



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA**

GEDUNG KEUANGAN NEGARA (GKN) LT. IV JALAN P. DIPONEGORO NO. 30A MEDAN
TELEPON (061) 4512404 FAKSIMILE (061) 4512404 SITUS: www.beacukai.go.id

**NOTA DINAS
NOMOR ND- 116/WBC.02/2019**

Yth. : 1. Para Kepala KPPBC di Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara
2. Kepala BLBC Kelas II Medan
Dari : Kepala Kantor
Sifat : Segera
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2019
Tanggal : 31 Desember 2019

Sehubungan dengan Nota Dinas Direktur Kepatuhan Internal Nomor ND-837/BC.08/2019 tanggal 27 Desember 2019 hal Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2019, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2019 dilaksanakan berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Survei tersebut ditujukan untuk mengevaluasi kepuasan publik atas layanan DJBC dan menghimpun informasi integritas pegawai sehingga dapat dipergunakan untuk perbaikan yang berkesinambungan di DJBC (*continuous improvement*).
2. Survei dilaksanakan pada bulan Agustus s.d Oktober, dilanjutkan dengan pengolahan data dan penyusunan laporan pada bulan Oktober s.d Desember 2019 yang memuat tingkat kepuasan pengguna jasa, Importance-Performance Analysis (IPA) dan Korelasi, kesimpulan dan saran, serta saran masukan dari pengguna jasa untuk masing-masing unit kerja.
3. Berkenaan hal-hal tersebut di atas, berikut disampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2019 untuk dipergunakan dalam melakukan perbaikan yang diperlukan di unit kerja masing-masing.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plh. Kepala Kantor,

Abdul Harris H.