

LAPORAN KINERJA

**DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
TAHUN 2024**



**DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

PENGANTAR

Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berdiri sejak tanggal 8 Juli 2019 menggantikan Direktorat Transformasi Teknologi dan Informasi (TTKI), berdasarkan PMK-87/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi menjalankan tugas dan fungsi perumusan kebijakan tata kelola sistem informasi, pengembangan sistem perpajakan dan sistem pendukung perpajakan, pengelolaan infrastruktur dan keamanan sistem informasi, serta pemantauan dan pelayanan sistem informasi.

Sejalan dengan Rencana Strategis (Renstra) DJP Tahun 2020-2024 dan dalam mendukung sasaran-sasaran strategis DJP, Direktorat TIK turut berperan dalam membangun suatu sistem informasi inti perpajakan yang dapat menunjang seluruh layanan TIK sesuai dengan fungsi yang diemban. Sistem Informasi Inti yang dikenal dengan nama *Core Tax System* (CTAS) atau Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan aplikasi yang mendukung jalannya proses bisnis utama di dalam lingkungan DJP. Pembangunan Coretax dimulai sejak tahun 2021 hingga 2024 dan diimplementasikan pada Januari 2025.

Laporan Kinerja (LAKIN) Direktorat TIK ini merupakan perwujudan akuntabilitas dan pertanggungjawaban atas kinerja Direktorat TIK pada tahun anggaran 2024. Laporan ini disusun sesuai dengan 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. Sedangkan dalam penyusunannya memperhatikan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-389/PJ/2020 tentang Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024 dan KEP-390/PJ/2020 tentang Pedoman Tata Kelola dan Implementasi Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024.

Jakarta, 30 Januari 2025

Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi



Ditandatangani secara elektronik

Hantriono Joko Susilo



BAB I PENDAHULUAN

A. VISI , MISI, DAN SASARAN STRATEGIS TIK

Untuk menunjang visi DJP secara umum, visi TIK DJP 2020-2024 dirumuskan sebagai berikut:

“Menjadi Penyelenggara Sistem Informasi DJP yang Andal, Inovatif, Terbuka, dan mampu menjadi Acuan bagi Institusi Publik Lainnya”

Untuk menunjang tercapainya visi tersebut, Direktorat TIK sudah merumuskan misi TIK sebagai berikut:

1. Menyediakan multi saluran layanan digital yang saling terintegrasi (*omnichannel*) untuk pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak;
2. Menyediakan layanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna (mudah, nyaman, aman, dan memberikan kepastian pada wajib pajak);
3. Melakukan kolaborasi dengan pihak ketiga dalam penyediaan dukungan layanan perpajakan;
4. Menyediakan system informasi yang mendukung pengambilan keputusan yang efektif; dan
5. Melakukan transformasi dan inovasi di bidang TIK melalui penerapan teknologi terkini.

Untuk dapat melaksanakan misi tersebut, Direktorat TIK sudah menetapkan sasaran strategis yang perlu dicapai pada tahun 2024. Sasaran strategis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal;
2. Efisiensi proses bisnis dan digitalisasi layanan perpajakan;
3. Penguatan ekosistem TIK yang kolaboratif;
4. Pelayanan yang berkualitas dan terstandarisasi;
5. Perumusan kebijakan strategis TIK yang berkualitas;
6. Pengembangan dan implementasi sistem informasi yang optimal;
7. Penguatan pengendalian internal yang efektif;
8. Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi;
9. Penguatan pengelolaan keuangan yang optimal.

B. TUGAS, FUNGSI, DAN STRUKTUR

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-118/PMK.01/2021 tanggal 8 September 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Direktorat TIK menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Penyiapan pemberian bimbingan dan evaluasi di bidang teknologi informasi dan komunikasi; dan
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Direktorat TIK memiliki 5 (lima) subdirektorat, 22 (dua puluh dua) seksi, 1 (satu) subbagian tata usaha dan kelompok jabatan fungsional yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Subdirektorat Tata Kelola Sistem Informasi;
 - 1.1. Seksi Perencanaan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - 1.2. Seksi Arsitektur Sistem Informasi;
 - 1.3. Seksi Pengendalian Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan
 - 1.4. Seksi Evaluasi Sistem Informasi.
2. Subdirektorat Pengembangan Sistem Perpajakan;
 - 2.1. Seksi Pengembangan Sistem Perpajakan I;
 - 2.2. Seksi Pengembangan Sistem Perpajakan II;
 - 2.3. Seksi Pengembangan Aplikasi Informasi dan Pelaporan; dan
 - 2.4. Seksi Pengujian dan Dokumentasi Sistem Perpajakan.
3. Subdirektorat Pengembangan Sistem Pendukung Perpajakan;
 - 3.1. Seksi Pengembangan Sistem Pendukung I;
 - 3.2. Seksi Pengembangan Sistem Pendukung II;
 - 3.3. Seksi Pengembangan Sistem Pendukung Manajemen; dan
 - 3.4. Seksi Pengujian dan Dokumentasi Sistem Pendukung Perpajakan.
4. Subdirektorat Pengelolaan Infrastruktur dan Keamanan Sistem Informasi;
 - 4.1. Seksi Pengelolaan Perangkat Keras dan Aplikasi;

- 4.2. Seksi Pengelolaan Jaringan Komunikasi Data;
- 4.3. Seksi Pengelolaan Basis Data;
- 4.4. Seksi Pengelolaan Kelangsungan Layanan; dan
- 4.5. Seksi Pengelolaan Keamanan Sistem Informasi;
- 5. Subdirektorat Pemantauan dan Pelayanan Sistem Informasi;
 - 5.1. Seksi Layanan Sistem Internal;
 - 5.2. Seksi Layanan Sistem Eksternal;
 - 5.3. Seksi Layanan Operasional;
 - 5.4. Seksi Bimbingan Sistem; dan
 - 5.5. Seksi Pemantauan Sistem.
- 6. Subbagian Tata Usaha.
- 7. Kelompok Jabatan Fungsional (Pranata Komputer).

C. ASPEK STRATEGIS ORGANISASI

Sebagai salah satu unit Eselon II, Direktorat TIK memiliki tanggungjawab untuk membantu DJP dalam usaha pencapaian target-target yang telah digariskan oleh Kementerian Keuangan. Target-target tersebut disusun dalam rangka mendukung agenda prioritas pembangunan nasional serta pencapaian tujuan Kementerian Keuangan dan DJP. Sebagaimana tercantum dalam Rencana Strategis (Renstra) DJP Tahun 2020-2024, Direktorat TIK memiliki peran dalam pencapaian tujuan yang diamanatkan kepada DJP, yaitu penerimaan negara yang optimal dan birokrasi dan layanan publik yang *agile*, efektif, dan efisien. Bentuk strategi yang dilakukan oleh Direktorat TIK dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- 1. Penerimaan negara yang optimal
 - a. Pengembangan sistem *Click Call Counter*;
 - b. Integrasi *Tax Knowledge Based* dan situs web DJP;
 - c. Perluasan kanal pembayaran pajak;
 - d. Pembangunan DJP *digital map*;
 - e. Sarana dan infrastruktur forensik digital;
- 2. Birokrasi dan layanan publik yang *agile*, efektif, dan efisien

Mewujudkan sistem informasi yang andal dengan melakukan pengembangan proyek strategis TIK melalui pembangunan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi.

D. PERAN DAN PERMASALAHAN STRATEGIS DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Dalam mendukung sasaran-sasaran strategis DJP, Direktorat TIK turut berperan dalam membangun suatu sistem informasi inti yang dapat menunjang seluruh layanan TIK sesuai dengan fungsi yang diemban. Sistem Informasi Inti (*Core Tax System*) merupakan aplikasi yang mendukung jalannya proses bisnis utama di dalam lingkungan DJP. Aplikasi ini merupakan aplikasi utama yang harus berjalan dengan baik untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai DJP.

Saat ini seluruh unit kerja DJP masih menggunakan SIDJP sebagai aplikasi pendukung proses bisnis utama di DJP, tapi kinerjanya belum optimal. Masalah pada kinerja SIDJP disebabkan oleh beberapa faktor seperti kondisi jaringan komunikasi, kapasitas server, dan kondisi *platform* SIDJP. *Platform* SIDJP tidak mengikuti perkembangan teknologi terkini sehingga pengembangannya sulit mengimbangi perubahan peraturan dan proses bisnis. *Core Tax System* dikembangkan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. Selain melakukan peralihan *platform* dari *platform* yang berjalan ke *platform* lain yang lebih mutakhir, *Core Tax System* juga perlu mengadopsi *best practices* yang sudah ada, tapi dengan konfigurasi yang bersifat fleksibel agar mudah mengikuti perubahan peraturan dan proses bisnis yang mungkin terjadi di masa depan.

Pengembangan *Core Tax System* tersebut merupakan kebutuhan TIK mendasar di DJP dan merupakan wujud modernisasi sistem informasi DJP yang ingin diwujudkan oleh Kementerian Keuangan. Pengembangan aplikasi tersebut akan merombak SIDJP yang digunakan saat ini. DJP perlu melakukan langkah-langkah persiapan yang relevan sebelum pengembangan tersebut dimulai. Perlu diperhatikan bahwa proses pengembangan dan langkah-langkah persiapan tersebut akan membutuhkan waktu lebih dari 4 (empat) tahun sehingga DJP perlu menyiapkan semuanya secara matang termasuk aplikasi transisi agar SIDJP tetap dapat digunakan dengan baik sebelum *Core Tax System* berjalan. Pembangunan Coretax dimulai sejak tahun 2021 hingga 2024 dan diimplementasikan pada Januari 2025. Pembiasaan penggunaan aplikasi dan cara kerja baru tentunya merupakan proses yang membutuhkan waktu dan juga dukungan dari semua pihak terkait. Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi terus mendukung Reformasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan berkomitmen untuk menyelesaikan implementasi Coretax.

E. KEKUATAN SUMBER DAYA

Jumlah pegawai Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sampai dengan tanggal 31 Desember 2024 sebanyak 393 (tiga ratus sembilan puluh tiga) pegawai dengan perincian sebagai berikut :

No	Jabatan	Jumlah
1	Direktur	1
2	Kepala Subdirektorat	5
3	Kepala Seksi dan Kepala Subbagian	23
4	Pelaksana	163
5	Fungsional Pranata Komputer	201

F. SISTEMATIKA PELAPORAN

1. BAB I : Pendahuluan
2. BAB II : Perencanaan Kinerja
3. BAB III : Akuntabilitas Kinerja
4. BAB IV : Penutup
5. Lampiran : Perjanjian Kinerja Direktur TIK Nomor PK-12/PJ/2024

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Tahun 2020-2024 yang selanjutnya disebut Renstra DJP, merupakan dokumen perencanaan yang berisi visi, misi, nilai, tujuan, sasaran, strategi, program dan indikator kinerja DJP untuk periode 5 (lima) tahun terhitung mulai tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 sebagaimana ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak melalui KEP-389/PJ/2020.

A. Rencana Strategis

1. Visi Direktorat Jenderal Pajak

Menjadi Mitra Terpercaya Pembangunan Bangsa untuk Menghimpun Penerimaan Negara melalui Penyelenggaraan Administrasi Perpajakan yang Efisien, Efektif, Berintegritas, dan Berkeadilan dalam rangka mendukung Visi Kementerian Keuangan **“Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkeadilan”**.

2. Misi Direktorat Jenderal Pajak

Misi Direktorat Jenderal Pajak tahun 2020-2024 adalah:

1. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia;
2. Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil; dan
3. Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, profesional, dan bermotivasi.

3. Nilai

Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan, dan Kesempurnaan.

4. Tugas Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi

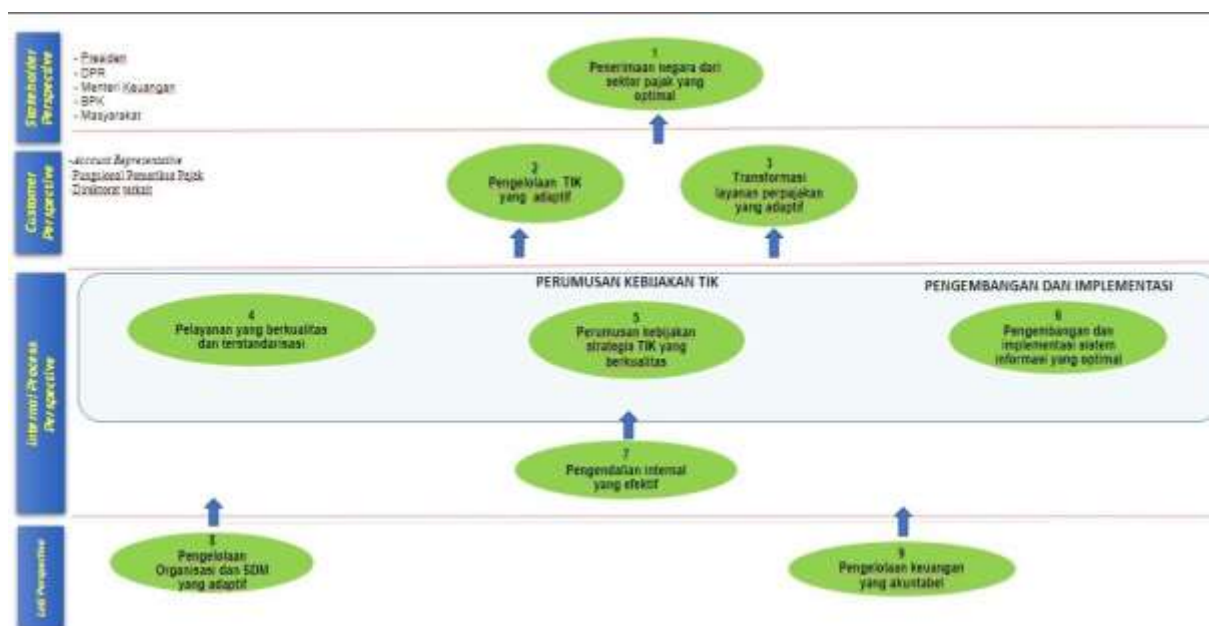
Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

5. Fungsi Direktorat Teknologi informasi dan komunikasi

- Penyiapan perumusan kebijakan di bidang teknologi informasi dan komunikasi;
- Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang teknologi informasi dan komunikasi;
- Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang teknologi informasi dan komunikasi;
- Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang teknologi informasi dan komunikasi; dan
- Pelaksanaan urusan tata usaha direktorat.

6. Peta Strategis Direktorat Teknologi informasi dan komunikasi

Direktorat TIK pada tahun 2024 mempunyai Peta Strategis yang merupakan *cascading* (turunan) dari Peta Strategis Direktorat Jenderal Pajak, berikut Peta Strategis Direktorat TIK



Sumber: Peta Strategis Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi

B. Penetapan Kinerja

Pada tahun 2024, Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menetapkan Perjanjian Kinerja antara Direktur TIK dengan Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan Perjanjian Kinerja Direktur TIK Nomor PK-12/PJ/2024. Pada Kontrak Kinerja tersebut tercantum Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama yang harus dilaksanakan oleh Direktorat TIK yaitu sebagai berikut:

Sasaran Strategis Direktorat TIK

1. Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal;
2. Pengelolaan TIK yang adaptif;
3. Transformasi layanan perpajakan yang adaptif;
4. Pelayanan yang berkualitas dan terstandarisasi;
5. Perumusan kebijakan strategis TIK yang berkualitas;
6. Pengembangan dan implementasi sistem informasi yang optimal;
7. Pengendalian internal yang efektif;
8. Pengelolaan Organisasi dan SDM yang adaptif;
9. Pengelolaan keuangan yang akuntabel.

Indikator Kinerja Utama Direktorat TIK

1. Persentase realisasi penerimaan pajak;
2. Tingkat downtime sistem TIK;
3. Persentase Implementasi Inisiatif Strategis RBTK;
4. Tingkat implementasi transformasi proses bisnis perpajakan (3C);
5. Indeks persepsi pengguna sistem informasi;
6. Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti;
7. Persentase maturity level tata kelola TIK;
8. Indeks otomasi tugas saya (My Task);
9. Persentase penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi;
10. Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu;
11. Tingkat kualitas kompetensi SDM;
12. Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko;
13. Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran;

Penyusunan Perjanjian Kinerja Tahun 2025

Penyusunan IKU/IKI di seluruh unit DJP disusun oleh Sekretariat Direktorat Jenderal selaku KKO-One dengan melibatkan Direktorat terkait pengampu IKU/IKI. Dalam pembuatan Peta Strategi, SS, dan IKU/IKI KPDJP mempertimbangkan Renstra, Renja, RPJMN, arahan Menteri, dan juga masukan dari Unit Vertikal. Keterlibatan Unit yang dimaksud dalam penyusunan Perjanjian Kinerja Tahun 2025 diantaranya mengirimkan Nota Dinas Usul IKU/IKI Baru, Hapus, maupun Perbaikan. Direktorat TIK telah menyampaikan ND-1554/PJ.12/2024 terkait penyampaian usulan manual IKU Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi Tahun 2025.

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban dari amanah dan mandat yang melekat pada suatu instansi pemerintah. Dengan landasan pemikiran tersebut, maka tujuan penyusunan Laporan Kinerja (LAKIN) Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Tahun 2024 merupakan perwujudan atas kewajiban dalam mempertanggungjawabkan pencapaian Rencana Strategis DJP tahun 2020-2024 maupun Perjanjian Kinerja Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi Tahun 2024.

A. Capaian Kinerja Organisasi

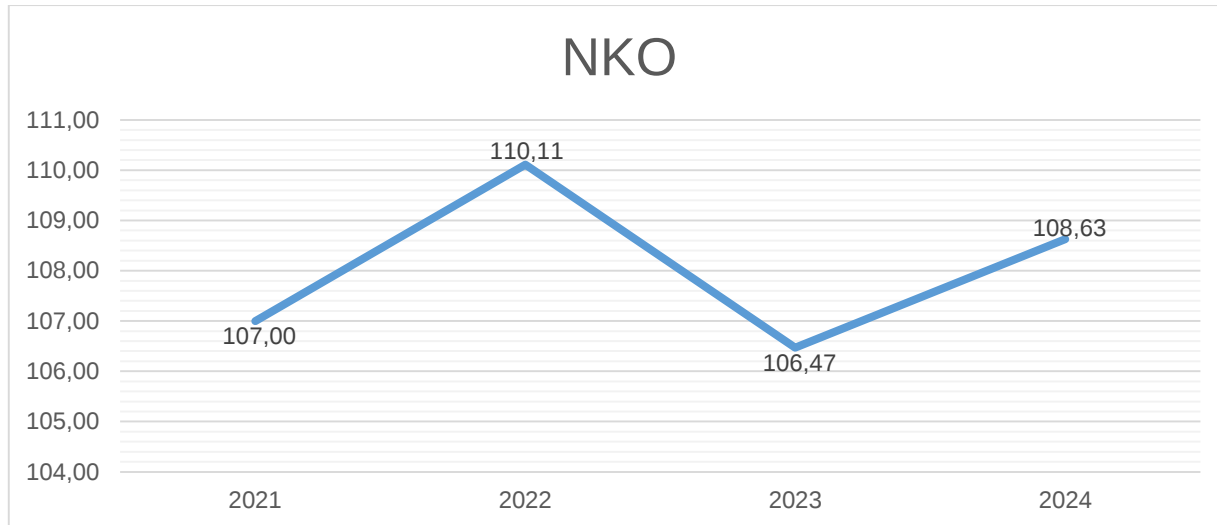
Pengukuran capaian kinerja Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi tahun 2024 tercermin dari capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO), yang diperoleh dari perbandingan antara target yang telah ditetapkan dengan realisasi tiap IKU pada masing-masing perspektif. Pada tahun 2024 NKO Direktorat TIK adalah sebesar 108,63%. Nilai tersebut ditopang oleh capaian kinerja yang tersebar pada masing-masing perspektif sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Perspektif	Bobot	Capaian Bobot	Nilai
<i>Stakeholder</i>	30%	30,14%	100,46%
<i>Customer</i>	20%	22,90%	114,51%
<i>Internal Process</i>	25%	28,97%	116,91%
<i>Learning & Growth</i>	25%	26,62%	106,46%
NKO			108,63%

Sumber: Laporan NKO Dit. TIK Triwulan IV 2024

Dari 4 perspektif yang ada, seluruh perspektif yaitu *Stakeholder*, *Customer*, *Internal Process* dan *Learning & Growth* telah melampaui target bobot tertimbang. Secara keseluruhan NKO Direktorat TIK telah melebihi target yang telah ditetapkan, namun masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan untuk memaksimalkan pencapaian kinerja di tahun yang akan datang. Pada tahun 2024 terdapat beberapa IKU yang mengalami penyempurnaan dan juga perubahan agar penetapan target kinerja menjadi lebih menantang serta dapat mewakili kinerja Direktorat TIK. Perbaikan-perbaikan yang dilakukan diharapkan dapat mendukung pencapaian sasaran strategis yang telah dirumuskan. Perkembangan NKO Direktorat TIK sejak mulai dibentuk terlihat pada gambar berikut.

NKO Direktorat TIK Tahun 2021-2024



Sumber: Laporan NKO 2021-2024

Nilai Kinerja Organisasi (NKO) Direktorat TIK dari tahun 2024 sebagaimana disajikan pada grafik di atas, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan NKO pada tahun 2023. NKO pada grafik di atas adalah hasil perhitungan Direktorat TIK, pada tahun 2023 NKO Dit.TIK sebesar 106,47 sementara hasil validasi NKO tahun 2023 dari Bagian Organta DJP lebih tinggi 1,14 yaitu sebesar 107,61. NKO Direktorat TIK tahun 2024 yaitu sebesar 108,63 lebih tinggi jika dibandingkan dengan hasil validasi Bagian Organta DJP, NKO Dit.TIK tahun 2023 sebesar 107,61.

Secara umum perbedaan capaian tahun 2023 dan 2024 tersebut dikarenakan naik turunnya pencapaian masing-masing IKU, baik IKU lama maupun pada IKU yang mengalami penyempurnaan ataupun perubahan. Sementara itu secara khusus, peningkatan sebesar 1,02% ini jika dilihat secara mendetil, salah satunya disebabkan oleh adanya gap pada capaian IKU Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran. Capaian IKU anggaran pada tahun 2023 berdasarkan perhitungan Dit.TIK sebesar 86,21%, sementara hasil validasi Bagian Organta DJP untuk IKU anggaran tahun 2023 adalah sebesar 99,72. Capaian IKU Anggaran pada tahun 2024 sebesar 102,29, angka capaian ini lebih besar 2,57 jika dibandingkan dengan hasil validasi Organta DJP. Adapun peningkatan capaian IKU Anggaran ini disebabkan oleh Penyerapan anggaran CTAS, dimana anggaran Pengadaan *System Integrator* di tahun 2024 dalam rangka *launching* aplikasi Coretax pada 1 Januari 2025 sebesar Rp443.439.718.000 terserap sebesar Rp439.584.694.031 (99,13%). Hal ini berdampak pada nilai IKPA pada komponen penyerapan anggaran. Selain itu dikarenakan Nilai SMART satuan kerja Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak triwulan IV tahun 2024 yang cukup tinggi, yakni 99,33.

NKO Direktorat TIK menggambarkan capaian kinerja organisasi secara menyeluruh. Dalam formulasinya, NKO Direktorat TIK dibagi kedalam 4 perspektif dan 9 sasaran strategis sebagaimana tertera pada peta strategis Direktorat TIK. Sasaran strategis merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh Direktorat TIK sebagai turunan dari Rencana Strategis DJP 2020-2024. Untuk memastikan bahwa sasaran strategis organisasi tercapai kemudian disusun berbagai indikator kinerja utama (IKU) sebagai parameter yang menunjukkan bahwa sasaran strategis telah terwujud. Perumusan IKU dilakukan dengan memperhatikan keselarasan antara sasaran strategis yang ingin dicapai untuk kemudian disesuaikan dengan formula perhitungan yang digunakan untuk menilai IKU tersebut. Pembuatan IKU disertai dengan penetapan target yang menantang dan dapat dicapai oleh organisasi untuk memberi ruang perbaikan kinerja. Capaian IKU Direktorat TIK Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Capaian IKU Direktorat TIK Tahun 2024

Kode SS/IKU	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Polarisasi	W/C	Bobot IKU	Bobot Tertimbang	Indeks Capaian	Bobot Capaian
Stakeholder Perspective							30.00%	100.00%	
1	Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal							100.00%	
1a-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak	100%	100.46%	Max	E/L	26%	100%	100.46%	100.46%
Customer Perspective							20.00%	111.89%	
2	Pengelolaan TIK yang adaptif							111.89%	
2a-CP	Tingkat downtime sistem TIK	0.10%	0.05%	Min	P/M	14%	50%	120.00%	60.00%
2b-CP	Persentase implementasi Inovasi Strategis RSTK	94%	100.00%	Max	P/M	14%	50%	105.88%	53.19%
3	Transformasi layanan perpajakan yang adaptif							111.89%	
3a-W	Tingkat implementasi transformasi proses bisnis perpajakan (3C)	100%	132%	Max	E/M	21%	52.50%	120.00%	63.00%
3b-W	Indeks persepsi pengguna sistem informasi	3.7	4.115	Max	P/L	19%	47.50%	111.72%	52.83%
Internal Process Perspective							25.00%	118.64%	
4	Pelayanan yang berkualitas dan tertandemasi							118.64%	
4a-W	Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti	100%	118.64%	Max	P/M	14%	100%	118.64%	118.64%
5	Perumusan kebijakan strategis TIK yang berkualitas							120.00%	
5a-W	Persentase maturity level tata lola TIK	80%	100.00%	Max	E/M	21%	100%	120.00%	120.00%
6	Pengembangan dan implementasi sistem informasi yang optimal							108.00%	
6a-W	Indeks otomatisasi tugas saya (My Task)	100	120.0	Max	P/M	14%	40%	130.00%	48.00%
6b-W	Persentase penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi	100%	100%	Max	E/M	21%	60%	100.00%	60.00%
7	Pengendalian internal yang efektif							120.00%	
7a-W	Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	90%	111%	Max	E/M	21%	100%	120.00%	120.00%
Learning & Growth Perspective							25.00%	102.29%	
8	Pengelolaan Organisasi dan SDM yang adaptif							102.29%	
8a-W	Tingkat kualitas kompetensi SDM	80	102.80	Max	P/M	14%	50%	114.22%	57.11%
8b-W	Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko	90	96.34	Max	P/M	14%	50%	107.04%	53.52%
9	Pengelolaan keuangan yang akuntabel							102.29%	
9a-CP	Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran	100	102.29	Max	P/M	14%	100%	102.29%	102.29%
Nilai Kinerja Organisasi								106.63%	

Sumber: Laporan NKO Dit.TIK Triwulan IV 2024

Persentase realisasi penerimaan pajak

1. Perbandingan antara Target awal tahun dan Realisasi IKU untuk tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm.1	Q3	s.d. Q3	Q4	Y 2024
Target	23,00%	50,00%	50,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%
Realisasi	20,24%	44,94%	44,94%	68,12%	68,12%	100,46%	100,46%
Capaian	88,01%	89,89%	89,89%	90,82%	90,82%	100,46%	100,46%

Sumber: Kinerja Penerimaan Aplikasi PortalDJP diakses tanggal 2 Januari 2025

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Optimalisasi penerimaan pajak sesuai target APBN atau APBN-P melalui penyempurnaan regulasi; pelayanan, edukasi, kehumasan, dan Pengawasan Pembayaran Masa; Pengawasan Kepatuhan Material dan penegakan hukum; serta efisiensi proses bisnis di bidang perpajakan.

