



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KALIMANTAN BAGIAN TIMUR
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN B BALIKPAPAN

JALAN YOS SUDARSO NOMOR 9, BALIKPAPAN 76111
TELEPON (0542) 423422, 421393; FAKSIMILE (0542) 423951, 731212; LAMAN WWW.BEACUKAI.GO.ID
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SUREL BCBALIKPAPAN@KEMENKEU.GO.ID

Nomor : S-863/WBC.16/KPP.MP.01/2021
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Pelaksanaan Pengambilan Data Responden
dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan
Kementerian Keuangan Tahun 2021

21 Mei 2021

Yth. Para Pengguna Layanan dan *stakeholders* KPPBC
TMP B Balikpapan

Dengan hormat,

Dalam rangka menjaga keberlangsungan Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan dan guna mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat pengguna layanan, dengan ini diberitahukan bahwa Kementerian Keuangan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan bekerja sama dengan Tim Peneliti dari Universitas Padjajaran selama Bulan Juni sampai dengan Juli 2021.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai bagian dari Kementerian Keuangan menjadi obyek survei tersebut. Sasaran dari penyelenggaraan survei dimaksud adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan *stakeholders* terhadap pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta opini/pendapat publik mengenai pelayanan dan integritas untuk memberikan timbal balik perbaikan layanan Kementerian Keuangan.

Berkenaan dengan hal itu, kami mengharapkan kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara selaku pengguna layanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk dapat memberikan informasi dan keterangan dengan dipandu oleh petugas survei/peneliti yang namanya sebagaimana tercantum dalam Lampiran surat ini dengan metode pengisian kuesioner secara daring (*online*). Selain pengisian kuesioner, akan dilakukan wawancara secara mendalam dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan cara *video call* melalui aplikasi *zoom*, *whatsapp*, telepon, dan lain-lain.

Kami menjamin setiap informasi dan keterangan terkait yang diberikan bersifat rahasia dan semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan, serta tidak mempengaruhi pelayanan kami kepada Bapak/Ibu/Saudara.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pengawasan dan
Pelayanan Bea dan Cukai Tipe
Madya Pabean B Balikpapan



Ditandatangani secara elektronik
Firman Sane Hanafiah

Tembusan:

1. Direktur Kepatuhan Internal
2. Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan

