%
	Jumlah	84	100.00%

Sumber : KPPBC TMC Kudus, 2016

2.11 Strategi Keberhasilan KPPBC TMC Kudus

2.11.1 Pengembangan Pegawai

Keberadaan pegawai termasuk petugas keamanan dan petugas kebersihan dalam sebuah organisasi tentu tidak dapat disamakan dengan sumber daya yang lain. Keberadaannya harus dipelihara dan ditingkatka, karena pegawai lah yang akan membentuk warna dan budaya organisasi. Dalam rangka memberdayakan organisasi agar tugas dan fungsi dapat berjalan dengan baik dan saling bersinergi, strategi yang dilakukan KPPBC

Tipe Madya Cukai Kudus adalah membangun jiwa kebersamaan dan komunikasi secara kontinu,serta meningkatkan kapasitas pegawai.

Wujud konkrit strategi tersebut adalah:

1. Menyelenggarakan in-house training dan forum pertemuan rutin dalam rangka sosialisasi dan internalisasi kebijakan baru, serta forum kajian teknis dan non teknis dalam setiap kendala dan permasalahan yang dihadapi.
2. Mengirimkan pegawai untuk diikutsertakan dalam setiap pendidikan dan pelatihan yang diadakan Pusdiklat Bea dan Cukai, serta forum pelatihan yang diselenggarakan Kantor Pusat DJBC.
3. Menyelenggarakan forum bimbingan rohani dalam rangka membina mental pegawai agar memiliki semangat dan integritas yang tinggi.
4. mengadakan kegiatan bakti social misalnya kegiatan donor darah dan kerja bakti social yang diselenggarakan secara rutin.
5. Menyelenggarakan senam kesegaran jasmani setiap hari Jum'at pagi, serta pertandingan olah raga antar unit kerja internal dan dengan isntansi lain di kota Kudus, dalam rangka meningkatkan sportivitas antar pegawai.

2.11.2 Good Governance

KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus telah menerapkan prinsip-prinsip *Good and Clean Governance* sebagai standar perilaku dalam melaksanakan tugas pendawasan dan pelayanan kepada pengguna jasa.

Praktik-praktik Good and Clean Governance yang telah dilaksanakan antara lain :

1. Menerapkan analisis jabatan (uraian Jabatan) dan Standard *Operating Procedure* (SOP) serta menerapkan norma standar waktu pelayanan, sebagai satu instrument untuk monitor alur kerja dan sistem pengawasan yang melekat atas tugas-tugas pengawasan dan pelayanan. Hal tersebut akan memberikan motivasi untuk kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga setiap kendala dalam proses pekerjaan dapat deteksi secara lebih awal dan dapat diselesaikan tepat waktu.
2. Menerapkan kode etik secara jelas yang mengatur kewajiban dan larangan bagi para pegawai, termasuk sanksi akibat pelanggaran kode etik yang akan berpengaruh dalam menumbuhkan budaya baru berupa sikap *Zero Tolerance* terhadap seluruh pegawai terhadap praktik-praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
3. Menerapkan sistem absensi secara elektronik (*fingerprint*), untuk meningkatkan kedisiplinan agar patuh terhadap ketentuan absen jam kantor, yang secara langsung dapat berpengaruh pada kinerja pengawasan dan pelayanan. Hasil rekap absen fingerprint tersebut juga menjadi dokumentasi yang efektif untuk menilai kedisiplinan pegawai dan pemberian sanksi bagi pegawai yang melanggar ketentuan jam kantor.
4. Menyelenggarakan program pembinaan mental dan perilaku pegawai berupa penyuluhan, penyegaran rohani melalui ceramah agama, dan bimbingan motivasi yang dilakukan secara berkesinambungan.
5. Pemberian reward melalui program pemilihan pegawai terbaik secara periodik, dan penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai yang melanggar kode etik.
6. Menyelenggarakan layanan aduan dan keluhan masyarakat dan pengguna jasa yang dilakukan secara prosedural, baik

yang disampaikan langsung secara lisan melalui *Help Desk* dan nomor aduan 0291-3415059, maupun tidak langsung secara tertulis melalui kotak aduan pada *Front Office*, surat menyurat.

2.11.3 Kewajiban :

1. Menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain;
2. Bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel;
3. Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki DJBC;
4. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, sesama pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya;
5. Mentaati perintah kedinasan;
6. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik djbc;
7. Mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor;
8. Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam pelaksanaan tugas pengawasan dan pelayanan kepubeanan dan cukai;
9. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

2.11.4 Larangan :

1. Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas;
2. Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik;
3. Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung;
4. Menyalahgunakan fasilitas kantor;
5. Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung, dari pengguna jasa, sesama pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan pegawai yang menerima patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya;

6. Menyalahgunakan data dan atau informasi kepabeanaan dan cukai;
7. Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan pada sistem informasi DJBC;
8. Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat DJBC.

2.11.5 Kode Etik

Kode etik atau *Code of Conduct* pada prinsipnya adalah komitmen mengenai kewajiban dan larangan yang harus dipatuhi yang merupakan pedoman internal sikap, perilaku dan integritas pegawai.

Berpedoman pada Keputusan Menteri Keuangan nomor 01/PM.4/2008, KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus berkomitmen untuk melaksanakan kode etik dalam rangka membentuk budaya kerja dan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Hal tersebut juga merupakan salah satu bagian upaya mencapai visi dan misi, serta tercapainya nilai tambah melalui Motto Pelayanan.