- **Definisi IKU**

Realisasi penerimaan pajak adalah jumlah realisasi penerimaan pajak bruto dikurangi pembayaran Surat Perintah Membayar Kelebihan Pembayaran Pajak (SPMKP), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Perintah Membayar Pengembalian Pendapatan (SPMPP). Realisasi penerimaan pajak bruto adalah jumlah realisasi penerimaan pajak melalui Modul Penerimaan Negara (MPN) baik dalam Rupiah maupun mata uang asing, penerimaan pajak yang dibukukan secara manual, ditambah Pemindahbukuan (Pbk) Terima, dikurangi Pbk Kirim. Target penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan target penerimaan pajak yang tercantum dalam UU APBN/APBN-P atau besaran lain yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Target penerimaan pajak Kanwil merupakan target penerimaan pajak DJP yang didistribusikan ke masing-masing Kanwil DJP, yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak yang mengatur tentang Distribusi Rencana Penerimaan Per Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. Target penerimaan pajak KPP merupakan target penerimaan pajak Kanwil DJP yang didistribusikan ke masing-masing KPP, yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Kanwil DJP yang mengatur tentang Distribusi Rencana Penerimaan Per KPP.

Catatan: Penerimaan WP dari awal tahun sampai dengan pindah diadministrasikan di KPP lama, sedangkan penerimaan WP dari SK pindah sampai dengan akhir tahun diadministrasikan di KPP baru.

- **Formula IKU**

Realisasi penerimaan pajak	x 100%
Target penerimaan pajak	

- **Realisasi IKU**



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

confidential
for official use only

PENERIMAAN PAJAK TAHUN 2024
PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 DESEMBER 2024 (PORTALDJP)

(miliar rupiah)

No	JENIS PAJAK	REALISASI 2023	APBN 2024	TARGET Δ% 2023 - APBN 2024	REALISASI S.D. 31 DESEMBER					
					2023	2024	Δ% 2022 - 2023	Δ% 2023 - 2024	% Penc. 2023	% Penc. 2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (4)-(3)	(6)	(7)	(8)	(9) = (7)-(8)	(10)	(11) = (10)-(9)
A	PPh Non Migas	992.461,51	993.624,46	0,12	992.342,97	996.117,43	7,89	0,38	113,59	100,25
B	PPN & PPnBM	763.631,92	827.233,38	8,33	763.718,83	828.312,95	11,00	8,46	102,79	100,13
C	PBB	33.270,66	28.905,06	-13,12	33.271,37	32.483,96	43,09	-2,37	106,26	112,38
D	Pajak Lainnya	9.729,79	8.279,79	-14,90	9.726,41	8.747,97	23,66	-10,06	111,80	105,65
E	PPh Migas	68.773,17	63.900,41	-7,09	68.767,04	65.150,36	-11,66	-3,26	111,92	101,96
	Total Non PPh Migas	1.799.093,88	1.858.042,69	3,28	1.799.059,58	1.865.662,32	9,77	3,70	108,60	100,41
	Total tmsk PPh Migas	1.867.867,06	1.921.943,10	2,90	1.867.826,61	1.930.812,68	8,80	3,37	108,72	100,46

Sumber: Menu Kinerja Penerimaan Aplikasi PortalDJP diakses tanggal 02 Januari 2025 pukul 07:00 WIB

Sumber: Aplikasi Portal DJP diakses tanggal 02 Januari 2025 pukul 07:00 WIB

Realisasi penerimaan pajak sampai dengan akhir Desember 2024 tercatat sebesar Rp1.930,81 triliun dengan capaian sebesar 100,46% dari target Perpres tentang Perubahan atas Perpres Nomor 76 Tahun 2023 tentang Rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2024 sebesar Rp1.921,94 triliun. Realisasi pada periode ini tumbuh sebesar 3,37%.



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

confidential
for official use only

PENERIMAAN PAJAK TAHUN 2024
PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 DESEMBER 2024 (PORTALDJP)

(miliar rupiah)

No	Jenis Pajak	Realisasi 2023	APBN 2024	Target Δ% 2023 - APBN 2024	Realisasi s.d. 31 Desember					
					2023	2024	Δ% 2022 - 2023	Δ% 2023 - 2024	% Penc. 2023	% Penc. 2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (4)-(3)	(6)	(7)	(8)	(9) = (7)-(8)	(10)	(11) = (10)-(9)
A	PPh Non Migas	992.461,51	993.624,46	0,12	992.342,97	996.117,43	7,89	0,38	113,59	100,25
1	PPh Ps 21	201.355,37	247.888,72	23,11	201.535,29	243.607,53	15,58	20,88	117,08	98,27
2	PPh Ps 22	33.960,25	35.641,51	4,95	34.335,69	35.762,85	2,53	4,16	113,56	100,34
3	PPh Ps 22 Impor	69.520,08	74.690,71	7,41	69.516,19	72.747,93	-6,30	6,09	97,42	98,75
4	PPh Ps 23	58.168,96	65.223,05	12,13	58.053,06	64.455,56	19,64	11,03	125,69	98,82
5	PPh Ps 25/29 O/P	12.263,33	14.969,09	22,23	12.281,02	14.418,18	6,32	17,40	89,72	96,19
6	PPh Ps 25/29 Badan	409.773,28	324.955,62	-20,70	410.007,55	335.367,29	20,34	-18,20	117,17	103,20
7	PPh Ps 26	82.068,21	85.912,19	4,68	81.378,95	87.874,51	15,62	7,98	113,94	102,28
8	PPh Final	125.191,35	144.174,23	15,16	125.082,54	140.705,96	-24,83	12,49	105,53	97,59
9	PPh Non Migas Lainnya	152,70	152,70	3,27	152,67	177,61	22,11	16,34	106,94	112,63
B	PPN dan PPnBM	763.631,92	827.233,38	8,33	763.718,83	828.312,95	11,00	8,46	102,79	100,13
1	PPN Dalam Negeri	475.798,87	522.224,78	9,74	475.284,46	524.806,82	21,86	50,19	100,19	100,49
2	PPN Impor	255.865,21	275.593,56	7,71	255.823,15	274.131,47	-5,48	7,16	105,04	99,47
3	PPnBM Dalam Negeri	16.861,57	12.452,59	-26,15	16.587,94	12.762,16	6,48	-22,83	110,59	102,49
4	PPnBM Impor	7.096,36	6.643,80	-6,38	7.087,34	6.471,34	45,04	-8,49	175,41	97,60
5	PPN/PPnBM Lainnya	8.011,81	10.318,65	28,79	7.986,04	10.141,16	29,99	26,99	159,18	98,28
C	PBB	33.270,66	28.905,06	-13,12	33.271,37	32.483,96	43,09	-2,37	106,26	112,38
D	Pajak Lainnya	9.729,79	8.279,79	-14,90	9.726,41	8.747,97	23,66	-10,06	111,80	105,65
E	PPh Migas	68.773,17	63.900,41	-7,09	68.767,04	65.150,36	-11,66	-3,26	111,92	101,96
	Total Non PPh Migas	1.799.093,88	1.858.042,69	3,28	1.799.059,58	1.865.662,32	9,77	3,70	108,60	100,41
	Total tmsk PPh Migas	1.867.867,06	1.921.943,10	2,90	1.867.826,61	1.930.812,68	8,80	3,37	108,72	100,46

Sumber: Menu Kinerja Penerimaan Aplikasi PortalDJP diakses tanggal 02 Januari 2025 pukul 07:00 WIB

Mayoritas jenis pajak tumbuh positif pada periode ini. Tiga besar jenis pajak penopang penerimaan dalam kelompok PPN & PPnBM seperti PPN Dalam Negeri dengan kontribusi

penerimaan terbesar senilai Rp524,81 triliun (growth 10,19%), diikuti PPN Impor sebesar Rp274,13 triliun (growth 7,16%), dan PPnBM Dalam Negeri sebesar Rp12,76 triliun (kontraksi -22,83%). Tiga besar penopang kinerja penerimaan PPh adalah PPh Pasal 25/29 Badan yang mencatatkan realisasi sebesar Rp335,37 triliun (kontraksi -18,20%), diikuti PPh Pasal 21 sebesar Rp243,61 triliun (growth 20,88%), dan PPh Final sebesar Rp140,71 triliun (growth 12,49%).

2. Perbandingan antara Realisasi Capaian IKU Tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Persentase realisasi penerimaan pajak	84,44%	89,43%	103,99%	115,61%	100,46%

Sumber: Kinerja Penerimaan Aplikasi PortalDJP diakses tanggal 2 Januari 2025

Realisasi capaian IKU Persentase realisasi penerimaan pajak pada tahun 2024 lebih kecil jika dibandingkan dengan realisasi pada dua tahun sebelumnya, namun secara jumlah lebih tinggi dibandingkan dengan realisasi pada empat tahun sebelumnya. Realisasi signifikan penerimaan pajak pada tahun 2024 didorong oleh membaiknya perekonomian nasional seiring dengan peningkatan aktivitas ekonomi. Selain itu, realisasi kinerja penerimaan pajak tidak terlepas dari pengawasan Wajib Pajak yang mampu mengikuti perkembangan kegiatan ekonomi di berbagai sektor, pengelolaan aktivitas PPM dan PKM yang efektif, walaupun perekonomian Indonesia masih diliputi dengan ketidakpastian (*uncertainty*) siklus usaha.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan		Kinerja	
	Target Tahun 2024 Renstra DJP	Target Tahun 2024 RPJMN	Target Tahun 2024 pada PK	Realisasi
Persentase Realisasi Penerimaan Pajak	100%	-	100%	100,46%

Sumber: Kinerja Penerimaan Aplikasi PortalDJP diakses tanggal 2 Januari 2025

Tercapainya target IKU Persentase realisasi penerimaan pajak menggambarkan pemulihan aktivitas ekonomi yang semakin menguat. Beberapa hal yang juga

melatarbelakangi membaiknya kinerja penerimaan sampai dengan akhir Desember 2024 diantaranya:

1. Konsumsi domestik yang terjaga dan cenderung tumbuh menguat
2. Meningkatnya aktivitas ekonomi pada sektor industri pengolahan dan sektor keuangan & asuransi

4. Perbandingan antara realisasi capaian IKU tahun 2024 dengan standar nasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional (APBN)	Realisasi Tahun 2024
Persentase Realisasi Penerimaan Pajak	100%	100%	100,46%

Sumber: Kinerja Penerimaan Aplikasi PortalDJP diakses tanggal 2 Januari 2025

Penerimaan pajak sampai dengan akhir Desember 2024 mampu melampaui target yang telah ditetapkan, hal ini diiringi dengan kinerja jenis pajak utama yang mengalami pertumbuhan positif. Konsumsi dalam negeri yang tumbuh kuat seiring dengan peningkatan aktivitas ekonomi, namun terdapat kontraksi akibat penurunan profitabilitas akibat moderasi harga komoditas.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya extra effort yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja**

Berbagai upaya telah dilakukan oleh organisasi untuk menunjang capaian kinerja realisasi penerimaan pajak. Upaya yang telah mendukung pencapaian kinerja, antara lain:

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi untuk mendorong unit vertikal melakukan pengawasan kepatuhan pembayaran dan pelaporan Wajib Pajak dalam menerbitkan STP
- b. Menetapkan dokumen Compliance Improvement Plan (CIP) DJP
- c. Melaksanakan pengawasan atas restitusi pajak
- d. Melakukan analisis perilaku pembayaran WP terhadap aktivitas sektor usaha
- e. Pembahasan mengenai Deep Data Analytics untuk optimalisasi penggalian potensi penerimaan pajak
- f. Merencanakan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, termasuk tata kelola informasi dan komunikasi serta data WP melalui Komite Kepatuhan Wajib Pajak, sebagai upaya peningkatan kepatuhan WP yang komprehensif, terintegrasi, dan berkelanjutan

- g. Mengembangkan Dashboard Revenue Management sebagai alat bantu manajerial dalam mengelola kinerja penerimaan PPM dan PKM dalam tahun berjalan
- h. Mendorong BO dalam melakukan pengawasan terhadap pencairan penerimaan pajak dari Bendahara Pemerintah Pusat dan/atau Daerah serta Pemungut Lainnya
- i. Melaksanakan pengawasan untuk memastikan pembayaran pajak tahun berjalan sesuai dengan masa dan tahun pajak 2024
- j. Sinergi pengawasan dengan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA), Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK), dan Pemerintah Daerah.

- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif Solusi yang telah dilakukan**

Dalam menjalankan tahun kinerja 2024, terdapat berbagai hal yang menjadi pendukung keberhasilan atau peningkatan kinerja maupun menjadi pendorong penurunan kinerja realisasi penerimaan pajak. Hal-hal tersebut antara lain:

- a. Keberhasilan/peningkatan kinerja realisasi penerimaan pajak
Peningkatan realisasi penerimaan pajak secara umum didorong oleh aktivitas ekonomi dan bauran kebijakan. Pertumbuhan penerimaan neto mayoritas sektor utama tercatat positif. Beberapa hal yang melatarbelakangi prestasi penerimaan pajak, antara lain:
 - 1. Konsumsi domestik yang terjaga dan cenderung tumbuh menguat
 - 2. Membaiknya kinerja sektor pertambangan
 - 3. Meningkatnya aktivitas ekonomi pada sektor industri pengolahan dan sektor keuangan & asuransi
- b. Pendorong penurunan realisasi penerimaan pajak
Meskipun target penerimaan pajak tahun 2024 berhasil dilampaui, terdapat beberapa kendala yang muncul pada tahun 2024, antara lain:
 - 1. Menurunnya profitabilitas perusahaan pada tahun 2023 sebagai dampak moderasi harga komoditas, terutama pada sektor pertambangan
 - 2. Pola penerimaan yang kurang stabil

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Capaian atas kinerja realisasi penerimaan pajak dilakukan dengan melakukan efisiensi terhadap sumber daya organisasi. Beberapa langkah efisiensi yang dilakukan oleh organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan digitalisasi atas proses kerja administrasi perpajakan dengan mengembangkan aplikasi yang mendukung otomatisasi dan membentuk basis data yang memudahkan analisis atas pekerjaan, sehingga kegiatan administrasi perpajakan dapat dilakukan dengan efisien
 - b. Melakukan restrukturisasi SDM dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki
 - c. Melakukan optimalisasi pengelolaan anggaran dengan memastikan anggaran yang digunakan telah mempertimbangkan hasil kinerja yang akan dicapai
- **Analisis program/kegiatan yang menunjang keberhasilan/kegagalan pencapaian pernyataan kinerja**

Capaian atas kinerja realisasi penerimaan merupakan hasil dari program yang telah dilakukan oleh organisasi sepanjang tahun 2024. Program yang telah dilakukan antara lain:

- a. Meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan intensifikasi pajak dengan menyusun daftar sasaran prioritas pengawasan sehingga kegiatan pengawasan yang dilakukan lebih terarah
 - b. Meningkatkan sinergi dengan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah khususnya dalam rangka pertukaran data dan informasi yang terkait dengan perpajakan
 - c. Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas administrasi perpajakan dengan membentuk sistem inti administrasi perpajakan
- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**

Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya realisasi penerimaan pajak. Mitigasi risiko yang dilakukan oleh organisasi adalah:

- a. Menganalisis, mengevaluasi, serta menetapkan sektor usaha, KLU prioritas, dan jenis pajak dalam rangka penyusunan kebijakan dan strategi pengamanan penerimaan nasional
- b. Mengoptimalkan peran Komite Kepatuhan dan Implementasi Rencana Peningkatan Kepatuhan (CIP)

- c. Mengoptimalkan pengawasan kinerja penerimaan unit vertikal melalui aplikasi *Dashboard Revenue Management* dan aplikasi Mandor
- d. Memperkuat pengawasan berbasis risiko, melakukan edukasi dan sosialisasi kepada Wajib Pajak
- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**
 Realisasi penerimaan pajak dapat dicapai bukan tanpa kendala, beberapa kendala yang dihadapi oleh organisasi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain:
 - a. Kendala kondisi ekonomi yang masih penuh dengan ketidakpastian yang diatasi dengan optimalisasi perencanaan penerimaan, menyampaikan hasil pemantauan kinerja penerimaan secara rutin dan menindaklanjuti laporan tersebut
 - b. Kendala perlambatan penerimaan dari sektor-sektor yang menjadi kontributor utama penerimaan pajak yang diatasi dengan pengawasan yang terarah sesuai dengan kebijakan nasional dan meningkatkan sinergi

6. Rencana aksi tahun selanjutnya

- Menyusun kebijakan dan strategi pengamanan penerimaan pajak nasional tahun 2025 beserta petunjuk teknisnya, untuk menghadapi tantangan dalam pencapaian target penerimaan pajak sesuai amanat UU APBN tahun 2025
- Mengawasi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengamanan penerimaan pajak nasional tahun 2025 serta petunjuk teknisnya untuk menghadapi tantangan pencapaian target penerimaan pajak sesuai amanat UU APBN Tahun 2025
- Melaksanakan pemantauan penerimaan baik secara harian maupun mingguan, serta evaluasi kinerja penerimaan pajak seluruh unit di lingkungan DJP sebagai upaya percepatan pencapaian penerimaan pajak tahun 2025
- Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak termasuk tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta data WP melalui tugas dan kewenangan Komite Kepatuhan Wajib Pajak sebagai upaya peningkatan kepatuhan WP yang komprehensif, terintegrasi, dan berkelanjutan
- Melaksanakan Rapat Pimpinan Nasional untuk koordinasi kebijakan dan strategi pencapaian penerimaan tahun 2025

Tingkat *downtime* sistem TIK

1. Perbandingan antara Target awal tahun, dan Realisasi IKU Tingkat *downtime* sistem TIK untuk Tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d Q3	Q4	Y
Target	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
Realisasi	0%	0%	0 %	0%	0%	0%	0 %
Capaian	120%	120%	120%	120%	120%	120%	120%

Sumber: Laporan Tingkat Downtime Sistem TIK Tahun 2024

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Pengelolaan TIK dalam dunia yang serba digital menjadi salah satu hal yang penting (salah satunya dalam mewujudkan dan menjaga reputasi Kementerian Keuangan secara khusus dan Pemerintah secara umum di mata masyarakat/stakeholder). Pengelolaan layanan TIK yang andal tercermin dengan ketersediaan sistem TIK, penyediaan dan pemenuhan layanan TIK, serta penyelesaian gangguan layanan TIK kepada pengguna layanan TIK sesuai ketentuan yang disepakati pada Katalog Layanan TIK, SLA, dan atau *Business Impact Analysis* (BIA). Untuk mewujudkan kesemuanya, utamanya di era sosial media dimana seseorang dapat dengan mudah menyampaikan pendapatnya, hacker semakin banyak mengincar celah keamanan. Oleh karena itu, diperlukan kolaborasi seluruh pihak yang terlibat di lingkungan Kemenkeu dalam suatu ekosistem yang kolaboratif. Ekosistem yang kolaboratif yang menjadi ruang lingkup SS adalah yang berada di bawah tanggung jawab Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan. Sistem informasi yang andal dan kolaboratif merupakan sistem informasi yang reliable, dapat dipercaya, dan akurat serta digunakan secara bersama oleh paling sedikit 2 (dua) unit di lingkungan Kementerian Keuangan.

- **Definisi IKU**

Tingkat *downtime* sistem TIK adalah terhentinya layanan TIK Kementerian Keuangan kepada pengguna/stakeholder eksternal yang memiliki tingkat kritikalitas kritis dan sangat kritis yang disebabkan oleh gangguan/terhentinya infrastruktur TIK yang meliputi komponen: Fasilitas Pendukung TIK, Jaringan, Server, Aplikasi, dan Basis data. Ruang lingkup aplikasi/sistem TIK yang masuk dalam IKU Tingkat Downtime Sistem TIK adalah aplikasi/sistem TIK hosting, colocation, colocation fullstack, hosting/colocation pada DC di

luar Kemenkeu termasuk aplikasi/sistem TIK pada SMV/BLU, sesuai ruang lingkup tanggung jawab pada SE-7/MK.1/2021.

Perhitungan downtime layanan tidak termasuk planned downtime, preventive maintenance, dan downtime di luar waktu layanan TIK, serta downtime pada infrastruktur pihak ketiga penyedia layanan jaringan.

Layanan TIK dengan tingkat kritikalitas sangat tinggi ditentukan berdasarkan dampak terhadap kelangsungan operasional organisasi dan dengan mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Potensi kerugian finansial;
- b. Potensi tuntutan hukum;
- c. Citra Kemenkeu; dan
- d. Jumlah pengguna yang dirugikan.

Pembagian Tanggung Jawab Komponen downtime (Level Unit TIK):

1. Unit TIK Pusat (Setjen – Pusintek)

- Sistem TIK hosting: Seluruh komponen
- Sistem TIK co-location/co-location full stack: fasilitas pendukung TIK dan jaringan yang menjadi tanggung jawab Unit TIK Pusat
- Sistem TIK DJP: Jaringan DC dan/atau DRC Kementerian Keuangan yang menjadi tanggung jawab Unit TIK Pusat

2. Unit TIK Eselon I/Non-Eselon

- Sistem TIK co-location: server, aplikasi, dan basis data
- Sistem TIK co-location full stack: fasilitas pendukung TIK, jaringan (yang dikelola Unit TIK Eselon I/Non-Eselon), server, aplikasi, dan basis data yang menjadi tanggung jawab Unit TIK Eselon I/Non-Eselon

3. Unit TIK DJP

Fasilitas pendukung TIK, jaringan yang dikelola DJP, server, aplikasi, dan basis data yang menjadi tanggung jawab Unit TIK Direktorat Jenderal Pajak. Layanan TIK DJP tersebut meliputi layanan e-filing, e-billing, e-faktur, dan e-bupot.

- **Formula IKU**

Formula downtime berdasarkan SE-7/MK.1/2021. (dengan capaian maksimum 120%)			
Formula tingkat downtime sistem TIK berdasarkan SE-7/MK.1/2021 sebagai berikut:			
$d = \frac{\text{Downtime Sistem TIK (menit)}}{\text{total Waktu Operasional Layanan TIK (menit)}} \times 100\%$			
Realisasi Downtime Unit:			
$D1 = \frac{(d1 + d2 + \dots + dn)}{\text{Jumlah Sistem TIK}}$			
Ruang lingkup pada tahun 2024 yaitu (refer pada daftar aplikasi)			
Sebagai catatan: apabila terjadi downtime partial pada modul suatu sistem TIK, maka dihitung secara proporsional terhadap jumlah modul kritis/sangat kritis dalam sistem tersebut.			
Sistem/Layanan TIK	Status	Kritikalitas	Komponen
			Infrastruktur Jaringan Server Aplikasi Database
eFiling DJP	Colocation	Kritis	DJP
eBupot	Colocation	Kritis	
eFaktur	Colocation	Kritis	
eBilling	Colocation	Kritis	

- **Realisasi IKU**

Realisasi IKU Tingkat *downtime* sistem TIK selama tahun 2024 adalah sebesar 0% sehingga tingkat *downtime* sistem TIK tidak melebihi dari target yang ditetapkan sebesar yaitu sebesar 0,10%. Capaian tersebut didapatkan karena tidak ada *unplanned downtime* yang terjadi selama tahun 2024. Sampai dengan Triwulan IV 2024 pada aplikasi kritikal DJP (e-filing, e-billing, e-faktur, e-registration, situs pajak www.pajak.go.id, dan e-bupot) tidak terjadi *unplanned downtime* untuk sistem TIK.

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Tingkat downtime sistem TIK	-	0,0001%	0,0107%	0 %	0 %

Sumber: Laporan Tingkat Downtime Sistem TIK

Realisasi Tahun 2024 lebih baik dari realisasi empat tahun terakhir. Hal ini dikarenakan *preventive* dan *corrective maintenance* serta uji fungsi pada sistem yang dilaksanakan dengan baik.

3. Perbandingan antara Realisasi Capaian IKU Tingkat downtime sistem TIK Tahun 2024 dengan Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan		Kinerja	
	Target Tahun 2024 Renstra DJP	Target Tahun 2024 RPJMN	Target Tahun 2024 pada PK	Realisasi

Tingkat <i>downtime</i> sistem TIK	0,35%	-	0,10%	0%
------------------------------------	-------	---	-------	----

Sumber: Laporan Tingkat Downtime Sistem TIK Tahun 2024

Terdapat gap antara target renstra DJP, target tahun 2024 dalam Perjanjian Kinerja dan Realisasi. Hal ini disebabkan kinerja yang baik dari pengelolaan infrastruktur TIK di DJP sehingga *unplanned downtime* tidak terjadi selama 2024. Sementara itu, tidak terdapat target RPJMN pada IKU Tingkat *downtime* sistem TIK yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. Perbandingan antara realisasi capaian IKU tahun 2024 dengan standar nasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional	Realisasi DJP Tahun 2024
Tingkat <i>down time</i> sistem TIK	0,1%	-	0%

Terdapat gap antara target tahun 2024 dan realisasi, dimana target IKU Tingkat *down time* sistem TIK adalah sebesar 0,1% dan realisasi sebesar 0%. Hal ini disebabkan kinerja yang baik dari pengelolaan infrastruktur TIK di DJP sehingga *downtime* tidak terjadi selama 2024. Adapun atas IKU ini tidak terdapat standar nasional yang dapat diperbandingkan dengan target IKU pada Perjanjian Kinerja.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja**

Berbagai upaya telah dilakukan oleh organisasi untuk menunjang capaian kinerja Tingkat *down time* sistem TIK. Upaya yang telah mendukung pencapaian kinerja, antara lain:

1. Melakukan *preventive maintenance* dan *corrective maintenance* secara rutin terhadap infrastruktur TIK
2. Melakukan uji fungsi untuk memastikan infrastruktur TIK berjalan dengan baik.

- Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan**

Beberapa penyebab keberhasilan pencapaian kinerja atas Tingkat *down time* sistem TIK, yaitu telah dilakukannya beberapa hal sebagaimana berikut:

1. Melakukan *preventive maintenance* dan *corrective maintenance* secara rutin terhadap infrastruktur TIK.

2. Meningkatkan kompetensi pengelola infrastruktur TIK melalui pelatihan.
3. Melakukan uji fungsi untuk memastikan infrastruktur TIK berjalan dengan baik.
4. Meningkatkan kualitas infrastruktur TIK agar tingkat downtime sistem TIK seminimal mungkin.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Fasilitas pendukung TIK, jaringan, server, aplikasi, dan basis data yang menjadi elemen penting yang mempengaruhi tingkat *downtime* sistem TIK dikelola oleh Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu pada Subdirektorat Pengelolaan Infrastruktur dan Keamanan Sistem Informasi.

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

Capaian atas tingkat downtime sistem TIK merupakan hasil dari program yang telah dilakukan oleh organisasi sepanjang tahun 2024. Program yang telah dilakukan antara lain:

1. Membuat rencana kerja pengelolaan infrastruktur TIK.
2. Mengadakan pemeliharaan infrastruktur TIK.
3. Melakukan analisis rencana kapasitas infrastruktur TIK.
4. Mengadakan infrastruktur TIK sesuai dengan rencana kapasitas.
5. Meningkatkan kompetensi pengelola infrastruktur TIK melalui pelatihan.
6. Melakukan uji fungsi untuk memastikan infrastruktur TIK berjalan dengan baik.

- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**

Capaian atas tingkat downtime sistem TIK pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko terjadinya *unplanned downtime*. Mitigasi risiko yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan melakukan pengujian fungsi *Disaster Recovery Center* (DRC) untuk menjamin keberlangsungan layanan dalam menghadapi kondisi bencana sesuai dengan target *Recovery Time Objective* dan *Recovery Point Objective* yang ditentukan.

- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

1. Kegagalan teknologi atau sistem, langkah-langkah untuk mengendalikan yaitu:
 - a. Pemantauan operasional sistem TIK melalui monitoring ITOC

- b. *Preventive* dan *Corrective Maintenance* infrastruktur TIK
 - c. Pengujian fungsi infrastruktur TIK secara rutin.
 - d. Infrastruktur TIK tersuplai secara redundansi di UPS Data Center.
2. Kegagalan Sistem Keamanan Informasi (serangan *cyber/malware*, internal & eksternal *hacking*) langkah-langkah untuk mengendalikan yaitu:
- a. Pemantauan serangan *cyber* melalui monitoring *Security Operations Center* (SOC)
 - b. *Vulnerability testing*
 - c. *Security testing* untuk sistem TIK yang akan dideploy
 - d. *Penetration testing*
 - e. *Information Security Awareness* kepada *end user*
 - f. Penggunaan teknologi keamanan seperti *Intrusion Prevention System* dan *Web Application Firewall*
 - g. Penerapan *Join Domain*
 - h. Penggunaan teknologi keamanan

6. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana Aksi	Periode
- Melakukan proses <i>switchover</i> aplikasi kritikal meliputi e-filing, e-billing, e-registration, e-faktur, situs www.pajak.go.id dan e-bupot. - Melaksanakan uji fungsi UPS dan genset <i>data center</i> secara berkala. - Melakukan pemeliharaan infrastruktur TIK secara <i>preventive</i> dan <i>corrective</i>.	2025

Persentase Implementasi Inisiatif Strategis RBTK

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. 1	Q3	s.d. Q3	Q4	Yearly
Target	23,00%	46,00%	46,00%	69,00%	69,00%	94,00%	94,00%
Realisasi	26,62%	47,07%	47,07%	74,76%	74,76%	100%	100%
Capaian	115,74%	102,33%	102,33%	108,35%	108,35%	106,38%	106,38%

Sumber: Dashboard Reporting CTO per 10 Januari 2024

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Sasaran Strategis dari IKU ini adalah penguatan tata kelola dan budaya kerja Kemenkeu Satu dalam ekosistem kolaboratif. Penguatan tata kelola dan budaya kerja Kemenkeu Satu dalam ekosistem kolaboratif diharapkan mampu menjadi penopang, memwadahi, serta memfasilitasi kegiatan-kegiatan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan Kementerian Keuangan. Sasaran Strategis ini dirumuskan guna mewujudkan organisasi dan proses bisnis yang dinamis dan fleksibel sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan dinamika transformasi kelembagaan Kementerian Keuangan.

- **Definisi IKU**

Program Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan (RBTK) merupakan bagian dari Misi Kemenkeu guna memperkuat reformasi birokrasi serta transformasi kelembagaan yang berfokus pada tema digital sesuai dengan perkembangan industri 4.0 dan perkembangan ekonomi digital yang pesat beberapa tahun mendatang.

Untuk mewujudkan komitmen transformasi digital Kementerian Keuangan tersebut, telah ditetapkan 28 Inisiatif Strategis Kemenkeu dalam Leaders' Offsite Meeting (LOM) pada 19-21 Januari 2024. Terdapat 3 Inisiatif Strategis yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, meliputi:

- a. Joint Program Sinergi Reformasi Optimalisasi Penerimaan;
- b. Pembaruan *Core Tax Administration System*;
- c. Harmonisasi Sistem Kementerian Keuangan Terdampak Implementasi NPWP 16 Digit;

- **Formula IKU**

Realisasi IKU ini diukur dengan formula bobot tertimbang atas akumulasi realisasi durasi ketercapaian setiap aktivitas dari masing-masing inisiatif strategis, dibagi dengan total durasi pada *work breakdown structure*.

- **Realisasi IKU**

IKU Persentase Penyelesaian Inisiatif Strategis Program RBTK tahun 2024 terealisasi sebesar 100% dari target 94%, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Inisiatif Strategis	Target	Realisasi	Capaian
1.	<i>Joint Program</i>	94%	100%	106,38%
2.	<i>Core Tax</i>	94%	100%	106,38%
3.	NPWP 16 Digit	94%	100%	106,38%

Sumber: Dashboard Reporting CTO per 6 Januari 2024

Sebagian besar inisiatif strategis yang dikelola oleh DJP telah diimplementasikan sesuai dengan rencana kerja. Kendati demikian terdapat beberapa aktivitas dalam IS Joint Program yang baru dapat terselesaikan secara tuntas di tahun 2024, yaitu penyelesaian LHA, LHP, dan LJA Surat Penetapan dan realisasi hasil audit tingkat vertikal Q4 berdasarkan Daftar Sasaran Pemeriksaan Bersama (DSPB) Tahun 2024 dan *carry over* DSPB Tahun 2023 (Joint Audit).

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2019	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Persentase Penyelesaian IS Program RBTK	97,56%	96,26%	98,59%	97,82%	99,78%	100%

Capaian ini tidak lepas dari intensifnya koordinasi antara unit teknis eksekutor implementasi dengan Direktorat Transformasi Bisnis selaku Project Management Office Direktorat Jenderal Pajak, mulai dari fase inisiasi, perencanaan, implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi. Selain itu, terdapat pula peran Central Transformation Office Kementerian Keuangan dalam memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi antar unit eselon I dalam mengimplementasikan inisiatif strategis.

3. Penjelasan dan Analisis Pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja**

- a. Integrasi dokumen Pemberitahuan Jasa Kawasan Ekonomi Khusus dengan e-Faktur
 - b. Melaksanakan *Functional Verification Test* (FVT) untuk menunjang pelaksanaan *System Integration Test* (SIT) dan *User Experience Test* (UET) untuk menunjang pelaksanaan *User Acceptance Test* (UAT).
 - c. Melakukan pemadanan data NPWP dengan NIK, mengembangkan aplikasi *converter* untuk menerima inputan data NPWP 16 Digit, serta melaksanakan *monitoring* kesiapan NPWP 16 Digit pada K/L *stakeholder*.
- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan**
 Terjadi peningkatan realisasi capaian IKU Persentase Penyelesaian Inisiatif Strategis Program RBTK sebesar 0,22% dibandingkan realisasi tahun sebelumnya. Realisasi ini tidak terlepas dari upaya penyelesaian LHA, LHP, dan LJA Surat Penetapan dan realisasi hasil audit tingkat vertical. Dari target pemeriksaan bersama yang harus diselesaikan sejumlah 21 pemeriksaan *carry over* tahun 2023, memperoleh realisasi 100%.
 - **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**
 Dalam rangka pengelolaan implementasi IS Kemenkeu tahun 2024, telah ditetapkan beberapa tim yang bertugas secara dedicated, antara lain:
 - a. Tim Implementasi Program Sinergi Reformasi Tahun 2024 yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 570/KM.1/2023; dan
 - b. Tim Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan Tahun 2024 yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 433 Tahun 2024
 Telah dilakukan pencairan anggaran Core Tax sebesar Rp467.317.332.164,00 dengan rincian sebagai berikut:
 - a. pembayaran kontrak vendor *System Integrator* sebesar Rp439.584.694.031,00;
 - b. pembayaran kontrak konsultan *Owner's Agent – Project Management and Quality Assurance* sebesar Rp24.797.594.955,00; dan
 - c. pembayaran kontrak konsultan *Owner's Agent – Change Management* sebesar Rp2.935.043.178,00
 - **Analisis program/kegiatan yang menunjang keberhasilan/kegagalan pencapaian pernyataan kinerja**
 Capaian atas penyelesaian Inisiatif Strategis RBTK merupakan hasil dari program yang telah dilakukan oleh organisasi selama tahun 2024 yaitu pemadanan data NPWP

dengan NIK yang dilakukan dengan Ditjen Kependudukan dan Catatan Sipil, Kemendagri.

- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**

Semua rencana aksi yang telah disusun pada akhir tahun 2023 telah diselesaikan, antara lain:

- a. *System Integration Test, Non-Functional Test, User Acceptance Test*, dan *Operational Acceptance Test* pada aplikasi Coretax. Selain itu, telah dilaksanakan *Initial Deployment* di Kanwil DJP Jakarta Pusat dan Kanwil DJP Kepulauan Riau.
- b. *Testing, piloting*, dan *live production* aplikasi yang terdampak implementasi NPWP 16 Digit pada unit eselon I lain yaitu DJPb, DJBC, LNSW, DJKN, DJA, dan Setjen (Sekretariat Pengadilan Pajak dan PPPK).

4. Rencana Aksi Tahun Selanjutnya

Rencana Aksi	Periode
• Post Implementation Coretax System • Penyelesaian penugasan carry over tahun 2024 atas tunggakan LHA, LHP, dan LJA Surat Penetapan dan Realisasi Hasil Audit Tingkat Vertikal	2025

Tingkat Implementasi Transformasi Proses Bisnis Perpajakan (3C)

1. Perbandingan antara Target awal tahun dan Realisasi IKU untuk tahun 2024

T/R	Q1	Q2	S1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
Target	25%	50%	50%	75%	75%	100%	100%
Realisasi	50%	100%	100%	100%	100%	132%	132%
Capaian	120%	120%	120%	120%	120%	120%	120%

Sumber: Laporan KLIP

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Transformasi proses bisnis merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk membuat perubahan proses bisnis secara radikal/mendasar untuk mengakomodasi tuntutan perubahan lingkungan bisnis yang bergerak cepat dan berkelanjutan. Transformasi proses bisnis dalam konteks ini ditujukan dalam rangka menjawab kebutuhan entitas bisnis yang

menginginkan perizinan dan proses bisnis perpajakan dan PNPB yang sederhana, cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mendorong penggalan potensi penerimaan yang optimal dengan tetap menjaga efektivitas pengawasan

- **Definisi IKU**

Tingkat implementasi transformasi proses bisnis perpajakan pada DJP adalah penerapan pengembangan proses bisnis yang diwujudkan dalam bentuk program click call counter. IKU ini berupa kan IKU cascading dari Direktur Jenderal Pajak yang selanjutnya diampu oleh 3 pihak, yaitu KLIP DJP, Direktorat Pelayanan Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat, serta Direktorat Transformasi Proses Bisnis yang dibantu oleh Direktorat Teknologi, Informasi, dan Komunikasi. Program click call counter terdiri atas:

1. Penambahan layanan administrasi di Situs Web
2. Pengembangan layanan informasi perpajakan yang komprehensif
3. Penambahan layanan transaksional perpajakan pada KLIP DJP

Tingkat implementasi transformasi proses bisnis pelayanan mengukur jumlah program click call counter yang telah diimplementasikan dibandingkan dengan jumlah implementasi program click call counter yang direncanakan. Program click call counter yang direncanakan pada tahun 2024 dan menjadi target KLIP DJP sesuai dengan Rencana Strategis DJP (KEP-390). Program *click call counter* yang menjadi target KLIP DJP terdiri dari 2 target layanan (8 poin) antara lain;

- A. Subprogram Revitalisasi peran Contact Center dalam pengembangan layanan edukasi dan informasi perpajakan yang komprehensif (Non Automasi) terdiri dari 2 target layanan (2.5 Poin) yaitu :
 1. Penambahan teknologi Voice Biometric untuk menjamin keamanan transaksi dan kerahasiaan Wajib Pajak.
 2. Penambahan layanan transaksional perpajakan pada KLIP terintegrasi CoreTax System
- B. Penambahan kewenangan back-end office dalam rangka memproses permohonan wajib pajak yang disampaikan melalui situs web, media telepon dan non telepon (3 Layanan) yaitu:
 1. Layanan konfirmasi data BC (PEB, PIB, SPPB, PBBJ)
 2. Layanan token pendaftaran NPWP
 3. Layanan Lupa EFIN melalui email

Jika nantinya terdapat penyelesaian program diluar 2 target layanan tersebut maka dianggap sebagai tambahan poin realisasi dengan ketentuan capaian maks 120%.

Sehubungan dengan penerapan Voice Biometrik yang melibatkan banyak pihak seperti Direktorat P2 Humas, Direktorat TIK, dan KLIP DJP maka dibuat layering capaian sebagaimana berikut :

1. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan melakukan pengolahan hasil kegiatan benchmarking Voice Biometric & melaksanakan FGD untuk memutuskan hasil rekomendasi awal yang akan dibahas bersama Direktorat P2 Humas. (Poin 0.25)
2. Melaksanakan Forum Group Discussion antara Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan & Direktorat P2 Humas untuk membahas kajian hasil kegiatan benchmarking voice biometric & penetapan rekomendasi bersama Direktorat P2 Humas. Pengiriman Kajian, Hasil Rapat, & Kesimpulan Rekomendasi ke Direktorat TIK. (Poin 0.50)
3. Focus Group Discussion Penyusunan dokumen Analisis dan Rekomendasi Kajian Kebutuhan Teknologi Voice Biometrik oleh Direktorat TIK. (Poin 0.75)
4. Penyampaian dokumen Rekomendasi Kajian Kebutuhan teknologi Voice Biometrik oleh Direktorat TIK (Poin 1)
5. Implementasi teknologi Voice Biometrik. (Poin 1.2)

Penambahan Teknologi Voice Biometrik dihitung sebagai satu kesatuan tahapan dan bernilai maksimal 1.2 poin apabila seluruh rangkaian tahapan telah diselesaikan. Ketentuan Tambahan:

- Setiap Layanan yang diselesaikan sesuai rencana dihitung sebagai satu poin atau sesuai dengan ketentuan layering
- Setiap Sub Layanan yang diselesaikan sesuai rencana (2a - 2c) dihitung sebesar 0,5 poin
- Penyelesaian Layanan diluar rencana akan dihitung sebagai realisasi dengan bobot sebesar 0,80 poin
- Penyelesaian Sub Layanan di luar rencana yang telah ditentukan akan dihitung sebagai realisasi dengan bobot sebesar 0,4 poin

• **Formula IKU**

<i>Jumlah poin penyelesaian click call counter</i>	X 100 %
<i>Jumlah Poin Target Layanan</i>	

- **Realisasi IKU**

Sampai dengan triwulan IV tahun 2024, telah diselesaikan 5 sublayanan dengan total poin sebesar 2,3 dan 1 layanan dengan 1 poin. Total poin yang diperoleh atas IKU layanan *click call counter* selama tahun 2024 sebesar 3,3 dari target yang ditetapkan sebesar 2,5 poin. Realisasi tahun 2024 sebesar 132% dari target awal tahun yang ditetapkan sebesar 100%, sehingga capaian IKU layanan *click call counter* selama tahun 2024 adalah sebesar 120%.

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Tingkat implementasi transformasi proses bisnis perpajakan (3C)	-	120%	120%	116,25%	132%

Pada tahun 2023 realisasi yang didapatkan berada di angka 116,25% sedangkan di tahun 2024 ini dapat kita lihat terdapat kenaikan dalam realisasi menjadi 132%. Hal ini membuktikan bahwa dengan kerjasama, koordinasi dan terus berinovasi untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan contact center melalui penambahan kewenangan dan realisasi kegiatan yang dilakukan, menjadi pendukung terlampauinya target awal yang telah ditetapkan.

3. Penjelasan dan Analisis Pendukung atas IKU

Berikut ini adalah rincian pencapaian untuk setiap target layanan *click call counter* di KLIP DJP selama tahun 2024. Pertama, Subprogram Revitalisasi peran Contact Center dalam pengembangan layanan edukasi dan informasi perpajakan yang komprehensif (Non Automasi), terdiri dari 2 target layanan:

1. Pada penambahan teknologi Voice Biometric untuk menjamin keamanan transaksi dan kerahasiaan Wajib Pajak telah dilaksanakan tahapan kegiatan berikut:
 - a. Pembahasan hasil benchmark voice biometric dalam rangka pengembangan voice biometric sesuai dengan Rencana Strategis 2024 bersama dengan Direktorat P2Humas yang diwakili oleh Subdit Pelayanan Perpajakan melalui UND-3/LIP/2024 yang dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2024. Hasil kegiatan studi banding (benchmarking) voice biometric ke Bank Central Asia dan Bank Permata telah disampaikan melalui ND-

109/LIP/2024 tanggal 19 Januari 2024 kepada Dit. P2Humas dan Dit.TIK.

- b. Telah dilaksanakan koordinasi berupa Focus Group Discussion (FGD) melalui UND-105/PJ.12/2024 pada tanggal 01 Maret 2024 untuk membahas hasil benchmarking ke BCA dan Bank Permata.
- c. Telah dilaksanakan koordinasi berupa Focus Group Discussion (FGD) melalui UND-105/PJ.12/2024 pada tanggal 01 Maret 2024 untuk membahas dokumen analisis dan rekomendasi kajian kebutuhan teknologi voice biometric. Selanjutnya dalam kegiatan FGD tersebut mendengarkan paparan dari Avaya terkait pengembangan voice biometrik.
- d. Telah diperoleh rekomendasi kajian teknologi voice biometric dari Direktorat TIK melalui Nota Dinas Direktur TIK Nomor ND-611/PJ.12/2024 tanggal 26 Mei 2024 tentang Penyampaian Kajian Voice Biometric di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

2. Pengembangan kualitas layanan

- i. Pemberian Kewenangan Layanan Lupa EFIN melalui email

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor Berdasarkan Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-141/LIP/2024 tanggal 31 Januari 2024 perihal Layanan Lupa EFIN melalui Kanal Layanan E-mail mulai dilayani tanggal 5 Februari 2024.

- ii. Kewenangan pemberian layanan konfirmasi data BC (PEB, PIB, SPPB, PBBJ)

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-450/LIP/2024 tanggal 15 Mei 2024 perihal Layanan konfirmasi validitas data Bea Cukai mulai dilayani tanggal 3 Juni 2024.

- c. Kewenangan layanan pemberian token pendaftaran NPWP

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-450/LIP/2024 tanggal 15 Mei 2024 perihal Layanan konfirmasi validitas data Bea Cukai mulai dilayani tanggal 3 Juni 2024.

3. Terdapat penambahan dua layanan di luar perencanaan, yaitu:

- a. Pemberian layanan permintaan link registrasi akun dan OTP pendaftaran akun e-Reg

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-669/LIP/2024 tanggal 15 Juli 2024 perihal Implementasi pemberian layanan permintaan link registrasi akun dan OTP pendaftaran akun e-Reg mulai dilayani tanggal 22

Juli 2024.

b. Layanan pendukung aplikasi Simulator Coretax

Pemberian layanan diimplementasikan melalui Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-1057/LIP/2024 tanggal 23 Oktober 2024 perihal Pemberian layanan pendukung aplikasi simulator Coretax.

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran IKU ini adalah:

1. Implementasi dan pengembangan Aplikasi Omnichannel yang sudah dibagi menjadi 3 fase mengalami pelambatan. Dari 5 layanan yang direncanakan terimplementasi pada Aplikasi Omnichannel di tahun 2024, baru 3 layanan yang sudah terimplementasi sempurna (Inbound, Outbound, dan Live Chat) sedangkan layanan Twitter dan Email masih dalam penyempurnaan.
2. Pada Aplikasi Omnichannel – Layanan Inbound & Outbound masih ditemukan bug yang mengakibatkan hilangnya data analytic atas Average Handling Time (AHT) Agen.
3. Sesuai dengan kesepakatan Avaya selaku vendor yang bekerja sama dengan KLIP untuk mengembangkan Omnichannel hanya akan memfasilitasi upgrade sistem Oceanna satu kali (dari versi 3.8 menjadi versi 3.10)

4. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana aksi	Periode
• Evaluasi implementasi Sistem Omnichannel terkait dengan pengembangan aplikasi Twitter, email, dan cobrowsing di Omnichannel. • Implementasi layanan bilingual dalam media layanan selain email pada tahun 2025 • Penambahan layanan berupa pengaduan tatap muka pada tahun 2025	2025

Indeks persepsi pengguna sistem informasi

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU untuk Tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d. Q3	Q4	Y
Target	-	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
Realisasi	-	4,08	4,08	4,08	4,08	4,115	4,115
Capaian	-	110	110	110	110	111,22	111,22

Sumber: Laporan Realisasi Indeks persepsi pengguna sistem informasi

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Transformasi Layanan Perpajakan merupakan suatu kegiatan membuat perubahan proses bisnis secara radikal/mendasar untuk mengakomodasi tuntutan perubahan lingkungan bisnis yang bergerak cepat dan berkelanjutan. Efisiensi proses bisnis dalam hal konteks ini ditujukan dalam rangka menjawab kebutuhan entitas bisnis yang menginginkan perizinan dan proses bisnis perpajakan dan PNPB yang sederhana, cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mendorong penggalan potensi penerimaan yang optimal dengan tetap menjaga efektivitas pengawasan.

- **Definisi IKU**

Indeks persepsi pengguna sistem informasi di DJP mencerminkan keberhasilan layanan sistem informasi yang disediakan oleh Direktorat TIK baik untuk pegawai DJP maupun Wajib Pajak.

Ruang lingkup layanan sistem informasi yang akan dilakukan pengukuran kepuasan pengguna pada tahun 2024 yaitu aplikasi yang digunakan oleh internal (pegawai DJP) dan/atau eksternal (Wajib Pajak).

Pengukuran indeks kepuasan pengguna (IKP) aplikasi eksternal mencakup parameter pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang tercantum pada Peraturan MENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, antara lain: persyaratan, prosedur, waktu, dan penanganan pengaduan. Selain itu, dilakukan pengukuran pula terhadap pengalaman pengguna dan/atau kualitas informasi.

Pengukuran indeks kepuasan pengguna (IKP) aplikasi internal dilakukan terhadap parameter berikut, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bagi pengguna.

Pengukuran IKP dilakukan melalui survei kepada pengguna aplikasi yang dilaksanakan secara online. Adapun target indeks kepuasan pengguna pada tahun 2024 adalah 3,7 dari skala 5.

Pengukuran IKP tahun 2024, meliputi aplikasi sebagai berikut :

- Semester I Ebupot unifikasi
- Semester II Ebupot 21/26

- **Formula IKU**

$$IKP = (IKP \text{ Aplikasi internal/eksternal semester I} + IKP \text{ Aplikasi internal/eksternal semester II}) / 2$$

- **Realisasi IKU**

Realisasi Indikator Kinerja Utama Indeks persepsi pengguna sistem informasi untuk tahun 2024 adalah sebesar 4,115 dari skala 5 dengan target awal tahun yang ditetapkan sebesar 3,7 skala 5.

Pada Triwulan II tahun 2024 telah dilaksanakan survei kepuasan pengguna melalui email blast kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan aplikasi e-Bupot 21/26. Dengan jumlah responden sebanyak 6.339 Wajib Pajak diperoleh hasil survei indeks persepsi pengguna aplikasi e-Bupot 21/26 yaitu sebesar 4,08 skala 5. Pada Triwulan IV tahun 2024 telah dilaksanakan survei kepuasan pengguna melalui email blast kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan aplikasi aplikasi e-Bupot unifikasi. Dengan jumlah responden sebanyak 2.088 Wajib Pajak diperoleh Hasil survei indeks persepsi pengguna aplikasi e-Bupot Unifikasi, yaitu 4,15 dari skala 5.



Sumber: Hasil Survei Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi	-	4,12	4,57	4,3	4,115

Sumber: Laporan Realisasi Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi

Dari tabel di atas terlihat bahwa terjadi penurunan realisasi/capaian kinerja antara tahun 2024 dengan tahun sebelumnya. Hal ini karena aplikasi yang menjadi objek pengukuran IKU ini berbeda-beda setiap tahunnya. Namun demikian, realisasi IKU selama dua tahun tersebut selalu di atas target yang menunjukkan bahwa aplikasi yang dikembangkan oleh DJP selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan pengguna. Walaupun realisasi IKU Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi selalu melampaui target yang telah ditetapkan, upaya untuk mengoptimalkan IKU ini akan terus dilakukan di tahun mendatang.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan		Kinerja	
	Target Tahun 2024 Renstra DJP	Target Tahun 2024 RPJMN	Target Tahun 2024 pada PK	Realisasi
Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi	-	-	3,7 skala 5	4,115

Sumber: Laporan Realisasi Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi

Tidak terdapat target Renstra DJP dan RPJMN pada IKU Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan standar nasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional	Realisasi Tahun 2024
Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi	3,7 skala 5	-	4,115

Sumber: Laporan Realisasi Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi

Tidak terdapat standar nasional/*benchmark* internasional pada IKU Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* atau program/kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian target kinerja**

Dalam rangka melakukan pengukuran indeks persepsi pengguna sistem informasi, dilakukan upaya-upaya *extra effort* sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi internal untuk menentukan aplikasi yang menjadi objek pengukuran;
2. Melakukan persiapan penyusunan survei; dan
3. Melakukan koordinasi dengan Direktorat P2 Humas terkait pengiriman email blast kepada pengguna aplikasi yang menjadi objek pengukuran.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Penyelesaian IKU Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi sangat berhubungan erat dengan aspek sumber daya manusia (SDM). IKU ini bergantung pada kolaborasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam rangka mengukur indeks persepsi pengguna sistem informasi, baik pegawai Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi maupun Wajib Pajak selaku pengguna sistem informasi. Output aplikasi yang menjadi objek pengukuran indeks persepsi pengguna juga memiliki peran penting dalam menentukan apakah aplikasi tersebut sudah memenuhi kebutuhan pengguna dengan optimal ataukah belum. Untuk mengembangkan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal diperlukan kerja sama yang baik oleh seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan pengembangan aplikasi di Direktorat TIK yaitu analis, pengembang, penguji, dan dokumentator pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Perpajakan dan Subdirektorat Pengembangan Sistem Pendukung Perpajakan. Sementara itu untuk pengukuran indeks persepsi pengguna dilakukan oleh sumber daya manusia yang ada pada Seksi Evaluasi Sistem Informasi, Subdirektorat Tata Kelola Sistem Informasi. Pengukuran ini dilakukan secara daring melalui email blast kepada para pengguna sehingga tidak diperlukan biaya apapun dalam pelaksanaannya.

- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun dalam pencapaian kinerja**

Realisasi IKU Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya target IKU tersebut. Direktorat TIK selalu berkomitmen untuk mengembangkan aplikasi yang memenuhi ekspektasi pengguna, guna memitigasi risiko tidak tercapainya target pada Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi ini.

- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Tidak terdapat kendala berarti dalam pencapaian kinerja IKU Indeks Persepsi Pengguna Sistem Informasi. Hal ini tercermin dari realisasi dan capaian pada Tahun 2024 yang melampaui target awal tahun pada Perjanjian Kinerja.

5. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana aksi	Periode
• Berupaya meningkatkan partisipasi Wajib Pajak dalam mengisi survei dengan mengimbau dan mengirimkan email <i>blast</i> lebih dari sekali kepada Wajib Pajak yang menjadi target survei. • Berkolaborasi dengan Direktorat P2 Humas dan unit vertikal untuk mengimbau partisipasi aktif dari Wajib Pajak yang menjadi target survei.	2025

Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU untuk Tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d Q3	Q4	Y
Target	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Realisasi	119.47%	119.57%	119.57%	119.61%	119.61%	119.64%	119.64%
Capaian	119.47%	119.57%	119.57%	119.61%	119.61%	119.64%	119.64%

Sumber: Laporan Realisasi Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti Dit. TIK

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Sistem Informasi yang andal akan terwujud dengan adanya implementasi Sistem Informasi yang terkini untuk mengikuti perubahan peraturan yang berlaku.

- **Definisi IKU**

Pengaduan yang diterima oleh Direktorat TIK berasal dari pengguna sistem informasi adalah pengaduan yang disampaikan melalui Aplikasi LasisOnline dan Aplikasi MELATI. Jenis pengaduan pada Aplikasi LasisOnline dan aplikasi MELATI berkaitan dengan layanan sistem informasi resmi yang ada di DJP baik perangkat lunak maupun perangkat keras. Pengaduan yang ditindaklanjuti adalah pengaduan yang telah direspon dengan ditandai adanya jawaban oleh agent pada Aplikasi LasisOnline dan Aplikasi MELATI. Atas setiap pengaduan yang telah diselesaikan dalam jangka waktu penyelesaian akan diberikan point bobot sebagai berikut:

1. Bobot 1,2 diberikan untuk permohonan yang direspon 1 s.d 3 hari kerja
2. Bobot 1,1 diberikan untuk permohonan yang direspon 4 s.d 5 hari kerja
3. Bobot 1 diberikan untuk permohonan yang direspon 6 s.d 10 hari kerja
4. Bobot 0,8 diberikan untuk permohonan yang direspon > 10 hari kerja

- **Formula IKU**

Jumlah bobot penyelesaian pengaduan	x 100%
Jumlah permohonan pengaduan yang diterima	

- **Realisasi IKU**

Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti sampai dengan Triwulan IV tahun 2024 sebanyak 188.450 tiket. Setelah dilakukan pembobotan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian tiket, diperoleh total poin sebesar 225.454,8 poin. Sehingga realisasi Indikator Kinerja Utama Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti untuk tahun 2024 adalah sebesar 119,64%.

2. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti	-	99,85%	116,60%	118,53%	119,64%

Sumber: Laporan Realisasi Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti Dit. TIK

Pada tahun 2022, tiket pengaduan masalah TIK berpindah dari Aplikasi layanan Lasis Online ke Aplikasi MELATI. Pada aplikasi MELATI, setiap *agent* sudah diberikan standar waktu pelayanan yang dituangkan ke dalam *Service Level Agreement (SLA)*.

Lama waktu yang diberikan untuk setiap *agent* adalah 2 hari, semakin lama *agent* merespon dan menyelesaikan tiket semakin jelek bobot nilainya. Selain itu di tahun yang sama, IKU pengaduan diubah pengukurannya menjadi pembobotan. Semakin cepat direspon makan poin bobotnya semakin besar. Hal tersebut mengakibatkan total bobot satu tahun lebih besar dari total jumlah tiket yang masuk selama satu tahun sehingga realisasi capaian IKU di atas 100%. Di tahun 2022 realisasi IKU ini sebesar 116.79% dan di tahun 2023 naik sebesar 1.73% menjadi 118.53%. di tahun 2024 realisasi IKU pengaduan yg ditindaklanjuti naik menjadi 119.64%. Selain faktor yang dijelaskan di atas, perbaikan Aplikasi MELATI terkait perhitungan bobot kinerja agent terlambat diperbaiki. Sebelumnya pembobotan tidak mengenal tanggal merah di kalender, sehingga setiap tanggal merah dihitung sebagai tanggal kerja. Di tahun 2024 ini Aplikasi MELATI sudah diperbaiki dan mengakomodir perhitungan tanggal merah, hali ini yang menjadi dasar kenaikan IKU pengaduan yg ditindaklanjuti menjadi 119.64%.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan		Kinerja	
	Target Tahun 2024 Renstra DJP	Target Tahun 2024 RPJMN	Target Tahun 2024 pada PK	Realisasi
Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti	-	-	100%	119,64%

Sumber: Laporan Realisasi Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti Dit. TIK

Tidak terdapat target Renstra DJP dan RPJMN pada IKU Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan standar nasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional	Realisasi Tahun 2024
Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti	100%	-	119,64%

Sumber: Laporan Realisasi Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti Dit. TIK

Tidak terdapat standar nasional/*benchmark* internasional pada IKU Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja**

Dalam menjalankan tahun kinerja 2024, terdapat berbagai hal yang menjadi pendukung keberhasilan atau peningkatan kinerja atas realisasi pengaduan yang ditindaklanjuti. Hal-hal tersebut antara lain:

1. Mengikuti pelatihan dan e-learning terkait aplikasi yang pengaduannya ditinjaulanjuti di aplikasi LasisOnline dan MELATI.
2. Mengikuti pelatihan soft skill yang menunjang penyelesaian tiket yang diadukan.
3. Mengikuti Transfer of Knowledge terkait aplikasi-aplikasi yang baru deploy.
4. Berkoordinasi dengan pengembang aplikasi terkait insiden tertentu yang penyelesaiannya membutuhkan informasi dari pengembang.

Tindakan yang telah dilaksanakan pada poin 1 s.d. 3 ditujukan untuk menambah wawasan dan kompetensi terkait *troubleshooting* dan deploy aplikasi *existing* dan aplikasi baru sehingga mempercepat respon penyelesaian permasalahan atas pengaduan yang diterima terkait solusi permasalahan aplikasi. Semakin cepat tiket diselesaikan maka poin bobot yang didapatkan semakin besar. Hal tersebut mengakibatkan persentase IKU pengaduan yang ditindaklanjuti semakin meningkat.

- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan**

Capaian atas kinerja realisasi pengaduan yang ditindaklanjuti merupakan hasil dari program yang telah dilakukan oleh organisasi sepanjang tahun 2024. Program yang telah dilakukan antara lain:

1. Mengikuti pelatihan dan e-learning terkait aplikasi yang pengaduannya ditinjaulanjuti di aplikasi LasisOnline dan MELATI.
2. *Mengikuti Coaching dan Mentoring* yang dilaksanakan secara berkala.
3. Mengikuti *Transfer of Knowledge* terkait aplikasi-aplikasi yang baru deploy.
4. Berkoordinasi dengan pengembang aplikasi terkait insiden tertentu yang penyelesaiannya butuh informasi dari pengembang aplikasi.
5. Selalu berpedoman pada SLA dalam memberikan layanan.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Penyelesaian IKU sangat bergantung pada wawasan dan kompetensi *Agent* dalam merespon tiket MELATI dan tingkat kesulitan dan urgensi permasalahan yang diajukan oleh *User*. *Agent* yang ditugaskan merespon tiket MELATI dibagi ke dalam *Tier 1* dan *Tier 2* yang berada pada Subdirektorat Pemantauan dan Pelayanan Sistem Informasi. IKU ini diampu oleh Seksi Layanan Sistem Internal dan Seksi Layanan Sistem Eksternal. Dalam penyelesaiannya, tiket dikerjakan oleh Pelaksana (*Tier 1*) dan Pranata Komputer (*Tier 2*). Tiket yang diterima oleh *Agent Tier 1* akan dialihkan ke *Agent Tier 2* jika tidak bisa diselesaikan oleh *Agent Tier 1*. Pelatihan dan *Transfer of Knowledge* lebih sering dilakukan untuk menambah kapabilitas dan kompetensi *Agent*.

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

Dalam menjalankan tahun kinerja 2024, terdapat berbagai hal yang menjadi pendukung keberhasilan atau peningkatan kinerja realisasi pengaduan yang ditindaklanjuti. Hal-hal tersebut antara lain:

1. Mengikuti pelatihan dan e-learning terkait aplikasi yang pengaduannya ditindaklanjuti di aplikasi LasisOnline dan MELATI.
2. Mengikuti *Coaching* dan *Mentoring* yang dilaksanakan secara berkala.
3. Mengikuti *Transfer of Knowledge* terkait aplikasi-aplikasi yang baru deploy.

- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**

1. Bekerja sama dengan pengembang terkait *touble shooting* dan pengembangan aplikasi lainnya.
2. Membuat nota dinas penyampaian permasalahan gangguan major aplikasi.
3. Selalu berpedoman pada SLA Aplikasi MELATI dalam menjawab tiket yang diterima.

Poin di atas merupakan rencana aksi atau mitigasi risiko yang disusun pada periode sebelumnya. Rencana aksi tersebut telah dilakukan pada tahun 2024 sehingga ikut meningkatkan capaian dari IKU ini. Hal tersebut meliputi penyampaian permasalahan gangguan major aplikasi yang ditindaklanjuti oleh Subdit lain di luar Subdirektorat Pemantauan dan Pelayanan Sistem Informasi dan upaya untuk bekerja sama dengan pengembang terkait penyelesaian pengaduan yang diterima,

yang sulit direspon untuk dicarikan solusinya sehingga mempercepat penyelesaian pengaduan di aplikasi MELATI dan di LasisOnline.

- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Tidak terdapat kendala berarti dalam pencapaian kinerja IKU Persentase Pengaduan yang Ditindaklanjuti. Hal ini tercermin dari realisasi dan capaian pada Tahun 2024 yang melampaui target awal tahun pada Perjanjian Kinerja.

6. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana Aksi	Periode
• Menindaklanjuti gangguan permasalahan aplikasi internal DJP dari unit vertikal secara tepat sasaran dan tepat waktu berdasarkan SLA yang sudah ditetapkan • Melakukan deteksi dan membuat laporan atas permasalahan TI yang kerap kali muncul pada aplikasi yang berjalan • Melakukan pembinaan dan evaluasi atas kinerja yang dilakukan pegawai berupa rapat di awal bulan pada awal trimester selanjutnya. • Mengikuti bimtek, workshop, atau diklat yang diselenggarakan DJP, Kementerian keuangan, atau dari pihak lainnya, termasuk pelatihan terkait trouble shoot dalam menangani permasalahan TIK yang berlangsung saat implementasi CTAS dimulai. • Mengkaji dan mempersiapkan implementasi aplikasi Melati fase 2 secara nasional. • Mengikuti perkembangan/update terkait peraturan terbaru.	2025

Persentase maturity level tata kelola TIK

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU untuk Tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d. Q3	Q4	Y
Target	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%
Realisasi	19,29%	39,62%	39,62%	68,14%	68,14%	100%	100%
Capaian	120%	120%	120%	120%	120%	120%	120%

Sumber: Kertas Kerja Maturity Level Tata Kelola TIK

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Kebijakan strategis TIK mendorong tata kelola TIK yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi

- **Definisi IKU**

Tingkat Maturity Tata Kelola TIK mengukur penerapan praktik-praktik manajemen (input, aktivitas, dan output) sebagai ukuran kapabilitas *enabler* proses dalam tata kelola TIK, dalam mencapai *process performance*. Dalam hal ini difokuskan pada dokumen tata kelola TIK berdasarkan *framework* COBIT 2019 terdapat proses domain *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM), *Align, Plan and Organise* (APO), *Build, Acquire, and Implement* (BAI) dan *Deliver, Service, and Support* (DSS), *Monitor, Evaluate And Assess* (MEA).

Fokus Domain Penilaian tahun 2024 adalah pada proses:

1. *Align, Plan and Organise* (APO):

- a. *Management Objective* : APO02 - *Managed Strategy*
- b. *Management Objective* : APO04 - *Managed Innovation*

2. *Build, Acquire and Implement* (BAI) :

- a. *Management Objective* : BAI01 - *Managed Programs* dan BAI11 - *Managed Projects*
- b. *Management Objective* : BAI02 - *Managed Requirements Definition*
- c. *Management Objective* : BAI08 - *Managed Knowledge*
- d. *Management Objective* : BAI09 - *Managed Assets*

Tingkat Maturity Tata Kelola TIK dibatasi sesuai buku Kebijakan TIK 1 s.d. 7 dan *framework* COBIT 2019.

Pada tahun 2024 difokuskan pada :

1. *Managed Strategy* (Memetakan bisnis dan IT saat ini, membangun peta jalan transformasi, melibatkan semua pihak untuk mencapai strategi digital terintegrasi dan responsif)

2. *Managed Innovation* (Identifikasi secara proaktif peluang inovasi dan merencanakan manfaatnya sesuai kebutuhan bisnis dan strategi TIK)
3. *Managed Programs and Managed Projects* (*Project Charter, Project Management Plan, Project Closure*)
4. *Managed Requirements Definition* (Dokumentasi dalam pengembangan sistem informasi (SI), URS/SRS)
5. *Managed Knowledge* (Dokumentasi atas sosialisasi penggunaan aplikasi dan dokumentasi kegiatan)
6. *Managed Assets* (Dokumentasi pengumuman/pemberitahuan (kemungkinan) terjadinya *downtime* terkait rencana *maintenance* terjadwal)

Dokumen yang diselesaikan pada tahun 2024 ditetapkan dengan Nota Dinas Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diterbitkan hingga batas waktu akhir bulan Februari 2024.

- **Formula IKU**

$$\text{Tingkat Maturity Tata Kelola TIK} = \frac{\sum \text{Persentase capaian } \textit{managed}}{\sum \text{Persentase target penyelesaian } \textit{managed}} \times 100\%$$

- **Realisasi IKU**

Realisasi Indikator Kinerja Utama ini untuk tahun 2024 adalah sebesar 100%. Realisasi tersebut didapatkan karena seluruh fokus domain penilaian tahun 2024 pada IKU *maturity* selesai dilaksanakan sehingga capaian pada tahun 2024 sebesar 120%. Berikut tindakan yang telah dilakukan sehingga dapat tercapai realisasi IKU tersebut:

1. Telah dibuat dokumen Laporan Perkembangan CBTIK Triwulan I dengan nomor LAP-7/PJ.121/2024 tanggal 27 Maret 2024.
2. Telah dibuat Dokumen Hasil Analisis Inovasi Teknologi Pemanfaatan *Machine Learning* di Bidang Perpajakan, Studi Kasus: Klasifikasi Multilabel pada Dokumen Putusan Pengadilan Pajak Tahun 2024 dengan nomor LAP-3/PJ.121/2024 tanggal 15 Maret 2024.
3. Telah dibuat dokumen Laporan Perkembangan CBTIK Triwulan II dengan nomor LAP-14/PJ.121/2024 tanggal 26 Juni 2024.
4. Telah dibuat Dokumen Hasil Analisis Inovasi Teknologi Penyimpanan dan Pengelolaan Data di Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2024 dengan nomor LAP-9/PJ.121/2024 tanggal 11 Juni 2024.

5. Telah dibuat Dokumen Hasil Analisis SDM Direktorat TIK dengan nomor LAP-24/PJ.121/2024 tanggal 30 September 2024.
6. Telah dibuat Dokumen Hasil Analisis Inovasi Pengembangan PJAP Menyongsong Tax 4.0 Tahun 2024 dengan nomor LAP-21/PJ.121/2024 tanggal 30 September 2024.
7. Telah dibuat Dokumen Hasil Analisis Inovasi *Self-Assessment Digital Maturity* OECD Model di Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2024 dengan nomor LAP-37/PJ.121/2024 tanggal 23 Desember 2024.
8. Telah dibuat Dokumen Laporan Interoperabilitas di Direktorat Jenderal Pajak dengan nomor LAP-1/PJ.121/2025 tanggal 7 Januari 2025.
9. Telah selesai dibuat 7 buah dokumen RFC/URS/SRS terkait pengembangan tersebut.
10. Telah dibuat 7 RFC/URS/SRS terkait domain *managed programmes*.
11. Terdapat 7 dokumen *Project Charter*, 7 dokumen *Project Management Plan*, dan 7 dokumen *Project Closure* yang selesai dikerjakan terkait domain *managed programmes*.
12. Telah dilakukan Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Melati DJP Fase 1, Fase 2A dan 2B terkait domain *managed knowledge*.
13. Telah dilakukan pengumuman/pemberitahuan (kemungkinan) *downtime* terkait rencana *maintenance* terjadwal sesuai dengan domain *managed assets*.

2. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Persentase <i>maturity level</i> tata kelola TIK	-	96%	93,33%	99%	100%

Sumber: Kertas Kerja *Maturity Level Tata Kelola TIK*

IKU Persentase Maturity Level Tata Kelola TIK mengalami peningkatan realisasi pada tahun 2024 jika dibandingkan dengan tahun 2023, hal ini tentunya didukung oleh kolaborasi dan koordinasi pada Direktorat TIK dalam merealisasikan capaian atas IKU maturity tersebut.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan			Kinerja	
	Target Tahun 2024 dalam Renja DJP	Target Tahun 2024 dalam Renstra DJP	Target Tahun 2024 dalam RPJMN	Target Tahun 2024 dalam Perjanjian	Realisasi
Persentase maturity level tata kelola TIK	-	-	-	80%	100%

Sumber: Kertas Kerja Maturity Level Tata Kelola TIK

Tidak terdapat target Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN pada IKU Persentase *Maturity Level* Tata Kelola TIK yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja tahun 2024.

4. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan standar nasional/ *benchmark* internasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional	Realisasi Tahun 2024
Persentase maturity level tata kelola TIK	80%	-	100%

Sumber: Kertas Kerja Maturity Level Tata Kelola TIK

Tidak terdapat target standar nasional/*benchmark* internasional pada IKU Persentase Maturity Level Tata Kelola TIK sehingga tidak dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja tahun 2024.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja**

Berbagai upaya telah dilakukan oleh organisasi untuk menunjang capaian kinerja realisasi maturity level tata kelola TIK. Upaya yang telah mendukung pencapaian kinerja, antara lain:

1. Implementasi sistem informasi berbasis digital (aplikasi ITPM) untuk monitoring proses pengembangan aplikasi serta mempercepat proses dokumentasi sehingga arsip dokumen pengembangan menjadi tertata; dan
2. Perpindahan pegawai internal sehingga ditempatkan pada kompeten bidang yang sesuai sehingga mendukung target *maturity level*.

- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan**

Dalam menjalankan tahun kinerja 2024, terdapat berbagai hal yang menjadi pendukung keberhasilan atau peningkatan kinerja maupun menjadi pendorong penurunan kinerja realiasi maturity level tata kelola TIK. Hal-hal tersebut antara lain:

- a. Keberhasilan/peningkatan kinerja realisasi maturity level tata kelola TIK
Capaian signifikan maturity level tata kelola TIK secara umum didorong oleh:
 1. Kolaborasi dan koordinasi pada Direktorat TIK dengan memanfaatkan sumber daya bersama dan mengharmonisasi kebijakan Tata Kelola TIK;
 2. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan intensif terkait framework COBIT 2019; dan
 3. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan IT *Project Management* (ITPM).
- b. Pendorong penurunan realisasi maturity level tata kelola TIK
Meskipun target maturity level tata kelola TIK berhasil dilampaui, terdapat beberapa kendala yang muncul pada tahun 2024, antara lain:
 1. Banyaknya pengembangan aplikasi yang masuk ke TIK dengan kategori perubahan mayor, signifikan, maupun minor; dan
 2. Pengembangan aplikasi dengan waktu relatif singkat dengan banyaknya *load* pekerjaan analis pengembang aplikasi Direktorat TIK sehingga tidak dapat menyelesaikan dokumentasi pengembangan aplikasi tepat waktu.

Upaya yang dilakukan oleh organisasi sebagai solusi atas adanya faktor yang menjadi pendorong penurunan realisasi persentase maturity level tata kelola TIK adalah:

- a. Optimalisasi perencanaan pengembangan aplikasi yang sesuai dengan tata kelola TIK, perencanaan pelaksanaan kegiatan sosialisasi aplikasi yang tepat, dan perencanaan penyampaian pengumuman/ pemberitahuan (kemungkinan) *downtime* terkait rencana *maintenance* terjadwal;

- b. Menjaga, mengawasi, dan memastikan setiap fokus domain penilaian baik *Align, Plan and Organise* (APO), dan *Build, Acquire, and Implement* (BAI) dengan melakukan pemantauan dan evaluasi dengan setiap unit yang terkait;
- c. Menyediakan laporan hasil pemantauan realisasi agar setiap pegawai dan unit yang terkait dapat terinformasi sehingga tingkat kesadaran setiap pegawai yang terlibat semakin meningkat; dan
- d. Monitoring pelaksanaan maturity level tata kelola TIK serta melakukan evaluasi atas realisasi rencana yang telah disusun.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Capaian atas kinerja realisasi maturity level tata kelola TIK dilakukan dengan melakukan efisiensi terhadap sumber daya organisasi. Beberapa langkah efisiensi yang dilakukan oleh organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan digitalisasi atas tata kelola TIK dengan mengembangkan aplikasi yang mendukung otomasi dan membentuk basis data yang memudahkan monitoring dan dokumentasi setiap tahap pengembangan aplikasi sehingga lebih efisien.
- b. Melakukan restrukturisasi SDM dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

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

Capaian atas kinerja realisasi maturity level tata kelola TIK merupakan hasil dari program yang dilakukan oleh organisasi sepanjang tahun 2024. Program yang telah dilakukan antara lain:

- a. Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas data pengembangan pada Direktorat TIK dengan membentuk aplikasi ITPM.
- b. Meningkatkan sinergi antar subdirektorat, seksi, *Business Owner* dalam rangka pertukaran data dan informasi yang terkait dengan pengembangan aplikasi, proses pelaksanaan sosialisasi dan proses *maintenance* aplikasi perpajakan.
- c. Penempatan pegawai yang sesuai dengan keahlian dimana hal tersebut meningkatkan produktivitas dan efisiensi karena pegawai bekerja sesuai dengan keahlian, sehingga mempercepat proses kerja dan meningkatkan kualitas output.

- d. Pelaksanaan pelatihan COBIT 2019 dan IT *Project Management* (ITPM) sehingga meningkatkan pemahaman pegawai terhadap *framework* dan manajemen proyek, yang berkontribusi pada implementasi tata kelola TIK yang lebih baik.
- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**
Realisasi maturity level tata kelola TIK tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya realisasi maturity level tata kelola TIK. Mitigasi risiko yang dilakukan oleh organisasi adalah:
 - a. Risiko atas beban kerja yang tinggi pada pegawai pengembangan aplikasi dengan memindahkan pegawai pada posisi yang sesuai dengan keahlian mereka sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.
 - b. Risiko atas keterbatasan proses digitalisasi dengan mengembangkan aplikasi berbasis digital untuk mendukung otomasi, monitoring, dan dokumentasi pada pengembangan dan kegiatan pada Direktorat TIK.
 - c. Risiko atas keterbatasan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan memberikan pelatihan intensif terkait COBIT 2019 dan IT *Project Management* (ITPM).
 - **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**
Realisasi maturity level tata kelola TIK dapat dicapai bukan tanpa kendala, beberapa kendala yang dihadapi oleh organisasi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain:
 - a. Optimalisasi perencanaan dan pengelolaan beban kerja dengan menyusun rencana kerja yang lebih realistis dan terperinci, mengalokasikan sumber daya yang lebih baik, dan mengatur proyek berdasarkan urgensi dan kapasitas tim.
 - b. Program pelatihan berkelanjutan yang disesuaikan dengan perkembangan terbaru dalam teknologi informasi dan tata kelola TIK.
 - c. Evaluasi rutin terhadap efektivitas langkah-langkah yang diambil dan menyesuaikan strategi sesuai kebutuhan yang berkembang.

- **Analisis akses, kontrol, partisipasi, dan manfaat pencapaian IKU dengan memperhatikan *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion* (GEDSI) seperti misalnya data terpilah maupun berkebutuhan khusus baik pengguna layanan maupun penerima manfaat**

Maturity level tata kelola TIK memiliki kontribusi terhadap *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion* (GEDSI). Kontribusi yang dapat diberikan antara lain:

- a. Aplikasi yang dikembangkan memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat untuk mengakses berbagai fasilitas perpajakan kapan saja dan di mana saja, tanpa membedakan *gender*, sehingga memastikan layanan yang inklusif dan merata bagi semua.
 - b. Sosialisasi aplikasi TIK yang dilakukan memberikan manfaat besar bagi seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, sehingga para pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan layanan terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat.
 - c. Pengumuman atau pemberitahuan terkait kemungkinan *downtime* membantu masyarakat memahami aplikasi yang sedang menjalani pemeliharaan rutin. Dengan informasi ini, wajib pajak tetap terinformasi, dan aplikasi yang wajib pajak gunakan dapat terus berfungsi dengan baik berkat pemeliharaan yang dilakukan secara berkala.
- **Analisis dukungan IKU terhadap upaya pemerintah dalam perwujudan tujuan dalam isu mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, pencegahan stunting, kesetaraan gender, pengentasan kemiskinan ekstrem**

Maturity level tata kelola TIK dapat memberikan dukungan terhadap isu-isu tersebut dalam bentuk:

- a. Pengembangan aplikasi yang dilakukan dapat mendukung penerimaan negara dimana pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN negara dimana sumber dana tersebut dapat dimanfaatkan untuk membiayai infrastruktur hijau, rehabilitasi ekosistem, dan subsidi terhadap golongan yang rentan terhadap perubahan iklim.
- b. Dengan kemudahan akses fasilitas perpajakan sehingga dapat menunjang penerimaan negara yang merupakan sumber anggaran kesehatan dan nutrisi yang dapat digunakan untuk perbaikan gizi masyarakat.
- c. Dengan aplikasi yang mempermudah wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak sehingga membantu pencapaian penerimaan negara yang digunakan

sebagai sumber anggaran kesehatan dan nutrisi yang dapat digunakan untuk perbaikan gizi masyarakat.

- d. Aplikasi yang terintegrasi dengan baik dapat mendukung penerimaan negara yang dapat digunakan untuk membangun infrastruktur dasar di wilayah terpencil, pemberdayaan masyarakat, dan pemberian subsidi serta program bantuan langsung tunai.

6. Rencana Aksi tahun selanjutnya

Rencana Aksi	Periode
- Menyusun dokumen Pelaksanaan Kegiatan <i>Roadmap</i> TIK dan Kajian Inovasi TIK tepat waktu - Menyusun dokumen <i>Project Charter</i>, <i>Project Management Plan</i>, dan <i>Project Closure</i> sesuai tata kelola secara tepat waktu - Melakukan kegiatan sosialisasi sesuai dengan domain <i>managed knowledge</i> tepat waktu sesuai dengan rencana kegiatan yang telah dibuat - Melakukan pengumuman/pemberitahuan (kemungkinan) <i>downtime</i> terkait rencana <i>maintenance</i> terjadwal sesuai dengan domain <i>managed assets</i>	2025

Indeks Otomasi Tugas Saya (My Task)

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm.1	Q3	s.d. Q3	Q4	Yearly
Target	20	40	40	80	80	100	100
Realisasi	20	42,9	42,9	80	80	120	120
Capaian	100	107,25	107,25	100	100	120	120

Sumber: Nota Dinas Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan

• Deskripsi Sasaran Strategis

Sistem informasi yang handal akan terwujud dengan tersedianya sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

- **Definisi IKU**

IKU ini mengukur penyelesaian dan ketepatan interkoneksi Aplikasi Utama Kemenkeu pada database *MyTask* (Otomasi *My Task*) sebagai bagian dari proses peningkatan validasi data dalam Analisis Beban Kerja Kemenkeu (ABK Kemenkeu).

