

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”Evaluasi Penerapan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area .

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya’kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Heri Kusmanto, MA, dan Drs. Safrin, MA, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penulisan tesis ini.
5. Ayahanda tercinta Hanyemisbar Siregar dan Alm. Ibunda tercinta Syafraini serta isteriku tercinta Rina Dharmesti Ita, anak-anakku Faliha Nayza, Muhammad Ahza dan Muhammad Abyan serta semua saudara/keluarga telah memberikan bantuan material dan moral kepada penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2012 .
7. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
8. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan. Khususnya Bapak Siswo Suharto SE, MM.
9. Rekan-rekan Pejabat/Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, April 2014

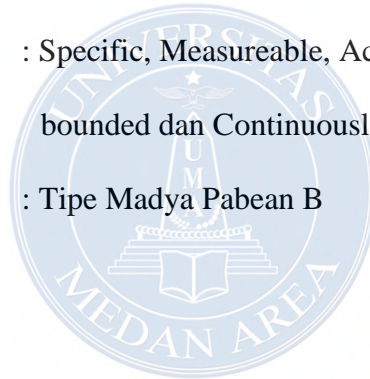


Reyza Siregar

DAFTAR ISTILAH

BKC	: Barang Kena Cukai
BSC	: Balanced Score Card
DIPA	: Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran
DJBC	: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
EA	: Etil Alkohol
HT	: Hasil Tembakau
IKU	: Indikator Kinerja Utama
IS	: Inisiatif Strategis
KPI	: Key Performance Indicator
KPPBC	: Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai
KSI	: Key Succes Indicator
LAKIP	: Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah
MMEA	: Minuman Mengandung Etil Alkohol
NHI	: Nota Hasil Intelijen
NKO	: Nilai Kinerja Organisasi
NKp	: Nilai Kinerja Perspektif
NSS	: Nilai Sasaran Strategis
P2KP	: Pembinaan dan Peningkatan Keterampilan Pegawai
PBKC	: Pengusaha Barang Kena Cukai
PIB	: Pemberitahuan Impor Barang
PIBK	: Pemberitahuan Impor Barang Khusus
PIC	: Person In Charge

POK	: Petunjuk Operasional Kegiatan
P2KP	: Program Pembinaan Keterampilan Pegawai
PPKP	: Pencacahan dan Pembeaan Kiriman Pos
SBP	: Surat Bukti Penindakan
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIPUMA	: Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat
SOP	: Standard Operating Procedures
SPDP	: Surat Perintah Dimulainya Penyidikan
SS	: Sasaran Strategis
SMART-C	: Specific, Measureable, Achievable, Relevant, Time- bounded dan Continuously Improve
TMP B	: Tipe Madya Pabean B



DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISTILAH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Manajemen Kinerja	7
2.2. Konsep Balanced Scorecard	11
2.3. Balanced Scorecard Kementerian Keuangan.....	12
2.4. Peta Strategi dan Sasaran Strategis	14
2.5. Indikator Kinerja Utama	16
2.5.1. Pengertian Indikator Kinerja Utama	16
2.5.2. Penyusunan Indikator Kinerja Utama.....	17
2.5.3. Penetapan Target Capaian Indikator Kinerja Utama	24
2.5.4. Inisiatif Strategis	25
2.5.5. Cascading dan Alignment.....	26
2.6. Pengelolaan Kinerja Organisasi Kementerian Keuangan	28
2.6.1. Kontrak Kinerja	28
2.6.2. Mekanisme Perhitungan Nilai Kinerja Organisasi	30
2.6.3. Monitoring dan Evaluasi Kinerja Organisasi.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	36
3.2. Metode Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.2. Pembahasan	41
4.2.1. Evaluasi Penyusunan Indikator Kinerja Utama	41
4.2.2. Evaluasi Sosialisasi Penerapan Indikator Kinerja Utama.....	54
4.2.3. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Utama Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.....	56

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	91
5.2. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Bobot Awal IKU.....	23
Tabel 2.2 Bobot IKU.....	23
Tabel 2.3 Periode Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Organisasi	35
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	37
Tabel 4.1 Data Pegawai KPPBC TMP B Medan s.d. 1 Maret 2014.....	41
Tabel 4.2 Daftar IKU Kepala KPPBC TMP B Medan tahun 2013	44
Tabel 4.3 Rekapitulasi Kontrak Kinerja Pegawai KPPBC TMP B Medan	50
Tabel 4.4 Capaian IKU Kepala KPPBC TMP B Medan tahun 2013	56
Tabel 4.5 Detail Capaian Kinerja dan NKO KPPBC TMP B Medan.....	59
Tabel 4.6 Penerimaan Bea Masuk KPPBC TMP B Medan.....	62
Tabel 4.7 Penerimaan Cukai KPPBC TMP B Medan.....	63
Tabel 4.8 Penerimaan Bea dan Cukai KPPBC TMP B Medan	64
Tabel 4.9 SPTP dan SPDP Tahun 2013	64
Tabel 4.10 Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa.....	65
Tabel 4.11 Rekapitulasi Laporan Produksi Barang Kena Cukai	67
Tabel 4.12 Realisasi Penyelesaian Piutang	68
Tabel 4.13 Realisasi Capaian Janji Layanan Permohonan Penyediaan Pita Cukai Hasil Tembakau (P3C) Pengajuan Awal Secara Elektronik	71
Tabel 4.14 Realisasi Capaian Janji Layanan Permohonan Penyediaan Pita Cukai Hasil Tembakau (P3C) Pengajuan Tambahan Secara Elektronik.....	73
Tabel 4.15 Realisasi Capaian Janji Layanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) Secara Elektronik	74
Tabel 4.16 Capaian Indeks Efektifitas Edukasi dan Komunikasi	76

Tabel 4.17 Realisasi Kegiatan Sosialisasi dan Kehumasan	76
Tabel 4.18 Rekapitulasi Kegiatan Penindakan Tahun 2013	79
Tabel 4.19 Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan Melalui Aplikasi SIPUMA Tahun 2013	85
Tabel 4.20 Penyerapan DIPA Tahun 2013	89
Tabel 4.21 Penyelesaian Kegiatan Belanja Modal Dalam Rencana Pencairan DIPA	90



DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1. Tingkat Validitas IKU	19
Gambar 2.2. Polarisasi Data	21
Gambar 2.3. Ilustrasi Besaran Target IKU.....	24
Gambar 2.4. Proses Penghitungan NKO Untuk Unit Yang Memiliki Peta Strategi	30
Gambar 4.1. Peta Strategi Kepala KPPBC TMP B Medan	42



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1 Panduan Wawancara	97
Lampiran 2 Daftar Informan	98
Lampiran 3 Struktur Organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean B Medan	99