2.12 Sarana dan Prasarana

2.12.1 Gedung Kantor

Gedung KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus yang terletak di jalan AKBP Agil Kusumadya Nomor 936 Kudus secara umum sudah memenuhi standar kenyamanan dalam rangka mewujudkan terlaksananya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Gedung KPPBC Madya Cukai Kudus tersebut terdiri dari 3 (tiga) bangunan yang saling berhubungan:

1. **Bangunan Utama**, yaitu tempat untuk ruangan kerja Kepala kantor, ruangan Rapat Kepala, dan Aula atau ruangan serba guna untuk keperluan sosialisasi pengguna jasa serta keperluan lainnya yang dapat menampung lebih dari 300 orang dan dilengkapi dengan peralatan sound system serta sarana penyuluhan yang memadai.
2. **Bangunan Pelayanan**, yaitu tempat untuk ruangan pelayanan (*front office*), ruangan untuk para pejabat dan pegawai Seksi Perbendaharaan, Seksi Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai, Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, dan Seksi Kepatuhan Internal, serta ruangan kerja Client Coordinator (CC) serta ruangan untuk antrian pengguna jasa. Selain itu juga terdapat Gudang Pita Cukai dan ruangan arsip, serta ruangan tempat server Sistem Aplikasi Cukai (SAC) dan sarana teknologi informasi, ruangan CCTV, dan smoking room.
3. **Bangunan Pengawasan**, yaitu tempat untuk ruangan pejabat dan pegawai Seksi Intelijen dan Penindakan, dan Seksi Penyidikan dan BHP. Selain itu juga terdapat ruangan pemeriksaan dalam rangka tugas penyidikan, Ruang Tahanan, dan tempat penyimpanan barang bukti.

Satu yang khas bahwa ketiga bangunan gedung KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus adalah renovasi bangunan yang lama dengan penyempurnaan tata letak ruangan untuk memenuhi standar pelayanan public dan menyesuaikan jumlah pejabat strukturak dan pegawai.

2.12.2 Sarana Pelayanan Publik

Ruangan tunggu pelayanan merupakan tempat utama yang harus dapat menjamin kenyamanan agar pengguna jasa dapat dilayani dengan tertib. Untuk itu pada ruangan tunggu pelayanan tersedia sarana sebagai berikut:

1. **Mesin antrian layanan** (*queuing machine*) yang diletakkan di ruang tunggu pelayanan, lengkap dengan alat pengeras suara dan display elektronik untuk memberitahukan nomor urut pelanggan.
2. **Ruangan konsultasi** (*closing room*) yang disediakan untuk bimbingan dan konsultasi pengguna jasa yang membutuhkan informasi dengan penjelasan yang lebih komprehensif.
3. **Layanan Mandiri** untuk mengantisipasi kendala pengguna jasa dalam mengisi dan mengajukan dokumen Cukai.
4. **Tempat Parkir** kendaraan bermotor yang cukup luas.
5. **Beberapa display publikasi** berupa pesawat televisi, standing banner, brosur dan bentuk publikasi lainnya yang berisi info layanan KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus.
6. **Petugas layanan**, baik pegawai pada front office, maupun petugas penerima tamu dan petugas keamanan

2.12.3 Sarana Operasional Kantor

Selain sarana umum kebutuhan kerja pegawai berupa alat tulis kantor, air conditioner, dan lain-lainnya untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus juga melengkapi sarana operasional yang bersifat teknis misalnya :

1. **Sistem Aplikasi Cukai (SAC)** untuk pelayanan dokumen cukai yang sudah mandatory untuk dilayani secara elektronik. Sistem aplikasi tersebut juga dipergunakan sebagai data base yang membantu pengelolaan manajemen risiko.

2. **SiMoNev** yaitu Sistem Informasi dan Monitoring Evaluasi kinerja KPPBC Madya Cukai Kudus dalam melaksanakan Indikator Kerja Utama (IKU).
3. **Gudang Pita Cukai**, tempat menyimpan Pita Cukai yang dibutuhkan pengusaha hasil tembakau. Gudang tersebut didesain khusus untuk menjamin kualitas Pita Cukai agar tetap terjaga baik.
4. **Ruangan arsip** sebanyak 2 (dua) untuk menyimpan arsip dokumen teknis dan dokumen yang bersifat umum.
5. **Ruangan Tahanan** untuk tersangka yang sedang dalam proses penyidikan.
6. **Kendaraan dinas** sebanyak 24 (dua puluh empat) unit yang terdiri dari 10 (sepuluh) unit kendaraan roda empat, dan 14 (empat belas) unit kendaraan roda dua. Kendaraan roda empat tersebut sudah termasuk 2 (dua) unit mobil ranger untuk tugas pengawasan, dan 2 (dua) unit mobil layanan keliling untuk penyuluhan dan pengambilan laporan cukai.
7. **Sarana teknis** lainnya berupa CCTV, Senjata Api Dinas, alat bantu Komunikasi berupa handy talky.

2.12.4 Sarana Lainnya

Selain sarana dan prasarana tersebut di atas, juga terdapat sarana yang disediakan kepada pegawai, antara lain berupa :

1. Rumah dinas sebanyak 20 (dua puluh) unit
2. Poliklinik yang dibuka secara rutin setiap hari Senin, Rabu dan Jum'at mulai pukul 09.00 s.d. 11.00.
3. Mushola.
4. Kantin Umum yang dikelola oleh pihak swasta dengan sewa ruangan yang dikenakan biaya berupa PNBP.