Penghitungan Analisis Beban Kerja (ABK) mendapat tantangan dari pimpinan atas validitas datanya, baik dari sisi volume kegiatan maupun dari durasi waktu penyelesaian. Arahan juga selalu diberikan agar pembangunan/pengembangan aplikasi selaras dengan percepatan proses bisnis sehingga dapat menurunkan beban kerja organisasi yang akan berdampak pada penurunan kebutuhan Pegawai. Pengolahan ABK telah dilakukan melalui Aplikasi (ABK E-Prime Kemenkeu), namun demikian, proses pengumpulan data dan penginputan data (volume, norma waktu, dan pegawai yang terlibat) masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi salah data, baik yang disengaja ataupun tidak disengaja. Oleh karena itu, diperlukan sebuah upaya perbaikan untuk mendapatkan data yang lebih akurat, *valid* dan *real time* dengan pengambilan data secara otomatis dari Aplikasi *Core* Kemenkeu yang sudah masif digunakan oleh Pegawai Kemenkeu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Di sisi lain, dalam rangka monitoring pelaksanaan tugas atasan kepada bawahan telah, tersusun Aplikasi Tugas Saya (*MyTask*) yang juga direncanakan sebagai salah satu sumber pengumpulan data beban kerja dalam Analisis Beban Kerja (ABK) yang dimulai dari beban kerja individu/ pegawai menjadi beban kerja unit. Pengisian *MyTask* dilakukan secara manual oleh Pegawai dengan mengisi rencana kerja atau kegiatan yang telah dilakukan berikut durasi waktu penyelesaian setiap hari.

Dari ABK, Aplikasi *Core* Kemenkeu dan *MyTask* terdapat irisan data yaitu Pegawai yang terlibat, aktivitas yang dilakukan, dan durasi waktu penyelesaian. Untuk itu, perlu ada interkoneksi dari Aplikasi *Core* Kemenkeu ke dalam aplikasi *MyTask* yang akan mengambil secara otomatis aktivitas-aktivitas di dalam Aplikasi *Core* Kemenkeu tersebut ke dalam *MyTask* Pegawai yang terkait. Manfaat yang akan didapat yaitu:

1. Data pejabat yang terlibat, durasi waktu, dan jumlah aktivitas yang dilakukan valid sesuai dengan data yang diakses dalam aplikasi.
2. Pencatatan aktivitas harian pegawai langsung terisi secara otomatis, sehingga mengurangi beban pelaporan pegawai.
3. Data volume dan durasi waktu dalam ABK menjadi lebih valid, dan lainnya.

Kedepannya, ditargetkan keseluruhan aplikasi akan tersambung ke *MyTask*, dan *MyTask* akan terkoneksi dengan Aplikasi ABK sehingga beban kerja yang perlu

dicatatkan atau dihitung secara manual hanya beban kerja yang dilakukan di luar Aplikasi. Namun demikian, memperhatikan banyaknya jumlah aplikasi, sehingga perlu ditargetkan penyelesaian Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) tahunan yang akan diselesaikan. Adapun prioritas pemilihan aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang digunakan oleh Pegawai Kemenkeu (bukan Aplikasi yang disediakan untuk *Stakeholder* Kemenkeu), agar aktivitas yang terekam adalah aktivitas pegawai Kemenkeu, bukan aktivitas orang di luar Kemenkeu.
2. Aplikasi yang dibangun/dikembangkan oleh internal Kemenkeu (bukan Aplikasi yang dikembangkan pihak ketiga atau aplikasi beli), agar memudahkan intervensi interkoneksinya (pemberian *API*).
3. Aplikasi yang telah direncanakan untuk dibangun/ dikembangkan/ disempurnakan, agar sekaligus dilakukan penambahan *API* interkoneksi pada saat proses pengembangan.

- **Formula IKU**

- Interoneksi Aplikasi (Otomasi *MyTask*) dilakukan secara tepat dengan data yang tepat pula.
- Ketepatan interkoneksi yaitu keberhasilan pengiriman data dari aplikasi *core* ke *MyTask* melalui *API*.
- Ketepatan data yaitu data lengkap dan benar untuk penghitungan beban kerja. Bahwa data telah "mengalir" dari Aplikasi *core* ke dalam database *MyTask* secara rutin, lengkap atas keseluruhan "aktivitas/transaksi yang terjadi dalam aplikasi tersebut" (sejak proses interkoneksi berhasil) dengan data *start time* dan *end time* yang jelas dan telah teridentifikasi SOP/Produk terkaitnya. Apabila tidak memiliki *end time* maka harus dilengkapi dengan data Standar Norma Waktu (SNW) per fitur yang diakses.

Tingkat ketepatan penyelesaian tahapan interkoneksi meliputi:

No	Kegiatan	Bobot	Timeline
1	Evaluasi 2023 dan Persiapan 2024	20	s.d. Maret
2	Pelaksanaan interkoneksi otomasi my task 2024	60	s.d. September
3	Finalisasi data otomasi my task 2024	20	s.d. Desember
4	Penghitungan beban kerja* (dapat dilakukan setelah tahapan kegiatan nomor 3 selesai sesuai N target)	20	s.d. Desember

Sumber: Nota Dinas Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan

UIC adalah unit pengelola organisasi dan unit pengelola teknologi informasi. Dalam hal UE1 benar-benar tidak memiliki lagi aplikasi yang memenuhi syarat di atas, maka target tahun 2024 adalah menyempurnakan dan melengkapi data Otomasi My Task Tahun 2023 dan memastikan keberlanjutan data seterusnya untuk dapat dihitung beban kerjanya.

- **Realisasi IKU**

Realisasi Indikator Kinerja Utama Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) Tahun 2024 adalah sebesar 120 dari target awal tahun yang ditetapkan sebesar 100. Hasil akhir dari interkoneksi Aplikasi Utama Kemenkeu pada MyTask tahun 2024 pada Aplikasi Approweb dengan jumlah transaksi sebanyak 12,807,561 dan beban kerja total sebesar 337,979,001 menit. Capaian finalisasi data sebesar 100% sehingga diperoleh Realisasi dan Capaian untuk tahun 2024 adalah sebesar 120.

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Indeks Otomasi Tugas Saya (<i>Mytask</i>)	-	-	-	Indeks 4	120%

Sumber: Nota Dinas Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan

Realisasi capaian IKU persentase realisasi Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) pada tahun 2024 lebih baik dibandingkan realisasi pada tahun sebelumnya. Kegiatan ini baru dimulai pertama kali pada tahun 2023 yang pada awalnya termasuk dalam IKU Indeks Digitalisasi Layanan Kemenkeu. Seluruh unit eselon I Kemenkeu agar melakukan digitalisasi seluruh proses bisnis dan laporan Kemenkeu dalam rangka menindaklanjuti Kontrak Kinerja-Wide Tahun 2023. Selanjutnya pada tahun 2024 IKU ini berubah menjadi Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) dengan tujuan peningkatan validitas data beban kerja (volume dan waktu penyelesaian) dalam rangka Analisis Beban Kerja (ABK) Kemenkeu.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan		Kinerja	
	Target Tahun 2024 Renstra DJP	Target Tahun 2024 RPJMN	Target Tahun 2024 pada PK	Realisasi
Indeks Otomasi Tugas Saya (MyTask)	-	-	100	120

Sumber: Nota Dinas Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan

Tidak terdapat target Renstra DJP dan RPJMN pada IKU Indeks Otomasi Tugas Saya (MyTask) yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. Perbandingan antara realisasi capaian IKU tahun 2024 dengan standar UE I Kemenkeu

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional UE I Kemenkeu	Realisasi Tahun 2024
Indeks Otomasi Tugas Saya (Mytask)	100	-	120

Sumber: Nota Dinas Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan

Tidak terdapat Standar Nasional UE I Kemenkeu pada IKU Indeks Otomasi Tugas Saya (MyTask) yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024. Berdasarkan Nota Dinas Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan nomor ND-841/SJ.2/2024 berikut hasil capaian interkoneksi Aplikasi Utama Kemenkeu pada MyTask tahun 2024 masing-masing UE I.

No	Unit	Nama Aplikasi	Jumlah Transaksi	Beban Kerja Total (Menit)	Capaian Finalisasi Data	Capaian Simulasi Beban Kerja	Capaian Triwulan IV
1	Setjen	Employee Advocacy (EA)	104	4,950	100%	120%	114%
		DAMS Setjen	3,883	13,438	100%	120%	
		Rispro LPDP	473	824	100%	120%	
		Nadine	10,936	10,936	100%	120%	
		Teams Meeting	9	1,230	100%	120%	
		CRM Deskpro	632	1,828,403	100%	120%	
		e-Tax Court / Tax Court One	2	Tidak bisa dihitung	80%	0%	
2	DJA	Satu Anggaran	16,137	91,795	100%	120%	120%
		DSW (DJA Single Window)	503	7,545	100%	120%	
3	DJP	Approweb	12,807,561	337,979,001	100%	120%	120%

No	Unit	Nama Aplikasi	Jumlah Transaksi	Beban Kerja Total (Menit)	Capaian Finalisasi Data	Capaian Simulasi Beban Kerja	Capaian Triwulan IV
4	DJBC	CEISA 4.0 Single Core	1,122,340	13,333,028	100%	120%	120%
5	DJPB	SAKTI	1,877,500	8,380,877	100%	120%	120%
		OMSPAN	9,448,520	12,155,907	100%	120%	
		Hai DJPB	39,560	473,985	100%	120%	
6	DJKN	SIP (Sistem Infomasi Penilaian)	7,021	267,210	100%	120%	120%
7	DJPK	SIKD (Sistem Informasi Keuangan Daerah)	7	950	100%	120%	120%
8	DJPPR	DSS Debt Switch	8	375	100%	120%	120%
		Integrated Digital Services (IDS) / Frisma	808	4,040	100%	120%	
9	Itjen	E-Hukdis	2,372	1,507	100%	120%	120%
		Nikita	1,137	8,972	100%	120%	
		Simiko	337	31,222	100%	120%	
		Tiket	1,433	8,238	100%	120%	
		Monita	163	566	100%	120%	
10	BKF	LESTI	1,925	19,250	100%	100%	100%
		Website BKF	66	529	100%	100%	
11	BPPK	KMS (Knowledge Management System)	6,292	6,985,505	100%	120%	120%
		KLC Generasi 2	50	6,000	100%	120%	
		akrab.task	91	27,060	100%	120%	
12	LNSW	Registrasi User INSW	2,580	353	100%	120%	120%
		CMS Portal Website SINSW	119	159	100%	120%	
		Operation Tools	404	320	100%	120%	

Sumber: Nota Dinas Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja**

Dalam rangka menunjang capaian kinerja Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*), maka telah dilakukan upaya, antara lain:

- a. Identifikasi Produk dan Tahapan (Produk A) dengan Metode Kerja “Otomasi” sebagaimana hasil Standarisasi Produk yang telah terekam dalam Aplikasi ABK Kemenkeu.
- b. Identifikasi Aplikasi-Aplikasi yang dipergunakan untuk penyelesaian Produk dan Tahapan dengan Metode Kerja Otomasi sebagaimana butir a.
- c. Penentuan Aplikasi-aplikasi yang diinterkoneksi di tahun 2024 dengan kriteria aplikasi sebagaimana telah disebutkan dalam rapat-rapat terkait.
- d. Melengkapi data Produk dan Tahapan atas interkoneksi/otomasi *MyTask* yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 serta menyempurnakan data berikutnya agar memenuhi kebutuhan perhitungan beban kerja.
- e. Penyempurnaan database *MyTask* dengan pemisahan tanggal transaksi dan jam transaksi (semula satu kolom) agar durasi waktu dapat terhitung secara tepat
- f. Memperbaiki pola/ waktu penyampaian data dari Aplikasi Kemenkeu ke *database MyTask* khususnya untuk data-data yang dilakukan tidak secara langsung (tidak *riil time*).

Selain itu guna kelancaran pelaksanaan interkoneksi/otomasi *MyTask* tahun 2024, maka telah dilakukan diskusi rutin setiap dua minggu sekali antara pengelola organisasi dan pengelola Teknologi Informasi Kemenkeu dan unit Eselon I guna membahas progres/kendala/hambatan yang terjadi, yang dimulai pada minggu keempat bulan Februari 2024.

- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan**

Dalam menjalankan tahun kinerja 2024, terdapat berbagai hal yang menjadi pendukung keberhasilan atau peningkatan kinerja maupun menjadi pendorong penurunan kinerja Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*). Hal-hal tersebut antara lain:

- a. Keberhasilan/Peningkatan Kinerja Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*)
Capaian signifikan kinerja *MyTask* pada tahun 2024 didorong oleh evaluasi mendalam dan implementasi hasil evaluasi otomasi sebelumnya. Beberapa hal

yang melatarbelakangi keberhasilan ini antara lain:

1) Evaluasi Kegiatan Tahun 2023

Evaluasi menyeluruh atas hasil otomasi MyTask tahun 2023 menjadi landasan utama dalam persiapan otomasi tahun 2024.

2) Peningkatan Kapasitas Infrastruktur

Adanya pengecekan dan troubleshooting pada *DB Logbook Staging* dan *Server Transfer* DJP, serta pembukaan akses bagi tim pengembang ke lingkungan production, mendukung perbaikan proses otomasi.

3) Kolaborasi Antar Tim

Pengawasan aktif oleh tim pengembang *API* DJP-MyTask Kemenkeu terhadap integrasi data antar aplikasi meningkatkan keandalan sistem otomasi.

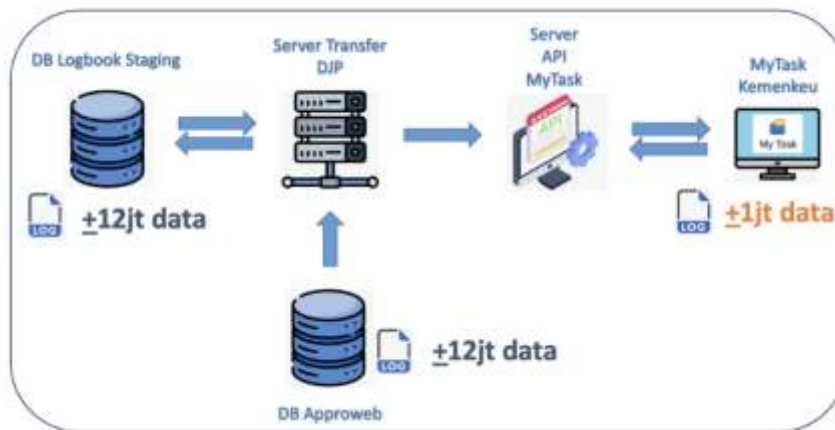
b. Pendorong Penurunan Kinerja Indeks Otomasi Tugas Saya (MyTask)

Meskipun target kinerja MyTask tahun 2024 telah tercapai, terdapat beberapa kendala yang muncul, antara lain:

1) Permasalahan Pengiriman Data

Pada tahun 2023, hanya 1 juta dari 12 juta data yang berhasil terkirim dari DB Approweb ke *API* MyTask.

Gambar Topologi Pengiriman Data MyTask Kemenkeu - DJP



Sumber : Nota Dinas Direktorat Teknologi dan Informasi

2) Keterbatasan Akses Tim Pengembang

Keterlambatan pembukaan akses ke lingkungan production menghambat proses troubleshooting dan penyelesaian masalah.

3) Kompleksitas Proses Otomasi

Proses pengolahan data yang melibatkan berbagai kegiatan seperti pembuatan laporan hasil penelitian (LHPT), penerbitan STP, dan laporan hasil kunjungan, memerlukan penyesuaian yang signifikan.

4) Dampak Jika Tidak Dilakukan Perubahan

Jika perbaikan tidak segera dilakukan, capaian IKU Mandatory 2024, terutama pada Q1, berisiko tidak tercapai.

c. Upaya yang Dilakukan Sebagai Solusi atas Penurunan Kinerja

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, langkah-langkah berikut telah dilakukan:

1) Optimalisasi Evaluasi dan Perencanaan

Evaluasi hasil otomasi tahun 2023 serta perencanaan otomasi tahun 2024 dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan keberhasilan interkoneksi aplikasi utama.

2) Peningkatan Kapasitas Pengawasan

Pembukaan akses ke lingkungan production *DB Logbook Staging* dan *Server Transfer* DJP untuk tim pengembang sehingga dapat dilakukan Troubleshooting oleh tim pengembang *API DJP- Mytask* Kemenkeu.

3) Penyempurnaan Data Otomasi *MyTask*

Penyempurnaan dan pelengkapan data otomasi tahun 2023 dilakukan untuk mendukung keberlanjutan data dan capaian IKU di masa depan.

4) Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan

Pemantauan dan evaluasi progres dilakukan secara berkala dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan terkait.

Dengan upaya tersebut, kinerja *MyTask* diharapkan terus meningkat, sekaligus mengatasi berbagai kendala yang berpotensi menghambat pencapaian target IKU .

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Implementasi interkoneksi antara Aplikasi Approweb dan *MyTask* dapat membawa efisiensi yang signifikan dalam hal penggunaan sumber daya. Proses pengumpulan dan pengolahan data menjadi lebih otomatis, akurat, dan cepat. Dengan meminimalkan tugas manual, beban kerja pegawai berkurang dan data yang dihasilkan lebih valid. Keberhasilan proyek ini akan bergantung pada pemilihan aplikasi yang tepat, kualitas *API* yang dikembangkan, dan keberlanjutan pemeliharaan sistem. Analisis efisiensi dalam penggunaan sumber daya (baik manusia maupun teknologi) adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia (SDM):

- Pengurangan beban administrasi manual bagi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak yang sebelumnya harus mengisi data ABK dan *MyTask* setiap hari. Hal ini mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan untuk tugas administratif, memberikan lebih banyak waktu bagi pegawai untuk fokus pada tugas inti mereka.
- Pengurangan kebutuhan pegawai untuk melakukan pengecekan dan validasi data secara manual, sehingga lebih sedikit pegawai yang dibutuhkan untuk tugas ini.

b. Sumber Daya Teknologi:

- Interkoneksi antara Aplikasi Approweb dan *MyTask* memerlukan penggunaan API yang efisien untuk menghubungkan data antar aplikasi. Dengan memanfaatkan API, proses transfer data menjadi lebih cepat dan akurat.
- Penggunaan teknologi pengolahan data otomatis yang memungkinkan pengambilan data secara *real-time* dan memperkecil kemungkinan kesalahan yang sering terjadi dalam input manual.

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

Program/kegiatan yang mendukung keberhasilan pencapaian realisasi interkoneksi Aplikasi (Otomasi *MyTask*):

a. Evaluasi 2023 dan Persiapan 2024

- Melakukan evaluasi terhadap sistem ABK dan *MyTask* yang ada pada tahun 2023, serta merencanakan perbaikan dan pengembangan di tahun 2024.
- Aplikasi Approweb (*Account Representative*) telah ditetapkan menjadi aplikasi yang akan dilakukan otomasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dikarenakan aplikasi tersebut merupakan aplikasi dominan yang digunakan oleh pegawai.

b. Pelaksanaan Interkoneksi Otomasi *MyTask* 2024

- Melakukan *Request For Change* (RFC) terkait kegagalan pengiriman data dari API *MyTask* DJP ke *MyTask* Kemenkeu.
- Ditentukan Standar Norma Waktu (SNW) perubahan Produk ID menjadi Tahapan ID.
- Melakukan simulasi pengiriman data 2 (dua) dari 5 (lima) kegiatan untuk pemenuhan IKU Triwulan II *Mytask* 35% yaitu untuk kegiatan STP dan SP3P2DK dengan menggunakan API baru berupa tahapan ID.

- RFC Aplikasi *MyTask* DJP terhadap penyesuaian/penggantian ID Produk menjadi ID Tahapan untuk 5 (lima) aktivitas pada Approweb, yaitu: Penerbitan STP; Penerbitan SP3P2DK; Penerbitan LHPT, SP2DK, LHP2DK untuk WP Strategis pada KPP di Lingkungan Kanwil DJP WP Besar, KPP di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus, dan KPP Madya; dan Penerbitan LHPT, SP2DK, LHP2DK untuk WP Strategis di KPP Pratama; Penerbitan Laporan Hasil Kunjungan (LHK).
 - Melakukan pengiriman data 3 (tiga) dari 5 (lima) kegiatan untuk pemenuhan IKU Triwulan III *MyTask* 65% yaitu untuk kegiatan LHPT, SP2DK, LHP2DK dengan menggunakan API baru berupa tahapan ID.
- c. Finalisasi Data Otomasi *MyTask* 2024
- Menyelesaikan proses interkoneksi dan memastikan bahwa data yang sudah diproses secara otomatis sudah lengkap dan valid.
 - Perhitungan simulasi beban kerja atas data interkoneksi yang telah masuk dalam database Kibana sampai dengan 30 November 2024 dengan jumlah transaksi 12.807.561 data, capaian finalisasi data 100%.
- d. Penghitungan Beban Kerja
- Melakukan penghitungan ABK setelah tahapan finalisasi data selesai, menggunakan data yang diambil dari interkoneksi Aplikasi Approweb ke *MyTask* dengan beban kerja total 337.979.001 menit, capaian simulasi beban kerja 120% sehingga capaian triwulan IV untuk DJP sebesar 120%.
- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**
 Realisasi IKU Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya interkoneksi Aplikasi (Otomasi *MyTask*). Mitigasi risiko yang dilakukan oleh organisasi adalah:
 - a. Risiko Validitas Data: Sebelum dilakukan interkoneksi otomatis, data yang digunakan dalam ABK dan *MyTask* masih bersifat manual, yang berpotensi menghasilkan kesalahan penginputan data.
 - Mitigasi yang dilakukan: Pengembangan interkoneksi otomatis antara Aplikasi Approweb dan *MyTask* untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam ABK adalah data yang *valid* dan diperoleh dari aplikasi core secara *real-time*.
 - b. Risiko Keterlambatan Proyek: Terkait dengan pelaksanaan tahapan interkoneksi

yang harus dilakukan tepat waktu untuk mendukung pengolahan ABK yang *valid* dan akurat.

- Mitigasi yang dilakukan: Penjadwalan yang jelas dengan bobot prioritas untuk setiap tahapan, di mana pelaksanaan interkoneksi *MyTask* direncanakan selesai pada September 2024, dan finalisasi data ABK dilakukan pada November 2024.
- c. Risiko Teknologi *Application Programming Interface* (API): Pengembangan dan implementasi API sebagai sarana interkoneksi bisa mengalami kendala teknis yang menghambat proses integrasi Aplikasi Approweb dengan *MyTask*.
- Mitigasi yang dilakukan: Fokus pada pemilihan aplikasi yang dikembangkan internal oleh DJP dan memastikan API dapat dibangun dan diintegrasikan dengan baik.
- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Capaian Kinerja Triwulan IV Tahun 2024 atas Indikator Kinerja Utama (IKU) terkait Interkoneksi Aplikasi Utama Kemenkeu pada *MyTask*, disampaikan bahwa tidak terdapat indikasi anomali interkoneksi pada aplikasi utama Direktorat Jenderal Pajak yaitu Approweb dengan aplikasi *MyTask* Kemenkeu.

NO	UNIT	NAMA APLIKASI	BULAN	JUMLAH PEGAWAI AKSES	JUMLAH TRANSAKSI	CATATAN
1	DJP	Approweb	September	14.844	4.004.948	Transaksi setiap bulan ada Durasi OK
			Oktober	14.851	8.152.673	
			November	10.006	274.176	

Sumber : Nota Dinas Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Selama periode tahun 2024, telah terjadi interkoneksi antara Approweb dan *MyTask* dengan jumlah transaksi sebanyak 12.807.561 data dengan ketentuan interkoneksi otomatisasi *MyTask* :

1. Penggunaan aplikasi berlangsung setiap hari tanpa jeda.
2. Pengaliran data dilakukan setiap 5 menit dan berjalan sepanjang 24 jam sehari.
3. Durasi waktu akses telah sesuai dengan Standar Norma Waktu Efektif (SNW).
4. Jumlah transaksi/data telah lengkap sesuai dengan yang ditargetkan.
5. Ketepatan durasi waktu pengolahan data telah terpenuhi.

Penerapan SNW otomatisasi *MyTask* pada aplikasi Approweb pada unit kerja di tingkat Pratama dan Non-Pratama, meliputi area-area berikut:

1. STP (Surat Tagihan Pajak),
2. LHPt (Laporan Hasil Penelitian),
3. SP2DK (Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan),
4. LHP2DK (Laporan Hasil Pemeriksaan atas Data dan/atau Keterangan),
5. LHK (Laporan Hasil Kunjungan), dan
6. SP3 P2DK (Surat Pemberitahuan Perkembangan Pelaksanaan Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan).

Berdasarkan seluruh data dan informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat kendala pada IKU Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) pada aplikasi Approweb Direktorat Jenderal Pajak untuk tahun 2024.

- **Analisis akses, kontrol, partisipasi, dan manfaat pencapaian IKU dengan memperhatikan *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion* (GEDSI) seperti misalnya data terpilah maupun berkebutuhan khusus baik pengguna layanan maupun penerima manfaat**

Berdasarkan hasil analisis atas akses, kontrol, partisipasi, dan manfaat atas IKU Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) diperoleh hasil analisis sebagai berikut.

1. Akses
 - A. Pegawai DJP: Akses terhadap data akan lebih mudah dan langsung karena *MyTask* akan otomatis terhubung dengan aplikasi Approweb. Hal ini akan mengurangi beban penginputan manual dan meningkatkan efisiensi dibandingkan dengan proses penginputan sebelumnya dengan menggunakan ABK *e-Prime*.
 - B. Pimpinan DJP: Pimpinan memiliki akses *real-time* terhadap data valid terkait beban kerja individu maupun unit, sehingga lebih mudah untuk memantau dan mengevaluasi kinerja.
2. Kontrol
 - A. Validitas Data: Data yang diambil langsung dari aplikasi *core* DJP yaitu Approweb sehingga meningkatkan kontrol terhadap keakuratan informasi serta mengurangi risiko manipulasi data secara manual.
 - B. Penyelarasan Proses Bisnis dan Aplikasi: Dengan integrasi yang lebih baik, kontrol atas pembangunan dan pengembangan aplikasi dapat diarahkan untuk mendukung strategi organisasi, termasuk pengurangan kebutuhan pegawai. Otomasi *MyTask* juga dapat dilakukan atas apabila terdapat perubahan proses bisnis yang baru yaitu dengan menghubungkan *MyTask* dengan aplikasi yang

baru seperti *Coretax*.

3. Partisipasi

- A. Pegawai DJP: Partisipasi pegawai dalam pengisian data menjadi lebih mudah karena otomatisasi mencatat aktivitas harian mereka. Beban administratif manual menjadi lebih ringan. Saat ini di DJP, *MyTask* Kemenkeu telah dihubungkan dengan aplikasi Approweb yang melibatkan partisipasi atas proses bisnis *core* dari DJP serta pegawai *core* DJP yaitu *Account Representatif*, Fungsional Pemeriksa Pajak, serta Kepala Seksi terkait.
- B. Pimpinan DJP: Proses monitoring data menjadi lebih terfasilitasi dengan data yang sudah tersinkronisasi dan terstruktur.

4. Manfaat

- A. Efisiensi Waktu dan Beban Kerja: Pencatatan otomatis mengurangi waktu dan tenaga pegawai untuk pelaporan manual.
- B. Data yang Lebih Akurat: Validitas data meningkat karena diambil langsung dari sumber utama (Aplikasi Approweb).
- C. Peningkatan Kinerja Organisasi: Analisis beban kerja menjadi lebih tepat, sehingga keputusan terkait alokasi sumber daya manusia dapat dilakukan lebih baik.
- D. Pengurangan Beban Administratif: Pegawai dapat fokus pada pekerjaan inti tanpa terganggu oleh proses pelaporan yang kompleks.
- E. Monitoring yang Lebih Baik: Pimpinan dapat memonitor tugas dan kinerja pegawai serta unit kerja secara lebih transparan dan akurat.

IKU Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan validitas data, namun isu GEDSI dapat muncul jika tidak ada langkah proaktif untuk memastikan akses, partisipasi, dan manfaat yang setara bagi semua pegawai, termasuk perempuan, pegawai dengan disabilitas, dan mereka yang berada di wilayah kurang terlayani. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip GEDSI dalam pengembangan dan implementasi, sistem ini dapat lebih inklusif dan adil.

- **Analisis dukungan IKU terhadap upaya pemerintah dalam perwujudan tujuan dalam isu mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, pencegahan stunting, kesetaraan gender, pengentasan kemiskinan ekstrem**

Secara umum, IKU Indeks Otomasi Tugas Saya (*MyTask*) tidak memiliki relevansi langsung terhadap isu mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, pencegahan stunting, kesetaraan gender, dan pengentasan kemiskinan ekstrem. Namun dengan perluasan

ruang lingkup dan dampak, terdapat beberapa hubungan serta keterkaitan dengan beberapa isu terkait.

1. Mitigasi dan Adaptasi Perubahan Iklim

Efisiensi Operasional: Dengan otomatisasi dan validitas data yang lebih baik melalui interkoneksi aplikasi, organisasi dapat mengurangi konsumsi kertas dan sumber daya fisik lainnya. Ini mendukung upaya mitigasi perubahan iklim melalui efisiensi penggunaan sumber daya.

2. Kesetaraan Gender

- A. Validitas Data Gender-Sensitif: Jika sistem mencatat data beban kerja yang dipilah berdasarkan gender, DJP dapat menganalisis distribusi kerja berdasarkan gender untuk memastikan tidak ada diskriminasi atau beban kerja yang tidak adil.
- B. Rekomendasi Tambahan: Menambahkan fitur dalam aplikasi untuk melaporkan aspek gender dalam aktivitas, seperti pelibatan perempuan dalam program tertentu atau pencatatan kebutuhan berbasis gender di tempat kerja.

6. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana Aksi	Periode
Pada tahun 2025 rencana aksi akan difokuskan kepada menjaga kegiatan interkoneksi berjalan lancar, sehingga dapat menjamin ketersediaan pengiriman data <i>MyTask</i> Kemenkeu – DJP untuk keperluan kualitas data ABK.	2025

Persentase Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU untuk Tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d. Q3	Q4	Y 2024
Target	15%	30%	30%	70%	70%	100%	100%
Realisasi	36%	55%	55%	76%	76%	100%	100%
Capaian	120%	120%	120%	108,57%	108,57%	100%	100%

Sumber: Kertas Kerja Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Sistem informasi yang handal akan terwujud dengan tersedianya sistem informasi sesuai kebutuhan organisasi

- **Definisi IKU**

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-09/PJ/2017 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-54/PJ/2010 tentang Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Direktorat Jenderal Pajak, pengembangan aplikasi sistem perpajakan maupun pendukung mengikuti SDLC, yang dilaksanakan melalui tiga tahapan utama yang menjadi tugas dari Direktorat TIK yaitu:

1. Tahapan Perancangan & Pembangunan
2. Tahapan Pengujian
3. Tahapan Implementasi

Kriteria Penyelesaian diukur berdasarkan bobot pada setiap tahapan dengan rincian sebagai berikut:

1. Tahapan Perancangan & Pembangunan; 1/3 bagian
2. Tahapan Pengujian; 1/3 bagian
3. Tahapan Implementasi; 1/3 bagian

Kriteria penyelesaian pada tiap Tahapan adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Perancangan & Pembangunan - Tersedianya Dokumen *User Requirement Specification* (URS) / *Request For Change* (RFC)
2. Tahapan Pengujian - Tersedianya Dokumen Nota Dinas Permintaan *User Acceptance Testing* (UAT)
3. Tahapan Implementasi (*Ready to Deploy*) - Tersedianya Berita Acara *User Acceptance Testing* (UAT)

Setiap Proyek Aplikasi yang diselesaikan diberi bobot 1 poin. Proyek Aplikasi yang dikembangkan di tetapkan dengan Nota Dinas Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diterbitkan hingga batas waktu akhir bulan Februari 2024.

Jika terdapat penyelesaian pengembangan diluar aplikasi yang telah ditetapkan dengan Nota Dinas Direktur tersebut maka diberi bobot sebesar 0,75 dari akumulasi tahapan yang diselesaikan.

- **Formula IKU**

Persentase Penyelesaian	=	$\sum$ Jumlah poin program aplikasi yang telah selesai dikembangkan	x 100%
-------------------------	---	---	--------

Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi		Σ Jumlah program aplikasi yang direncanakan untuk dikembangkan yang ditetapkan melalui ND Dir. TIK	
---------------------------------------	--	---	--

- **Realisasi IKU**

Realisasi Indikator Kinerja Utama ini untuk tahun 2024 adalah sebesar 100%. Realisasi tersebut didapatkan karena tiga tahapan utama yang menjadi tugas dari Direktorat TIK sebagai bahan penilaian tahun 2024 pada IKU tersebut selesai dilaksanakan sehingga capaian pada tahun 2024 sebesar 100%.

Berikut tindakan yang telah dilakukan sehingga dapat tercapai realisasi IKU tersebut:

1. Dilakukan revisi pertama terhadap 2 *raw data* pengembangan aplikasi yaitu:
 - a. Aplikasi Mandor – Bendahara Daerah menjadi Mandor – *Dashboard* AEOI
 - b. Aplikasi Approweb – Pengawasan PPS menjadi Approweb - Perekaman Komitmen Aktivitas Pengawasan Kepatuhan Material (PKM) dan *Wider Revenue Activities* (WRA)

Perubahann tersebut telah ditetapkan dalam nota dinas Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi nomor ND-1197/PJ.12/2024 tanggal 19 Sepember 2024 hal Revisi Penetapan *Raw Data* Indikator Kinerja Utama (IKU) Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi terkait Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Tahun 2024

2. Dilakukan revisi kedua terhadap 5 *raw data* pengembangan aplikasi yaitu:
 - a. Aplikasi Integrasi Data DJP Kemenkes menjadi Integrasi Data DJP – Kemendikbudristek
 - b. Aplikasi SIDJP NINE PBB ruang lingkup penyesuaian SIDJP NINE PBB menjadi Monitoring dan Informasi untuk Modul Pendaftaran, Pendataan, Penilaian, Penetapan, Pelayanan, dan Gakum. Beserta Pengembangan Aplikasi Penerbitan SKT *initial format to be* (CTAS) menjadi Aplikasi SIDJPNINE PBB terkait akses SPOP dan LSPOP oleh AR Wajib Pajak Pusat.
 - c. Aplikasi Relawan Pajak menjadi Aplikasi *Backoffice* Edukasi Modul Kehumasan.
 - d. Aplikasi SIDUPAK menjadi *Web* Edukasi Modul Anak Usia Dini (BERANI).
 - e. Aplikasi Periskop menjadi Lapor BPK.

Perubahan tersebut telah ditetapkan dalam nota dinas Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi nomor ND-1294/PJ.12/2024 tanggal 9 Oktober 2024

hal Revisi Kedua Penetapan Raw Data Indikator Kinerja Utama (IKU) Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi terkait Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Tahun 2024.

3. Telah dilakukan pengembangan terhadap 28 aplikasi yang menjadi raw data dalam IKU Persentase Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi mulai dari tahapan perancangan & pembangunan, tahapan pengujian, dan tahapan implementasi.

2. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Persentase Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi	-	-	100%	100%	100%

Sumber: Kertas Kerja Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi

IKU Persentase Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi merupakan IKU baru pada tahun 2024 dikarenakan perubahan/penyempurnaan pada ruang lingkup tahapan utama yang menjadi tugas dari Direktorat TIK. Namun demikian, dapat dilihat bahwa realisasi pembangunan dan pengembangan aplikasi selalu memenuhi target, hal ini dikarenakan pembangunan dan pengembangan aplikasi merupakan salah satu dari tugas pokok dan fungsi utama Direktorat TIK sebagai *supporting* dalam bidang teknologi dan informasi.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan			Kinerja	
	Target Tahun 2024 dalam Renja DJP	Target Tahun 2024 dalam Renstra DJP	Target Tahun 2024 dalam RPJMN	Target Tahun 2024 dalam Perjanjian	Realisasi
Persentase Penyelesaian Pembangunan dan	-	-	-	100%	100%

Pengembangan Aplikasi					
-----------------------	--	--	--	--	--

Sumber: Kertas Kerja Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi

Tidak terdapat target Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN pada IKU Persentase Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja tahun 2024.

4. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan standar nasional/ *benchmark* internasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional	Realisasi Tahun 2024
Persentase Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi	100%	-	100%

Sumber: Kertas Kerja Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi

Tidak terdapat target standar nasional/*benchmark* internasional pada IKU Persentase Penyelesaian Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi sehingga tidak dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja tahun 2024.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja**

Berbagai upaya telah dilakukan oleh organisasi untuk menunjang capaian kinerja realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi. Upaya yang telah mendukung pencapaian kinerja, antara lain:

1. Implementasi sistem informasi berbasis digital (aplikasi ITPM) untuk monitoring proses pengembangan aplikasi serta mempercepat proses dokumentasi sehingga arsip dokumen pengembangan menjadi tertata;
2. Perpindahan pegawai internal sehingga ditempatkan pada kompeten bidang yang sesuai sehingga mendukung target penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi; dan

3. Revisi *raw data* Indikator Kinerja Utama (IKU) Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebanyak 2 kali pada triwulan III dan triwulan IV.

- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif Solusi yang telah dilakukan**

Dalam menjalankan tahun kinerja 2024, terdapat berbagai hal yang menjadi pendukung keberhasilan atau peningkatan kinerja maupun menjadi pendorong penurunan kinerja realiasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi. Hal-hal tersebut antara lain:

- a. Keberhasilan/ peningkatan kinerja realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi

Capaian signifikan penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi secara umum didorong oleh:

1. Kolaborasi antar subdirektorat pada Direktorat TIK dengan memanfaatkan sumber daya bersama dan mengharmonisasi kebijakan Tata Kelola TIK;
2. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan intensif terkait framework COBIT 2019; dan
3. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan IT *Project Management* (ITPM).

- b. Pendorong penurunan realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi

Meskipun target penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi berhasil dilampaui, terdapat beberapa kendala yang muncul pada tahun 2024, antara lain:

1. Banyaknya pengembangan aplikasi yang masuk ke TIK dengan kategori perubahan mayor, signifikan, maupun minor;
2. Pengembangan aplikasi dengan waktu relatif singkat dengan banyaknya *load* pekerjaan analis pengembang aplikasi Direktorat TIK sehingga tidak dapat menyelesaikan dokumentasi pengembangan aplikasi tepat waktu;
3. Aturan yang menjadi dasar pengembangan aplikasi tidak diterbitkan, sehingga proses pengembangan aplikasi tidak dapat dilanjutkan ke tahap *User Acceptance Testing* (UAT);

4. Aplikasi yang telah dibangun tidak dapat diimplementasikan karena digantikan oleh aplikasi lain dengan fungsi serupa, meskipun proses piloting telah dilakukan;
5. Pembentukan data yang belum selesai dilakukan oleh Dit. DIP;
6. Ketidakpastian mengenai penggunaan API service dan penyelesaian aplikasi *Client* API dari Kemenkes menghambat proses pertukaran data antara DJP dan Kemenkes, sehingga menyebabkan ketidakjelasan dalam implementasi integrasi data; dan
7. *User representative/* BO perlu melakukan pengecekan dan simulasi terlebih dahulu terhadap aplikasi yang telah dikembangkan untuk memastikan fungsionalitas dan kesesuaiannya sebelum implementasi.

Upaya yang dilakukan oleh organisasi sebagai solusi atas adanya faktor yang menjadi pendorong penurunan realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi adalah:

- a. Optimalisasi perencanaan pengembangan aplikasi yang sesuai dengan tata kelola TIK;
- b. Menjaga, mengawasi, dan memastikan setiap tahapan kriteria penyelesaian pengembangan aplikasi dengan melakukan pemantauan dan evaluasi dengan setiap unit yang terkait;
- c. Menyediakan laporan hasil pemantauan realisasi agar setiap pegawai dan unit yang terkait dapat terinformasi sehingga tingkat kesadaran setiap pegawai yang terlibat semakin meningkat;
- d. Monitoring pelaksanaan penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi serta melakukan evaluasi atas realisasi rencana yang telah disusun; dan
- e. Dilakukan revisi pada *raw* data kinerja sebanyak dua kali dikarenakan faktor eksternal Dit. TIK yang menyebabkan pengembangan aplikasi tidak dapat dilanjutkan/ gagal dilakukan implementasi.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Capaian atas kinerja realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi dilakukan dengan melakukan efisiensi terhadap sumber daya organisasi. Beberapa langkah efisiensi yang dilakukan oleh organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan digitalisasi atas tata kelola TIK dengan mengembangkan aplikasi yang mendukung otomasi dan membentuk basis data yang memudahkan monitoring dan dokumentasi setiap tahap pengembangan aplikasi sehingga lebih efisien.
- b. Melakukan restrukturisasi SDM dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
- **Analisis program/ kegiatan yang menunjang keberhasilan/ kegagalan pencapaian pernyataan kinerja**

Capaian atas kinerja realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi merupakan hasil dari program yang dilakukan oleh organisasi sepanjang tahun 2024. Program yang telah dilakukan antara lain:

- a. Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas data pengembangan pada Direktorat TIK dengan membentuk aplikasi ITPM.
 - b. Meningkatkan sinergi antar subdirektorat, seksi, *Business Owner* dalam rangka pertukaran data dan informasi yang terkait dengan pengembangan aplikasi.
 - c. Penempatan pegawai yang sesuai dengan keahlian dimana hal tersebut meningkatkan produktivitas dan efisiensi karena pegawai bekerja sesuai dengan keahlian, sehingga mempercepat proses kerja dan meningkatkan kualitas output.
 - d. Pelaksanaan pelatihan COBIT 2019 dan IT *Project Management* (ITPM) sehingga meningkatkan pemahaman pegawai terhadap *framework* dan manajemen proyek, yang berkontribusi pada implementasi tata kelola TIK yang lebih baik.
 - **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**
- Realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi.
- Mitigasi risiko yang dilakukan oleh organisasi adalah:
- a. Risiko atas beban kerja yang tinggi pada pegawai pengembangan aplikasi dengan memindahkan pegawai pada posisi yang sesuai dengan keahlian mereka sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.
 - b. Risiko atas keterbatasan proses digitalisasi dengan mengembangkan aplikasi berbasis digital untuk mendukung otomasi, monitoring, dan dokumentasi pada pengembangan dan kegiatan pada Direktorat TIK.

- c. Risiko atas keterbatasan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan memberikan pelatihan intensif terkait COBIT 2019 dan IT *Project Management* (ITPM).

- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Realisasi penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi dapat dicapai bukan tanpa kendala, beberapa kendala yang dihadapi oleh organisasi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain:

- a. Optimalisasi perencanaan dan pengelolaan beban kerja dengan menyusun rencana kerja yang lebih realistis dan terperinci, mengalokasikan sumber daya yang lebih baik, dan mengatur proyek berdasarkan urgensi dan kapasitas tim.
- b. Program pelatihan berkelanjutan yang disesuaikan dengan perkembangan terbaru dalam teknologi informasi dan tata kelola TIK.
- c. Evaluasi rutin terhadap efektivitas langkah-langkah yang diambil dan menyesuaikan strategi sesuai kebutuhan yang berkembang.

- **Analisis akses, kontrol, partisipasi, dan manfaat pencapaian IKU dengan memperhatikan Gender Equality, Disability, and Social Inclusion (GEDSI) seperti misalnya data terpilah maupun berkebutuhan khusus baik pengguna layanan maupun penerima manfaat**

Penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi memiliki kontribusi terhadap *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion* (GEDSI). Kontribusi yang dapat diberikan antara lain:

- a. Aplikasi yang dikembangkan memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat untuk mengakses berbagai fasilitas perpajakan kapan saja dan di mana saja, tanpa membedakan *gender*, sehingga memastikan layanan yang inklusif dan merata bagi semua.
- b. Pertukaran data dengan Kementerian lain memastikan aliran data di instansi pemerintahan lebih terpercaya dan kredibel, sehingga memudahkan wajib pajak dalam mengurus berbagai dokumen secara efisien dan akurat.

- **Analisis dukungan IKU terhadap upaya pemerintah dalam perwujudan tujuan dalam isu mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, pencegahan stunting, kesetaraan gender, pengentasan kemiskinan ekstrem**

Penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi dapat memberikan dukungan terhadap isu-isu tersebut dalam bentuk:

- Pengembangan aplikasi yang dilakukan dapat mendukung penerimaan negara dimana pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN negara dimana sumber dana tersebut dapat dimanfaatkan untuk membiayai infrastruktur hijau, rehabilitasi ekosistem, dan subsidi terhadap golongan yang rentan terhadap perubahan iklim.
- Dengan kemudahan akses fasilitas perpajakan sehingga dapat menunjang penerimaan negara yang merupakan sumber anggaran kesehatan dan nutrisi yang dapat digunakan untuk perbaikan gizi masyarakat.
- Dengan aplikasi yang mempermudah wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak sehingga membantu pencapaian penerimaan negara yang digunakan sebagai sumber anggaran kesehatan dan nutrisi yang dapat digunakan untuk perbaikan gizi masyarakat.
- Aplikasi yang terintegrasi dengan baik dapat mendukung penerimaan negara yang dapat digunakan untuk membangun infrastruktur dasar di wilayah terpencil, pemberdayaan masyarakat, dan pemberian subsidi serta program bantuan langsung tunai.

6. Rencana Aksi tahun selanjutnya

Rencana Aksi	Periode
• Melakukan pengembangan aplikasi sesuai <i>timeline</i> masing-masing aplikasi • Melakukan monitoring berkala terhadap pengembangan aplikasi	2025

IKU Persentase Rekomendasi Hasil Pemeriksaan BPK, Hasil Pengawasan Itjen, dan Hasil Pengawasan KITSDA yang Ditindaklanjuti Tepat Waktu

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU untuk tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d. Q3	Q4	Y 2024
Target	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Realisasi	100%	100%	100%	111%	111%	111%	111%
Capaian	111,11%	111,11%	111,11%	120%	120%	120%	120%

Sumber: Data Direktorat Kitsda dan aplikasi TeamMate+

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Pengendalian mutu merupakan upaya untuk mencapai dan mempertahankan kualitas kinerja yang direncanakan. Kendali mutu dalam hal ini mencakup pengawasan atas tindak lanjut rekomendasi hasil pengawasan pihak internal dan/atau pihak eksternal terhadap proses bisnis internal perusahaan.

- **Definisi IKU**

Rekomendasi meliputi:

1. hasil pemeriksaan BPK adalah tindakan yang harus dilaksanakan oleh unit berdasarkan hasil pemeriksaan BPK (pemeriksaan kinerja dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu /PDTT). Saldo Rekomendasi yang harus ditindaklanjuti Pada tahun berjalan adalah:
 - a. Jumlah rekomendasi yang diminta untuk ditindaklanjuti oleh unit terkait berdasarkan Nota Dinas Direktur KITSDA yang diterbitkan selama periode 1 Januari s.d. 31 Oktober tahun berjalan,
 - b. Jumlah rekomendasi yang diminta untuk ditindaklanjuti oleh unit terkait berdasarkan Nota Dinas Direktur KITSDA pada periode 1 November s.d. 31 Desember tahun berjalan yang telah dinyatakan tuntas pada tahun berjalan. Catatan: Apabila dalam 1 rekomendasi memiliki lebih dari satu data yang perlu ditindaklanjuti oleh 1 unit kerja, maka perhitungan menggunakan rata-rata penyelesaian tindak lanjut data tersebut.
2. hasil pengawasan Itjen yaitu:
 - a. tindakan yang harus dilaksanakan oleh unit berdasarkan hasil pengawasan intern yang meliputi kegiatan berupa audit, reviu, evaluasi, monitoring, dan asistensi oleh Itjen. Tindak lanjut rekomendasi pengawasan Itjen merupakan

rekomendasi operasional/administratif dari ITJEN termasuk *policy recommendation* (Saldo rekomendasi berasal dari TeamCentral dan TeamMate+). Jumlah rekomendasi hasil pengawasan Itjen yang berasal dari TeamCentral dan TeamMate+ atas audit/reviu/evaluasi/monitoring/asistensi yang memiliki Jatuh Tempo dari bulan Januari hingga Desember pada tahun berjalan, dan

- b. pemeriksaan disiplin berdasarkan PP Nomor 94 tahun 2021 yang harus dilakukan atasan langsung dalam unit tersebut yang bawahannya direkomendasikan hukuman disiplin berdasarkan hasil audit investigasi Itjen, termasuk penerbitan Surat Keputusan Penjatuhan Hukuman Disiplin yang harus dilakukan Pejabat Yang Berwenang Menghukum (PYBM) setelah memperoleh laporan kewenangan penjatuhan hukdis dari atasan langsung atas hasil audit investigasi itjen. PYBM yang dimaksud adalah PYBM yang berada di unit eselon II Kantor Pusat DJP.

3. hasil pengawasan KITSDA yaitu:

- a. hasil pengujian KITSDA yakni tindakan yang harus dilaksanakan oleh unit terkait berdasarkan rekomendasi dari hasil pengujian kepatuhan oleh Direktorat KITSDA baik secara langsung dalam unit terkait maupun tidak langsung melalui Laporan Hasil Pengujian unit lainnya. Jumlah rekomendasi yang ditindaklanjuti adalah pengujian KITSDA yang diterima unit mulai dari bulan Desember tahun lalu sampai dengan bulan November tahun berjalan dan telah ditindaklanjuti sesuai tanggal kesepakatan dalam BA Pertemuan Akhir Pengujian Kepatuhan Direktorat KITSDA;
- b. hasil penanganan pengaduan terkait dugaan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin (KED) oleh Direktorat KITSDA berdasarkan Nota Dinas Direktur KITSDA terkait permintaan tindak lanjut penanganan pengaduan dugaan pelanggaran KED yang berupa:
 - rekomendasi hukuman disiplin hasil investigasi KITSDA,
 - rekomendasi hukuman disiplin hasil analisis KITSDA, dan
 - penerbitan Surat Keputusan Penjatuhan Hukuman Disiplin yang harus dilakukan Pejabat Yang Berwenang Menghukum (PYBM) setelah memperoleh laporan kewenangan penjatuhan hukdis dari atasan langsung atas hasil pengawasan KITSDA terkait dugaan pelanggaran kode etik

dan/atau disiplin. PYBM yang dimaksud adalah PYBM yang berada di unit eselon II Kantor Pusat DJP.

Jumlah rekomendasi yang ditindaklanjuti adalah penanganan pengaduan terkait dugaan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin (KED) yang diterima unit mulai dari bulan November tahun lalu sampai dengan bulan Oktober tahun berjalan.

Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Indeks Penyelesaian (per Rekomendasi)
BPK	Rekomendasi telah ditindaklanjuti dan telah diusulkan tuntas oleh Tim BPK	120
	Rekomendasi telah ditindaklanjuti tepat waktu berdasarkan jatuh tempo pada Nota Dinas Direktur KITSDA	100
	Rekomendasi telah ditindaklanjuti namun melewati waktu berdasarkan jatuh tempo pada Nota Dinas Direktur KITSDA	80
	Rekomendasi belum ditindaklanjuti hingga akhir tahun berjalan	0
Itjen - Pengawasan Intern	Rekomendasi telah dinyatakan tuntas oleh auditor dan telah berstatus "Tuntas atau Closed-Verified" pada Aplikasi TeamCentral dan atau TeamMate+	120
	Tindak lanjut disampaikan ke Direktorat KITSDA dan/atau melalui Aplikasi TeamCentral dan TeamMate+ sesuai jangka waktu pada BA Hasil Pembahasan Itjen dan atau Laporan Hasil Audit Itjen.	100
	Tindak lanjut disampaikan ke Direktorat KITSDA dan/atau melalui Aplikasi TeamCentral dan TeamMate+ melampaui jangka waktu pada BA Hasil Pembahasan Itjen dan atau Laporan Hasil Audit Itjen.	70

	Rekomendasi belum ditindaklanjuti hingga akhir tahun berjalan	0
Itjen - Hukdis dan KITSDA - Penanganan Pengaduan	Seluruh kegiatan dalam rangka tindak lanjut rekomendasi hukdis memenuhi ketentuan jangka waktu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 123 Tahun 2023	100
	Atas 1 kegiatan dalam rangka tindak lanjut rekomendasi hukdis melewati ketentuan jangka waktu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 123 Tahun 2023	90
	Atas 2 kegiatan dalam rangka tindak lanjut rekomendasi hukdis melewati ketentuan jangka waktu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 123 Tahun 2023	80
	Atas 3 kegiatan atau lebih dalam rangka tindak lanjut rekomendasi hukdis melewati ketentuan jangka waktu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 123 Tahun 2023	70
	Rekomendasi tidak ditindaklanjuti pada tahun berjalan	0
KITSDA - Pengujian	Tindak lanjut dilaksanakan sesuai dengan tanggal kesepakatan dalam BA Pertemuan Akhir Pengujian Kepatuhan Direktorat KITSDA	100
	Tindak lanjut dilaksanakan dalam kurun waktu 30 hari setelah tanggal kesepakatan dalam BA Pertemuan Akhir Pengujian Kepatuhan Direktorat KITSDA	90
	Tindak lanjut dilaksanakan dalam kurun waktu 60 hari setelah tanggal	80

	keepakatan dalam BA Pertemuan Akhir Pengujian Kepatuhan Direktorat KITSDA	
	Tindak lanjut tidak dilaksanakan dan tidak disampaikan kepada Direktorat KITSDA	0

Ketentuan Tepat Waktu Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 123 Tahun 2023		
No	Uraian Kegiatan	Jangka Waktu (Hari Kerja)
1	a. Penyampaian usul pembentukan tim pemeriksa atau	10
	b. Rencana pemeriksaan sendiri oleh atasan langsung (setelah rekomendasi IBI/UKI diterima oleh atasan langsung)	7
2	Penerbitan surat perintah untuk melakukan pemeriksaan pelanggaran disiplin oleh pejabat yang lebih tinggi (jika dilakukan pemeriksaan sendiri oleh atasan langsung)	5
3	Penerbitan Surat Panggilan I (sejak SK Tim pemeriksa/surat perintah diterima)	7
4	Penerbitan Surat Panggilan II (dalam hal PNS bersangkutan tidak hadir pada panggilan I)	7
5	Penerbitan Laporan Hasil Kegiatan	7
6	Penyampaian secara hierarki laporan hasil kegiatan kepada PYBM	5
7	Penerbitan SK Hukdis oleh PYBM di Unit Vertikal/Direktorat	15

*) Dalam hal pegawai yang direkomendasikan untuk dikenakan hukdis mutasi ke unit lain, maka indeks penyelesaian rekomendasi hukdis dihitung sampai dengan tahapan kegiatan terakhir yang telah memenuhi kurun waktu maksimal sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 123 Tahun 2023, tahapan kegiatan setelahnya dihitung N/A.

Koordinator tindak lanjut DJP adalah:

- a. Direktorat KITSDA (dhi. SubDirektorat Investigasi Internal) untuk hasil pemeriksaan BPK atas Tema Kinerja dan PDDT serta hasil pengawasan intern dan Disiplin pegawai oleh Itjen.
- b. Direktorat KITSDA (dhi. SubDirektorat Investigasi internal) untuk hasil penanganan pengaduan oleh Direktorat KITSDA.
- c. Direktorat KITSDA (dhi. SubDirektorat Kepatuhan Internal) untuk hasil pengujian kepatuhan oleh Direktorat KITSDA.

Terdiri atas 3 komponen penilaian dengan bobot yang telah ditentukan sbb:

- a. Persentase rata rata hasil pemeriksaan BPK yang ditindaklanjuti Bobot (40%)
- b. Persentase rata rata hasil pengawasan Itjen (Bobot 30%)
- c. Persentase rata rata hasil pengawasan KITSDA (Bobot 30%).

Catatan:

Tindak Lanjut didasarkan pada saldo rekomendasi masing-masing komponen pada awal tahun 2024. Apabila ada komponen IKU yang 0, maka penghitungan IKU hanya didasarkan pada komponen IKU lainnya. Contoh:

- a. Bila komponen IKU 1(BPK) dan 3(KITSDA) tidak ada, maka IKU dihitung hanya dari komponen IKU 2 (Itjen). Bobot komponen IKU 2 menjadi 100%.
- b. Bila hanya komponen IKU 3(KITSDA) yang tidak ada, maka IKU dihitung dari komponen IKU 1(BPK) dan 2(Itjen).
 - Bobot komponen IKU 1 = $(40\%/70\%) \times 100\% = 57,1\%$
 - Bobot komponen IKU 2 = $(30\%/70\%) \times 100\% = 42,9\%$.

- **Formula IKU**

Realisasi = $(\text{Rata-Rata Komponen IKU BPK} \times 40\%) + (\text{Rata-Rata Komponen IKU Itjen} \times 30\%) + (\text{Rata-Rata Komponen IKU KITSDA} \times 30\%)$.

- **Realisasi IKU**

Indikator Kinerja Utama (IKU) Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu bertujuan untuk mengoptimalkan tindak lanjut rekomendasi BPK, Itjen, dan KITSDA di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Perhitungan IKUnya adalah hasil dari penjumlahan dengan pembobotan untuk tiga komponen data, yaitu komponen BPK (40%), komponen Itjen (30%), dan komponen Kitsda (30%).

Sumber data IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu berasal dari

Laporan Hasil Pemeriksaan BPK, Laporan Hasil Pengawasan Itjen, Laporan Hasil Audit Investigasi Itjen, Surat Tugas Tim Pengawasan Intern Itjen, Catatan Hasil Pengawasan Intern Itjen, Berita Acara Exit Meeting Pengawasan Intern Itjen, Aplikasi TeamCentral dan TeamMate+, Laporan Hasil Pengujian KITSDA, dan Nota Dinas Direktur KITSDA terkait permintaan tindak lanjut penanganan pengaduan atas dugaan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin.

Pada tahun 2024, capaian IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu Direktorat TIK sampai dengan triwulan IV adalah sebesar **120%**. Capaian ini dihasilkan dari angka realisasi sebesar **111%** dibagi dengan target yakni 90%. Angka realisasi didapat dari perhitungan komponen BPK dan komponen Itjen.

Pada komponen BPK dihasilkan realisasi sebesar 104% dengan total 5 rekomendasi BPK. Kemudian, pada komponen Itjen dihasilkan realisasi sebesar 120%. Rekomendasi Itjen yang dituntaskan (selesai tepat waktu) oleh Direktorat TIK adalah 6 rekomendasi dari 7 rekomendasi. Untuk 1 rekomendasi Itjen diusulkan untuk diperpanjang jatuh temponya menjadi 31 Juli 2025 (ND-1671/PJ.12/2024 tanggal 23 Desember 2024). Untuk komponen Kitsda tidak terdapat rekomendasi yang harus dilaksanakan Direktorat TIK pada tahun 2024. Sehingga, komponen Kitsda tidak menjadi perhitungan IKU.

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	-	100%	100%	100%	111%

Sumber: Data Direktorat Kitsda dan aplikasi TeamMate+

Realisasi IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu di tahun 2024 sebesar 111% mengalami peningkatan dari periode sebelumnya di tahun 2023 sebesar 100%. Hal tersebut disebabkan hal-hal sebagaimana berikut:

1. Menyusun rencana aksi atas temuan dan rekomendasi dalam laporan hasil pemeriksaan.
2. Mengintensifkan koordinasi dan komunikasi dengan pihak *Owner* dan Direktorat Kitsda untuk melaksanakan rekomendasi secara tepat waktu.
3. Memonitoring secara berkala aplikasi *TeamMate+*.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan			Kinerja	
	Target Tahun 2024 dalam Renja DJP	Target Tahun 2024 dalam Renstra DJP	Target Tahun 2024 dalam RPJMN	Target Tahun 2024 dalam Perjanjian Kinerja	Realisasi
Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	-	-	-	90%	111%

Sumber: data Direktorat Kitsda dan aplikasi TeamMate+

Tidak terdapat target Renstra DJP dan RPJMN pada IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan standar nasional/benchmark internasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional	Realisasi Tahun 2024
Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	90%	-	111%

Sumber: data Direktorat Kitsda dan aplikasi TeamMate+

Tidak terdapat standar nasional/*benchmark* internasional pada IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* atau program/kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian target kinerja**

Dalam rangka menindaklanjuti rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA secara tepat waktu, dilakukan upaya-upaya *extra effort* sebagai berikut:

1. Melakukan penyiapan data sehubungan dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh Direktorat Kitsda, Itjen, dan BPK.
2. Menyusun rencana aksi atas temuan dan rekomendasi dalam laporan hasil pemeriksaan.
3. Melakukan tindak lanjut, salah satunya melalui koordinasi dengan pihak-pihak terkait, guna percepatan penyelesaian rencana aksi atas rekomendasi temuan
4. Melakukan pembahasan dengan Direktorat Kitsda, Itjen, dan BPK atas tindak lanjut rekomendasi temuan.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Penyelesaian IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu sangat berhubungan erat dengan aspek sumber daya manusia (SDM). IKU ini bergantung pada komunikasi dan koordinasi pihak-pihak yang terkait dalam menindaklanjuti rekomendasi atas temuan hasil pemeriksaan BPK, Itjen, dan Kitsda termasuk penyediaan dokumen pendukungnya.

- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun dalam pencapaian kinerja**

Realisasi IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak selesai tindak lanjutnya. Direktorat TIK selalu berkomitmen untuk menindaklanjuti rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Pada tahun 2024, terdapat rekomendasi hasil pengawasan Itjen yakni, “melaksanakan pemantauan berkala atas pemanfaatan Akun Individu dan Akun Khusus pada lingkungan DJP berdasarkan prioritas risiko”, yang sebelumnya disepakati untuk ditindaklanjuti dengan target penyelesaian pada 31 Desember 2024. Tindak lanjut atas rekomendasi tersebut melibatkan pemanfaatan *tools* atau perangkat keamanan *Security Information and Event Management* (SIEM) yang pada Desember 2024 masih dalam tahap konfigurasi perangkat hasil dari paket pekerjaan pengadaan perangkat Tahun Anggaran 2024. Sehingga, Direktorat TIK masih membutuhkan waktu untuk dapat mengoptimalkan penggunaan perangkat SIEM, khususnya untuk memenuhi rekomendasi tersebut.

Langkah yang diambil untuk mengatasi kendala di atas adalah dengan menyampaikan Nota Dinas Direktorat TIK terkait perpanjangan waktu dalam menyelesaikan rekomendasi tindak lanjut “melaksanakan pemantauan berkala atas pemanfaatan Akun Individu dan Akun Khusus pada lingkungan DJP berdasarkan prioritas risiko” sampai dengan 31 Juli 2025 kepada Inspektur VII mengikuti ketentuan yang berlaku.

- **Analisis akses, kontrol, partisipasi, dan manfaat pencapaian IKU dengan memperhatikan *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion* (GEDSI) seperti misalnya data terpilah maupun berkebutuhan khusus baik pengguna layanan maupun penerima manfaat**

Pencapaian kinerja IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu memiliki keterkaitan dengan prinsip-prinsip *Gender Equality, Disability, dan Social Inclusion* (GEDSI). IKU ini adalah salah satu bentuk bagaimana sebuah organisasi dapat melaksanakan perbaikan secara terus menerus untuk mencapai tujuannya. Proses tindak lanjut rekomendasi melibatkan seluruh pihak tanpa membedakan gender. Selain itu, pihak-pihak yang terkait juga akan selalu bersinergi secara inklusif dan berbasis partisipasi dalam menindaklanjuti setiap rekomendasi yang ada demi perbaikan organisasi, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak.

- **Analisis dukungan IKU terhadap upaya pemerintah dalam perwujudan tujuan dalam isu mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, pencegahan *stunting*, kesetaraan gender, pengentasan kemiskinan ekstrem**

Sebagai sebuah organisasi dibawah Kementerian Keuangan, tentu Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Direktorat TIK akan selalu menjaga dan mengamalkan nilai-nilai Kementerian Keuangan. Salah satu Nilai Kementerian Keuangan adalah Kesempurnaan. Nilai Kesempurnaan memiliki ciri khas yakni selalu melakukan perbaikan secara terus menerus dan menciptakan inovasi.

Hubungan antara IKU Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu dengan Nilai Kesempurnaan sangat erat kaitannya. Salah satu bentuknya adalah Direktorat TIK selalui berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap adanya temuan dari pihak lain, dalam hal ini BPK, Itjen, dan Kitsda. Setiap rekomendasi akan ditindaklanjuti secara baik dan tepat waktu demi perbaikan organisasi secara terus menerus. Dengan langkah konkrit tersebut, diharapkan dapat mendukung pemerintah dalam mengurangi dampak perubahan iklim, mendukung pencegahan *stunting*, mendukung kesetaraan gender, dan ikut andil mengentasan kemiskinan ekstrem demi menciptakan masa depan yang lebih berkelanjutan.

6. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana aksi	Periode
• Mempercepat penyelesaian setiap rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan Kitsda yang diberikan kepada Direktorat TIK. • Melakukan koordinasi dan komunikasi secara intens dengan pihak-pihak terkait. • Melakukan monitoring pada aplikasi TeamMate+ dan aplikasi pendukung lainnya secara berkala.	2025

Tingkat Kualitas Kompetensi SDM

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU untuk Tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d. Q3	Q4	Y 2024
Target	15	45	45	75	75	90	90
Realisasi	86,07	96.09	96.09	101.19	101.19	102.80	102.80
Capaian	120	120	120	120	120	114.22	114.22

Sumber: Laporan Tingkat Kualitas Kompetensi SDM Dit. TIK

- **Deskripsi Sasaran Strategis**

Upaya perbaikan organisasi untuk mencapai ketangguhan, responsivitas, dan fleksibilitas optimal dalam menghadapi perubahan dinamis di lingkungan Kementerian Keuangan melalui pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan organisasi yang proaktif, inovatif, dan kolaboratif menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan berkelanjutan.

- **Definisi IKU**

Tingkat kualitas kompetensi SDM mengukur kualitas kompetensi SDM yang meliputi:

- 1) Kualitas kompetensi pejabat yang diukur berdasarkan pemenuhan kompetensi manajerial dan sosial kultural pejabat struktural dan pengembangannya;
- 2) Kualitas kompetensi pelaksana dan fungsional yang diukur berdasarkan pemenuhan kompetensi teknis pelaksana dan fungsional serta pengembangannya;
- 3) Pengembangan kompetensi pegawai yang diukur berdasarkan pemenuhan standar jam pelajaran pegawai.

Aspek Tingkat Pemenuhan Kompetensi Teknis Pelaksana dan Fungsional dianggap 100% dalam hal:

- tidak ada Pelaksana dan Fungsional yang mengikuti uji kompetensi teknis pada tahun 2024
- seluruh Pelaksana dan Fungsional yang mengikuti uji kompetensi teknis pada tahun 2024 lulus

- **Formula IKU**

Tingkat Kualitas Kompetensi SDM	$(\text{Capaian Aspek 1} \times 30\%) + (\text{Capaian Aspek 2} \times 35\%) + (\text{Capaian Aspek 3} \times 35\%)$		
Aspek 1: Tingkat Pemenuhan Kompetensi Manajerial dan Sosial Kultural Pejabat Struktural			
	Jumlah pejabat struktural yang memenuhi JPM $\geq 80\%$	Jumlah pejabat struktural yang tidak memenuhi JPM $\geq 80\%$ dan dilakukan pengembangan	
	Jumlah pejabat struktural yang sudah mengikuti Assessment Center	Jumlah pejabat struktural yang tidak memenuhi JPM $\geq 80\%$	
Aspek 2: Tingkat Pemenuhan Kompetensi Teknis Pelaksana dan Fungsional			
	Jumlah pegawai yang lulus uji kompetensi teknis	Jumlah pegawai yang tidak lulus uji kompetensi teknis dan dilakukan pengembangan	
	Jumlah pegawai yang mengikuti uji kompetensi teknis	jumlah pegawai yang tidak lulus uji kompetensi teknis	
Aspek 3: Tingkat Pemenuhan Standar Jam Pelajaran Pegawai			
$(\text{Efektivitas Penyelesaian Jam Pelajaran} \times 60\%) + (\text{Efektivitas Penyelesaian Modul E-learning StudiA} \times 40\%)$			

- **Realisasi IKU**

Realisasi Indikator Kinerja Utama Tingkat Kualitas Kompetensi SDM untuk tahun 2024 adalah sebesar 102.80% dari target yang ditetapkan pada awal tahun sebesar 90% dengan capaian yang melebihi target yaitu 114.22%. Capaian ini terdiri dari capaian Aspek 1 sebesar 30%, Aspek 2 sebesar 34,85% dan Aspek 3 sebesar 37,95%.

2. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Tingkat Kualitas Kompetensi SDM	-	97,67%	95,98%	99%	102,8%

Sumber: Laporan Tingkat Kualitas Kompetensi SDM Dit. TIK

Realisasi IKU Tingkat Kualitas Kompetensi SDM Dit. TIK pada tahun 2024 adalah sebesar 102,8%. Tingkat Kualitas Kompetensi SDM Dit. TIK yang mencapai 102,8% pada tahun 2024 menunjukkan pencapaian yang sangat baik, dengan peningkatan signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya tercapai sebesar 99% dari target 2023. Pencapaian ini mencerminkan upaya yang konsisten dalam meningkatkan kualitas SDM melalui pelaksanaan program pelatihan yang efektif. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap hasil ini adalah keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan jam pelajaran yang telah ditargetkan, serta tingginya persentase pegawai yang berhasil lulus uji kompetensi teknis. Adapun pegawai yang belum lulus uji kompetensi teknis telah dilakukan pengembangan.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan		Kinerja	
	Target Tahun 2024 Renstra DJP	Target Tahun 2024 RPJMN	Target Tahun 2024 pada PK	Realisasi
Tingkat Kualitas Kompetensi SDM	-	-	90	102,8%

Sumber: Laporan Tingkat Kualitas Kompetensi SDM Dit. TIK

Tidak terdapat target Renstra DJP dan target RPJMN pada Tingkat Kualitas Kompetensi SDM yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan standar nasional/*benchmark* internasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional (APBN)	Realisasi Tahun 2024
Tingkat Kualitas Kompetensi SDM	90	-	102,8

Sumber: Laporan Tingkat Kualitas Kompetensi SDM Dit. TIK

Realisasi IKU Tingkat Kualitas Kompetensi SDM pada tahun 2024 telah melampaui target yang ditetapkan. Sampai dengan triwulan IV tahun 2024, realisasi Tingkat Kualitas Kompetensi SDM adalah sebesar 102,8 dari target yang ditetapkan sebesar 90. Adapun atas IKU ini tidak terdapat standar nasional yang dapat diperbandingkan dengan target IKU.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja

Berbagai upaya telah dilakukan oleh organisasi untuk menunjang capaian kinerja realisasi Tingkat Kualitas Kompetensi SDM. Upaya yang telah mendukung pencapaian kinerja, antara lain:

- Mengingatkan kepada pegawai tentang penyelesaian jam pelajaran dan penyelesaian modul E-Learning StudiA.
- Melakukan pengembangan kepada pegawai yang belum lulus uji kompetensi teknis.

- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif Solusi yang telah dilakukan**

Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pencapaian Tingkat Kualitas Kompetensi SDM meliputi:

1. **Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Keberhasilan implementasi Tingkat Kualitas Kompetensi SDM seringkali bergantung pada kualitas SDM yang terlibat dalam proses tersebut. SDM yang kompeten dan memiliki pemahaman yang baik tentang kompetensi yang dibutuhkan adalah kunci penting dalam pelaksanaan uji kompetensi teknis. Untuk pegawai yang belum lulus uji kompetensi teknis juga dilakukan pengembangan sesuai kebutuhan. Selain itu kesadaran SDM dalam melaksanakan jam pelajaran sesuai target adalah alasan utama tercapainya target jam pelajaran yang telah ditetapkan.

2. **Koordinasi dan Kolaborasi**

Keberhasilan capaian target jam pelajaran sangat bergantung pada kerjasama antar unit terkait. Salah satu bentuk kerjasamanya adalah saling mengingatkan untuk pelaksanaan jam pelatihan sesuai target dan pengembangan pegawai yang belum lulus uji kompetensi teknis.

3. **Komitmen Pimpinan**

Komitmen pimpinan dalam mendukung program peningkatan kompetensi SDM terbukti menjadi faktor kunci dalam kesuksesan ini. Pimpinan yang aktif mendukung dan memfasilitasi pelatihan serta uji kompetensi memberikan dorongan yang besar bagi pegawai untuk mencapai target. Untuk mempertahankan kinerja yang tinggi, pimpinan harus terus menunjukkan komitmen dalam menyediakan sumber daya dan kebijakan yang mendukung pengembangan kompetensi pegawai.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Capaian atas implementasi Tingkat Kualitas Kompetensi SDM dilakukan dengan melakukan efisiensi terhadap sumber daya organisasi. Langkah efisiensi yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan melakukan digitalisasi atas proses uji kompetensi teknis dan media pelatihan pegawai dengan media StudiaA dan KLC.

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

Capaian atas implementasi Tingkat Kualitas Kompetensi SDM merupakan hasil dari program yang telah dilakukan oleh organisasi sepanjang tahun 2024. Program yang telah dilakukan antara lain:

- a. Melakukan pemantauan atas capaian jam pelajaran seluruh pegawai direktorat TIK dan mengingatkan pegawai yang belum mencapai target
- b. Memfasilitasi pegawai dalam pelaksanaan uji kompetensi teknis.
- c. Melakukan pengembangan kepada pegawai yang belum lulus uji kompetensi teknis.
- d. Meningkatkan sinergi dan koordinasi yang lebih intensif dengan pihak terkait, baik internal Direktorat TIK, maupun Direktorat terkait lainnya.
- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**

Implementasi Tingkat Kualitas Kompetensi SDM pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya Tingkat Kualitas Kompetensi SDM yang efektif. Mitigasi risiko yang dilakukan oleh organisasi adalah:

- a. Risiko atas tidak tercapainya JPM penyelesaian *assessment center* dilakukan mitigasi dengan cara memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan *assessment center*, baik berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
- b. Risiko atas tidak lulusnya pegawai dalam uji kompetensi teknis dilakukan mitigasi dengan cara memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan uji kompetensi teknis, baik berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Selain itu untuk pegawai yang tidak lulus uji kompetensi teknis juga dilakukan pengembangan lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.
- c. Risiko tidak tercapainya jam pelajaran pegawai dimitigasi dengan melakukan pemantauan capaian jam pelajaran pegawai pada palikasi SIKKA dan mengingatkan pegawai secara berkala.
- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Implementasi Tingkat Kualitas Kompetensi SDM dalam pelaksanaannya mengalami beberapa kendala. Kendala yang dihadapi oleh organisasi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain:

1. Kendala dalam Tingkat Pemenuhan Kompetensi Teknis Pelaksana dan Fungsional
 Dalam capaian realisasi tingkat pemenuhan kompetensi teknis pelaksana dan fungsional terdapat satu pegawai yang tidak lulus uji kompetensi teknis, sehingga realisasi aspek 2 IKU tingkat kualitas kompetensi SDM tidak bisa mendapat nilai maksimal. Adapun langkah yang telah diambil untuk meminimalisir dampak dari kendala yang dihadapi adalah dengan

melakukan pengembangan terhadap pegawai bersangkutan. Dengan dilakukannya pengembangan ini, nilai dari aspek 2 dapat dimaksimalkan.

2. Kendala dalam Tingkat Pemenuhan Standar Jam Pelajaran Pegawai

Secara umum tingkat realisasi pemenuhan standar jam pelajaran pegawai sudah dilaksanakan secara maksimal. Adapun kendala yang dihadapi dalam capaian realisasi Aspek 3 adalah adanya batas waktu dalam pencapaian nilai maksimal pada bagian penyelesaian modul E-learning aplikasi StudiA. Salah satu langkah yang telah diambil untuk memaksimalkan bagian ini adalah dengan mendorong pegawai menyelesaikan modul pembelajaran pada awal waktu di tahun berjalan.

Tantangan dalam realisasi capaian jam pembelajaran salah satunya adalah perlunya komitmen dan koordinasi dari berbagai pihak untuk mencapai hasil yang maksimal. Salah satunya adalah dengan saling mengingatkan terkait capaian jam pembelajaran pegawai. Langkah yang telah diambil untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan melakukan pemantauan capaian jam pembelajaran seluruh pegawai secara berkala pada aplikasi SIKKA. Pemantauan ini juga dibarengi dengan kegiatan reminder kepada pegawai yang belum mencapai target secara periodik.

5. Rencana Aksi tahun selanjutnya

Rencana aksi	Periode
• Meningkatkan sinergi dan koordinasi yang lebih intensif dengan pihak terkait, baik internal Direktorat TIK, maupun Direktorat terkait lainnya. • Melakukan monitoring atas capaian Jamlat Pegawai secara berkala agar capaiannya sesuai dengan target <i>trajectory</i> yang telah ditentukan. • Memfasilitasi pegawai dalam pelaksanaan uji kompetensi teknis. • Melakukan pengembangan kepada pegawai yang belum lulus uji kompetensi teknis.	2025

Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm.1	Q3	s.d. Q3	Q4	Yearly
Target	23	47	47	70	70	90	90
Realisasi	26,05	58,21	58,21	86.84	86.84	96.34	96.34
Capaian	113,6	120	120	120	120	107.04	107.04

Sumber: Laporan Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko Dit. TIK

• Deskripsi Sasaran Strategis

Upaya perbaikan organisasi untuk mencapai ketangguhan, responsivitas, dan fleksibilitas optimal dalam menghadapi perubahan dinamis di lingkungan Kementerian Keuangan melalui pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan organisasi yang proaktif, inovatif, dan kolaboratif menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan berkelanjutan.

• Definisi IKU

a. Implementasi Manajemen Kinerja

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan, antara lain diatur bahwa:

1. Manajemen kinerja merupakan rangkaian kegiatan mengoptimalkan sumber daya untuk meningkatkan kinerja organisasi dan pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
2. Manajemen kinerja dilakukan berdasarkan prinsip objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan.
3. Ruang lingkup manajemen kinerja terdiri atas klasifikasi manajemen kinerja, struktur manajemen kinerja, kerangka kerja sistem manajemen kinerja, dan sistem informasi manajemen kinerja.
4. Klasifikasi manajemen kinerja terdiri atas manajemen kinerja organisasi, yakni manajemen kinerja dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu, dan manajemen kinerja pegawai yakni manajemen kinerja dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi, penugasan lainnya sesuai kebutuhan organisasi, serta perilaku kerja pegawai selama periode tertentu.

Unit Pemilik Kinerja (UPK) yang merupakan bagian dari struktur manajemen kinerja, terdiri atas UPK-One, UPK-Two, dan UPK-Three. Struktur UPK-Two terdiri atas:

- a. Manajer Kinerja yaitu Pimpinan UPK-Two;

- b. Koordinator Kinerja Organisasi (KKO) UPK-Two yaitu pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Manajer Kinerja yang memiliki tugas mengelola kinerja organisasi unit organisasi yang dipimpin oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama;
- c. Koordinator Kinerja Pegawai (KKP) UPK-Two yaitu pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Manajer Kinerja yang memiliki tugas mengelola kinerja pegawai unit organisasi yang dipimpin oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama;
- d. Administrator Kinerja Organisasi (AKO) UPK-Two yaitu pejabat 1 (satu) tingkat di bawah KKO UPK-Two yang memiliki tugas membantu KKO UPK-Two dalam mengelola kinerja organisasi unit organisasi yang dipimpin oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama;
- e. Administrator Kinerja Pegawai (AKP) UPK-Two yaitu pejabat 1 (satu) tingkat di bawah KKP UPK-Two yang memiliki tugas membantu KKP UPK-Two dalam mengelola kinerja pegawai unit organisasi yang dipimpin oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama.

Pengelola kinerja pada Unit Eselon II di lingkungan KPDJP adalah sebagai berikut:

- a. yang bertindak selaku Manajer Kinerja adalah:
 - Sekretaris Direktorat Jenderal; atau
 - Direktur.
- b. yang bertindak selaku KKO UPK-Two dan KKP UPK-Two adalah:
 - Kepala Bagian Umum atau Pejabat Administrator yang ditunjuk oleh Sekretaris Direktorat Jenderal; atau
 - Kepala Subdirektorat yang membina secara administratif Kepala Subbagian TU di Direktorat.
- c. yang bertindak selaku AKO UPK-Two dan AKP UPK-Two adalah:
 - Kepala Subbagian Tata Usaha atau Pejabat Pengawas yang ditunjuk oleh Sekretaris Direktorat Jenderal; atau
 - Kepala Subbagian Tata Usaha pada Direktorat.

Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja diukur dari 2 (dua) komponen sebagai berikut:

1. Indeks Pelaksanaan Program Budaya Kinerja

Budaya kinerja merupakan budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan kinerja individu dan organisasi. Program budaya kinerja diterapkan untuk memperkuat kesadaran pegawai DJP dalam meningkatkan kinerja dan kompetensinya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang pada akhirnya diharapkan mampu mewujudkan sebuah pelaksanaan manajemen kinerja yang adil dan objektif.

Indeks pelaksanaan program budaya kinerja diukur dari 2 (dua) kegiatan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penyampaian imbauan terkait manajemen kinerja; dan
- b. Pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi (DKO).

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan program budaya kinerja akan disampaikan melalui Nota Dinas Direktur KITSDA.

2. Indeks Kualitas Pengelolaan Kinerja

Indeks kualitas pengelolaan kinerja diperlukan untuk mengukur efektivitas pengelolaan kinerja organisasi maupun pegawai di lingkungan DJP yang telah berjalan selama ini. Pengukuran kualitas pengelolaan kinerja akan dilaksanakan oleh Direktorat KITSDA dan Sekretariat Direktorat Jenderal, dengan mekanisme yang akan disampaikan kemudian. Hasil pengukuran berupa indeks kualitas pengelolaan kinerja menjadi dasar penghitungan capaian IKU K-2 Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko Sekretaris Direktorat Jenderal atau Direktur. Ketentuan lebih lanjut terkait indeks kualitas pengelolaan kinerja akan disampaikan melalui Nota Dinas Direktur KITSDA

Keterangan:

- a. Indeks kualitas pengelolaan kinerja untuk Sekretaris Direktorat Jenderal dan Direktur KITSDA merupakan indeks kualitas pengelolaan kinerja semua unit di lingkungan DJP.
- b. Indeks kualitas pengelolaan kinerja untuk Direktur selain Direktur KITSDA merupakan indeks kualitas pengelolaan kinerja pada direktorat tersebut.

Proporsi dan target masing-masing indeks adalah sebagai berikut:

Periode	Kegiatan	Proporsi	Target
Triwulan I	Pelaksanaan penyampaian imbauan terkait manajemen kinerja	3	3
	Pelaksanaan DKO	3	3
Triwulan II	Pelaksanaan penyampaian imbauan terkait manajemen kinerja	8.5	8.5
	Pelaksanaan DKO	8.5	8.5
Triwulan III	Pelaksanaan penyampaian imbauan terkait manajemen kinerja	3	3
	Pelaksanaan DKO	3	3
	Indeks Kualitas Pengelolaan Kinerja	15	10

Triwulan IV	Pelaksanaan penyampaian imbauan terkait manajemen kinerja	3	3
	Pelaksanaan DKO	3	3
Total		50	45

Rincian bobot per komponen dalam Indeks Pelaksanaan Program Budaya

Kinerja adalah sebagai berikut:

Kegiatan	Komponen	Bobot TW I/III/IV	Bobot TW II
Pelaksanaan penyampaian imbauan terkait manajemen kinerja	Imbauan terkait manajemen kinerja dilakukan sesuai ketentuan	3	8.5
	Imbauan terkait manajemen kinerja tidak dilakukan sesuai ketentuan	1.5	4.5
	Imbauan terkait manajemen kinerja tidak disampaikan	0	0
Pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi (DKO)	Jumlah unsur penilaian $90 \leq X \leq 120$	3	8.5
	Jumlah unsur penilaian $80 \leq X < 90$	1.5	4.5
	Jumlah unsur penilaian < 80	0	0

b. Implementasi Manajemen Risiko

Risiko adalah kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang berdampak terhadap pencapaian sasaran organisasi. Manajemen risiko adalah proses sistematis dan terstruktur yang didukung budaya sadar risiko untuk mengelola risiko organisasi pada tingkat yang dapat diterima guna memberikan keyakinan yang memadai dalam pencapaian sasaran organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan kemungkinan pencapaian visi, misi, sasaran organisasi, dan peningkatan kinerja serta melindungi dan meningkatkan nilai tambah organisasi. Proses manajemen risiko sesuai dengan KMK-105/KMK.01/2022 adalah Identifikasi Risiko, Analisis Risiko, Evaluasi Risiko, Mitigasi Risiko, dan Pemantauan dan Reviu. Rencana Mitigasi Risiko merupakan rencana tindakan yang bertujuan untuk menurunkan dan/atau menjaga Besaran dan/atau Level Risiko Utama hingga mencapai Risiko Residual Harapan. Pemantauan rencana mitigasi risiko dilakukan triwulanan pada bulan April, Juli, Oktober, dan Januari Tahun berikutnya.

Unsur Penilaian pada Implementasi Manajemen Risiko adalah sebagai berikut:

a. Administrasi dan Pelaporan

1. Penyampaian Piagam Manajemen Risiko dan Dokumen Pendukung tepat waktu. (pada Aplikasi PERISKOP atau Nota Dinas kepada Kantor Wilayah bagi KPP, dan Direktorat KITSDA bagi Kanwil/Sekretaris Direktorat Jenderal/Direktorat/UPT) (poin 1). Jika tidak menyampaikan maka poin 0, menyampaikan namun terlambat poin 0,5.
2. Pelaksanaan Rapat Pemantauan Manajemen Risiko Triwulanan yang terintegrasi dengan DKO setiap triwulannya dibuktikan dengan Risalah DKO/ Notula yang menunjukkan adanya pembahasan Pemantauan Manajemen Risiko triwulanan)* (poin 10 (2,5 poin untuk setiap triwulan)).
3. Penyampaian Laporan Pemantauan Manajemen Risiko Triwulanan tepat waktu (pada Aplikasi PERISKOP atau Nota Dinas kepada Kantor Wilayah bagi KPP, dan Direktorat KITSDA bagi Kanwil/Sekretaris Direktorat Jenderal/Direktorat/UPT)** (poin 4 (1 poin untuk setiap triwulan)). Jika tidak menyampaikan maka poin 0, menyampaikan namun terlambat poin 0,5 setiap triwulan.

* rencana pelaksanaan Rapat Pemantauan Manajemen Risiko yang terintegrasi dengan pelaksanaan DKO adalah sekali setiap triwulan yang dilaksanakan setiap bulan Januari (sebagai Rapat Pemantauan Manajemen Risiko triwulan IV tahun sebelumnya), April, Juli, dan Oktober tahun berjalan, sehingga jumlah Pemantauan MR dalam setahun adalah 4 kali pelaksanaan.

** Penyampaian Laporan Pemantauan Manajemen Risiko Triwulanan adalah sekali setiap triwulan yang dilaksanakan setiap bulan Januari (sebagai Laporan Pemantauan Manajemen Risiko triwulan IV tahun sebelumnya), April, Juli, dan Oktober tahun berjalan, sehingga jumlah Laporan Pemantauan MR Triwulanan dalam setahun adalah 4.

Jika batas waktu penyampaian laporan pemantauan manajemen risiko triwulanan bertepatan dengan hari libur termasuk hari sabtu, minggu atau hari libur nasional, maka batas waktu penyampaian adalah pada hari kerja berikutnya.

b. Realisasi Rencana Mitigasi Risiko

Pelaksanaan Rencana Mitigasi Risiko sampai dengan Triwulan Pemantauan (Poin 35 x persentase mitigasi risiko yang selesai dijalankan)
Penghitungan realisasi rencana mitigasi risiko berdasarkan laporan pemantauan triwulanan Manajemen Risiko sesuai dengan KMK-

105/KMK.01/2022 dengan nilai maksimal untuk tiap rencana aksi sebesar 100%.

Indeks Implementasi Manajemen Risiko:	
Realisasi poin unsur penilaian Implementasi Manajemen Risiko	X 100%
Jumlah Poin maksimal unsur penilaian Implementasi Manajemen Risiko	

- **Formula IKU**

Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko	=	Indeks Implementasi Manajemen Kinerja	+	Indeks Implementasi Manajemen Risiko
--	---	---------------------------------------	---	--------------------------------------

- **Realisasi IKU**

Realisasi atas IKU Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko s.d Triwulan IV Tahun 2024 adalah sebesar 96,34 dari target yang ditetapkan sebesar 90. Dengan bobot nilai Manajemen Kinerja sebesar 46,84 dan Manajemen Risiko sebesar 49,5. Sehingga capaian atas IKU ini s.d Triwulan IV tahun 2024 adalah sebesar 107,04%

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko	-	100%	100%	100%	96,34

Sumber: Laporan Realisasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko Dit. TIK

Realisasi IKU Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko pada tahun 2024 adalah sebesar 96,34 dari target yang ditetapkan sebesar 90. Pada tahun 2023 realisasi sebesar 100% dari target yang ditetapkan sebesar 90%. Adapun perbedaan satuan pengukuran dan komponen perhitungan atas IKU ini menyebabkan adanya perbedaan dari sisi pencapaian target. Dimana pada tahun 2024, atas IKU Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko satuan pengukuran adalah indeks, sedangkan ditahun-tahun sebelumnya satuan pengukuran adalah persentase. Selain itu pada tahun 2024 terdapat komponen

Indeks Kualitas Pengelolaan Kinerja yang diperhitungkan, sedangkan pada tahun-tahun sebelumnya, komponen ini tidak diperhitungkan atas pencapaian IKU Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan		Kinerja	
	Target Tahun 2024 Renstra DJP	Target Tahun 2024 RPJMN	Target Tahun 2024 pada PK	Realisasi
Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko	-	-	90	96,34

Sumber: Laporan Realisasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko Dit. TIK

Tidak terdapat target Renstra DJP dan target RPJMN pada IKU Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. Perbandingan antara realisasi capaian IKU tahun 2024 dengan standar nasional

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional (APBN)	Realisasi Tahun 2024
Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko	90	-	96,34

Sumber: Laporan Realisasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko Dit. TIK

Realisasi IKU Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko pada tahun 2024 telah melampaui target yang ditetapkan. Sampai dengan triwulan IV tahun 2024, realisasi atas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko adalah sebesar 96,34 dari target yang ditetapkan sebesar 90. Adapun atas IKU ini tidak terdapat standar nasional yang dapat diperbandingkan dengan target IKU.

5. Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU

- Analisis upaya-upaya *extra effort* yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja

Berbagai upaya telah dilakukan oleh organisasi untuk menunjang capaian kinerja realisasi manajemen kinerja dan manajemen risiko. Upaya yang telah mendukung pencapaian kinerja, antara lain:

- a. Melaksanakan rencana mitigasi risiko sejumlah 8 rencana aksi dari total 8 rencana aksi yang telah ditentukan.
 - b. Menyampaikan Imbauan Manajemen Kinerja dengan materi dan waktu pelaksanaan yang sesuai dengan ketentuan pada tiap triwulannya.
 - c. Melaksanakan Rapat Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan menyampaikan laporan tiap triwulan secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan.
 - d. Melaksanakan Revisi Rencana Mitigasi Risiko Direktorat TIK Tahun 2024 sesuai dengan rekomendasi Direktorat KITSDA.
- **Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif Solusi yang telah dilakukan**

Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pencapaian kinerja, baik dari sisi manajemen kinerja maupun manajemen risiko, meliputi:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Keberhasilan implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko seringkali bergantung pada kualitas SDM yang terlibat dalam proses tersebut. SDM yang kompeten dan memiliki pemahaman yang baik tentang tujuan organisasi khususnya dalam mencapai efektifitas Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko turut menjadi pendukung keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.

2. Koordinasi dan Kolaborasi

Keberhasilan kegiatan seperti pelaksanaan DKO, penyampaian imbauan, atau pelaksanaan mitigasi risiko sangat bergantung pada kerjasama antar unit terkait. Ketidaktepahaman atau ketidakterlibatan beberapa unit terkait dapat menghambat pencapaian tujuan yang lebih luas.

3. Komitmen Pimpinan

Komitmen pimpinan sangat penting untuk memastikan bahwa setiap program atau kegiatan yang direncanakan benar-benar dilaksanakan dengan sepenuh hati. Kepemimpinan yang kuat akan memastikan bahwa sumber daya, baik itu waktu, anggaran, maupun tenaga, cukup untuk mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Capaian atas implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko dilakukan dengan melakukan efisiensi terhadap sumber daya organisasi.

Beberapa Langkah efisiensi yang dilakukan oleh organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan digitalisasi atas proses kerja administrasi dalam pelaksanaan implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko dengan menggunakan aplikasi Nadine dan Periskop.
- b. Pengelolaan SDM dalam manajemen kinerja dan manajemen risiko telah dilakukan dengan melibatkan berbagai level jabatan. Pada unit Direktorat, melibatkan Administrator Kinerja Pegawai dan juga seluruh pegawai dalam pelaksanaannya. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, masing-masing individu memiliki tanggung jawab yang tepat sesuai dengan kapasitas dan jenjang jabatan mereka. Hal ini mendukung pencapaian kinerja secara efisien, karena setiap pihak dapat fokus pada area tugas yang spesifik.

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

Capaian atas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko merupakan hasil dari program yang telah dilakukan oleh organisasi sepanjang tahun 2024. Program yang telah dilakukan antara lain:

- a. Melakukan pemantauan dan identifikasi atas laporan DKO dan laporan Manajemen Risiko.
- b. Meningkatkan efektivitas penyampaian Imbauan Manajemen Kinerja dengan menggunakan materi yang sesuai, penyampaian yang jelas dan dalam waktu yang tepat.
- c. Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas administrasi dan pelaporan manajemen kinerja dan manajemen risiko.
- d. Meningkatkan sinergi dan koordinasi yang lebih intensif dengan pihak terkait, baik internal Direktorat TIK, maupun Direktorat terkait lainnya.

- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun pada periode sebelumnya dalam pencapaian kinerja**

Implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya manajemen kinerja dan manajemen risiko yang efektif. Mitigasi risiko yang dilakukan oleh organisasi adalah:

- a. Risiko atas ketidakefektifan penyampaian imbauan Manajemen Kinerja dimitigasi dengan memastikan materi imbauan yang disampaikan mengikuti prinsip-prinsip manajemen kinerja yang objektif dan terukur. Penyampaian Imbauan Manajemen Kinerja dilaksanakan dengan komunikasi yang jelas

dan dalam waktu yang tepat untuk meningkatkan efektivitas penyampaian imbauan.

- b. Risiko terhadap tidak maksimalnya nilai dalam unsur penilaian Pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dimitigasi dengan melakukan pemantauan dan identifikasi atas laporan DKO periode sebelumnya.
- c. Risiko terlambatnya penyampaian Piagam Manajemen Risiko dan laporan Pemantauan Manajemen Risiko dimitigasi dengan konsisten melakukan pemantauan tiap triwulan pada Aplikasi Periskop.

- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko dalam pelaksanaannya mengalami beberapa kendala. Kendala yang dihadapi oleh organisasi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain:

1. Kendala dalam Implementasi Manajemen Kinerja

- a. Kompleksitas dan Keterbatasan Waktu dalam Penyampaian Imbauan Manajemen Kinerja

Penyampaian imbauan manajemen kinerja yang tepat waktu dan sesuai ketentuan di setiap triwulan menghadapi kendala dalam hal koordinasi dan keterbatasan waktu. Dimana bahan terkait materi imbauan yang akan disampaikan terkadang belum diperoleh, hal ini tentunya akan mempengaruhi nilai bobot pada komponen pengukuran. Dikarenakan selain ketepatan waktu penyampaian imbauan, materi yang disampaikanpun harus sesuai dengan ketentuan. Upaya untuk memastikan penyampaian imbauan yang tepat waktu dan sesuai ketentuan dilakukan melalui koordinasi dan pemantauan rutin dan tepat waktu setiap triwulannya. Dalam pelaksanaan ini, untuk memastikan materi imbauan telah sesuai ketentuan, organisasi terus berkoordinasi dan komunikasi efektif dengan Bagian P4 selaku unit yang terlibat dalam penyediaan bahan imbauan.

- b. Tantangan Pengumpulan Bahan dan Penjadwalan dalam Melaksanakan Dialog Kinerja Organisasi (DKO)

DKO membutuhkan partisipasi aktif dan penilaian yang objektif dari masing-masing pengampu IKU Direktur, agar mendapatkan hasil yang optimal. Adapun kendala yang paling lazim dialami adalah dalam tahap pengumpulan bahan DKO, dimana pengampu IKU Direktur belum dapat mengumpulkan bahan tersebut dikarenakan

intensitas pekerjaan yang padat. Diperlukan kolaborasi dan komunikasi dengan pengampu IKU agar bahan DKO dapat dikumpulkan tepat waktu. Selain itu penjadwalan pelaksanaan DKO juga menjadi kendala tersendiri, diperlukan kesesuaian jadwal antara pimpinan unit dan peserta agar DKO dapat terlaksana. Upaya yang dilakukan adalah dengan penjadwalan yang fleksibel dan terintegrasi dengan rapat lainnya agar mengurangi kendala waktu ini, sehingga kesibukan atau ketidaksesuaian waktu antara pimpinan dan peserta DKO tidak menjadi penghambat terlaksananya DKO.

2. Kendala dalam Implementasi Manajemen Risiko

a. Pemantauan dan Pelaporan Risiko yang Tepat Waktu

Pemantauan dan penyampaian laporan manajemen risiko yang tepat waktu pada aplikasi atau melalui nota dinas sering kali terhambat oleh faktor administrasi internal atau keterlambatan data yang diperlukan untuk membuat laporan yang akurat. Upaya untuk mengatasi kendala ini adalah dengan memastikan koordinasi yang lebih intensif antara pengelola risiko dan pihak penyedia data terkait.

6. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana aksi	Periode
• Mempertahankan pencapaian dan terus berupaya meningkatkan koordinasi dan juga kerjasama yang baik dengan seluruh stakeholder dan pihak yang terkait, guna meningkatkan efektivitas pengelolaan kinerja organisasi dan risiko. • Menyampaikan imbauan terkait manajemen kinerja secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. • Melaksanakan Rapat Dialog Kinerja dan Risiko Organisasi (DKRO) tepat waktu dan menyampaikan laporan sesuai ketentuan.	2025

Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran

1. Perbandingan antara target awal tahun dan realisasi IKU untuk tahun 2024

T/R	Q1	Q2	Sm. I	Q3	s.d. Q3	Q4	Y 2024
Target	100	100	100	100	100	100	100
Realisasi	69,19	82,62	82,62	79,90	79,90	102,29	102,29
Capaian	69,19	82,62	82,62	79,90	79,90	102,29	102,29

Sumber: aplikasi Sakti, Sikeu, monev.kemenkeu

- Deskripsi Sasaran Strategis**

Pengaturan yang dimaksudkan untuk meningkatkan transparansi, akurasi, dan keteraturan dalam pengelolaan keuangan organisasi. Dengan fokus pada akuntabilitas, organisasi berkomitmen untuk mengimplementasikan praktik pengelolaan keuangan yang jelas dan terukur sehingga organisasi dapat memastikan bahwa kebijakan dan keputusan keuangan diambil berdasarkan informasi yang dapat dipercaya.

- Definisi IKU**

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 IKU Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran dalam ketentuan pada PMK 62 Tahun 2023 pasal 7. Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran merupakan hasil penjumlahan dari:

- 50% (lima puluh persen) dari nilai kinerja atas perencanaan anggaran (SMART); dan
- 50% (lima puluh persen) dari nilai kinerja atas pelaksanaan anggaran (IKPA).

- Formula IKU**

Q1 dan Q2 = $100\% \times \text{IKPA}$ dengan nilai IKPA 95,5% (indeks 100)

Q3 = $100\% \times \text{IKPA}$ dengan penyesuaian indeks sebagai berikut,

Indeks	Kriteria
120	Realisasi IKPA $\geq 98,00$
$100 < X < 120$	$100 + (\text{Realisasi IKPA} - 95) : 0,15 * (95 < x < 98)$
100	Realisasi IKPA = 95
$80 < X < 100$	$80 + (\text{Realisasi IKPA} - 85) : 0,5 ** (85 < x < 95)$
80	Realisasi IKPA = 85
79,9	Realisasi IKPA < 85

$Q4 = (50\% \times \text{SMART} + 50\% \times \text{IKPA})$ dengan nilai NKA target 91,0 (indeks 100)

Indeks Tw IV	Kriteria Indeks
120	Realisasi NKA $> 95,00$
$100 < X < 120$	$100 + (\text{Realisasi} - 91) : 0,2 * (91 < x < 95)$
100	Realisasi NKA = 91
$80 < X < 100$	$80 + (\text{Realisasi NKA} - 80) : 0,55 ** (80 < x < 91)$
80	Realisasi NKA = 80
79,9	Realisasi NKA < 80

- **Realisasi IKU**

Indikator Kinerja Utama (IKU) Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran (IKKPA) bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pengelolaan anggaran, termasuk aspek-aspek seperti transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap aturan dan regulasi yang berlaku. Perhitungan IKU IKKPA ini menggunakan nilai yang berasal dari dua sumber data, yaitu IKPA dan SMART. IKPA (Indikator Kualitas Pelaksanaan Anggaran) berfungsi untuk mengukur kualitas dari suatu satuan kerja dalam mengelola anggaran yang menjadi tanggung jawabnya, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan anggaran.

Nilai IKPA digunakan untuk mengukur realisasi IKU IKKPA triwulan I hingga triwulan IV, dengan triwulan III menggunakan perhitungan indeks penyesuaian dan triwulan IV dengan perhitungan indeks serta menambahkan nilai SMART. Nilai SMART diperoleh dari keluaran aplikasi SMART Direktorat Jenderal Anggaran yang digunakan untuk menilai realisasi akhir IKU IKKPA dari suatu satuan kerja dalam hal ini Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Pada tahun 2024, capaian nilai IKPA Direktorat TIK sampai dengan triwulan IV adalah sebesar 83,59. Hal tersebut menunjukkan peningkatan nilai IKPA pada triwulan IV dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yaitu sebesar 79,90. Capaian nilai SMART di triwulan IV tahun 2024 (data per 10 Januari 2025) adalah sebesar 99,33, yang mana nilai tersebut merupakan capaian yang berlaku untuk seluruh Direktorat dan Bagian di lingkungan satuan kerja Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Perhitungan IKU IKKPA di triwulan IV menggunakan persentase pembobotan dari masing-masing nilai IKPA dan nilai SMART, dengan pembobotan nilai IKPA sebesar 50% dan nilai SMART sebesar 50% serta hasilnya akan dihitung dengan menggunakan indeks. Dengan menggunakan formula tersebut, capaian realisasi IKU IKKPA Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi s.d. triwulan IV tahun 2024 sebesar **102,29%**.

2. Perbandingan antara realisasi IKU tahun 2024 dengan realisasi kinerja lima tahun sebelumnya

Nama IKU	Realisasi Tahun 2020	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	Realisasi Tahun 2023	Realisasi Tahun 2024
Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran	-	81,15%	93,21%	84,81%	102,29%

Sumber: aplikasi Sakti, Sikeu, monev.kemenkeu

• **Analisis terkait sebab terjadinya peningkatan/penurunan realisasi/capaian kinerja**

Realisasi IKU IKKPA di tahun 2024 sebesar 102,29% mengalami peningkatan dari periode sebelumnya di tahun 2023 sebesar 84,81% (tabel 2). Hal tersebut disebabkan yakni sebagai berikut:

- Penyerapan anggaran CTAS, dimana anggaran Pengadaan *System Integrator* di tahun 2024 sebesar Rp443.439.718.000 terserap sebesar Rp439.584.694.031 (99,13%). Hal ini berdampak pada nilai IKPA pada komponen penyerapan anggaran.
- Nilai SMART satuan kerja Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak triwulan IV tahun 2024 tinggi, yakni 99,33.

3. Perbandingan antara Target yang terdapat dalam dokumen Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis DJP Tahun 2020-2024, dan RPJMN (jika ada) dengan Target dan Realisasi IKU Tahun 2024

Nama IKU	Dokumen Perencanaan			Kinerja	
	Target Tahun 2024 dalam Renja DJP	Target Tahun 2024 dalam Renstra DJP	Target Tahun 2024 dalam RPJMN	Target Tahun 2024 dalam Perjanjian	Realisasi
Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran	-	-	-	100,00%	102,29%

Sumber: aplikasi Sakti, Sikeu, monev.kemenkeu

Tidak terdapat target Renstra DJP dan RPJMN pada IKU Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

4. **Perbandingan antara Realisasi IKU Tahun 2024 dengan standar nasional/*benchmark* internasional**

Nama IKU	Target Tahun 2024	Standar Nasional	Realisasi Tahun 2024
Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran	100%	-	102,29%

Sumber: aplikasi Sakti, Sikeu, monev.kemenkeu

Tidak terdapat standar nasional/*benchmark* internasional pada IKU Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran yang dapat diperbandingkan dengan target dan realisasi yang terdapat pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024.

5. **Penjelasan dan analisis pendukung atas IKU**

- **Analisis upaya-upaya *extra effort* atau program/kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian target kinerja**

Dalam rangka mencapai target kinerja perencanaan dan pelaksanaan anggaran, dilakukan upaya-upaya *extra effort* sebagai berikut:

1. Melakukan inventarisasi rencana pelaksanaan kegiatan dan kegiatan tambahan di tahun 2024.
2. Melakukan akselerasi kegiatan pengadaan barang jasa di lingkungan Direktorat TIK.
3. Mempercepat penyelesaian usulan revisi anggaran untuk mengakomodir kegiatan tambahan atau kegiatan baru.
4. Berkoordinasi dengan Bagian Keuangan, Setditjen terkait pengisian capaian output.
5. Menyusun Rencana Pencairan Dana (RPD) per bulan.
6. Mengevaluasi indikator/komponen IKPA apa saja yang masih bisa ditingkatkan dalam rangka pencapaian nilai IKPA yang optimal.
7. Komunikasi dengan penyedia/vendor terkait dokumen tagihan kontrak agar disampaikan secara lengkap dan tepat waktu.

- **Analisis terkait efisiensi penggunaan sumber daya**

Penyelesaian IKU IKKPA sangat bergantung kepada penyerapan anggaran dari kegiatan yang sudah ditetapkan di dalam dokumen Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan (POK) yang dilaksanakan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat TIK. Pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat TIK secara umum seperti koordinasi internal berupa rapat dan koordinasi eksternal berupa perjalanan dinas dalam dan luar kota dilaksanakan oleh seluruh

pegawai Direktorat TIK sesuai dengan kebutuhan penugasan dan organisasi, sedangkan tugas dan fungsi secara khusus seperti pengadaan barang dan jasa yang meliputi pemeliharaan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dan peremajaan infrastruktur TIK dilaksanakan oleh masing-masing seksi yang menjadi penanggung jawab masing-masing kegiatan pengadaan barang jasa di lingkungan Direktorat TIK.

- **Analisis atas pelaksanaan rencana aksi atau mitigasi risiko yang telah disusun dalam pencapaian kinerja**

Realisasi IKU IKKPA pada tahun 2024 dapat dicapai dengan melakukan mitigasi atas adanya risiko tidak tercapainya target kinerja pelaksanaan anggaran khususnya pada indikator penyerapan anggaran dan capaian output. Indikator penyerapan anggaran dan capaian output menjadi penting karena memiliki nilai bobot yang tinggi dibanding indikator lain dalam IKPA.

Pada tahun 2024, indikator capaian output memiliki nilai kinerja sebesar 100. Angka tersebut sudah angka maksimal. Untuk indikator penyerapan anggaran, memiliki nilai kinerja 42,45. Nilai ini didapat karena pola penyerapan anggaran pada Direktorat TIK terdapat pos belanja yang bersifat termin/bertahap, yakni pada pos belanja pemeliharaan sistem DJP. Sehingga, capaian realisasi penyerapan anggaran pada triwulan awal menjadi rendah. Di samping itu, terdapat pos belanja pada CTAS yang baru bisa dilakukan penyerapan anggaran pada akhir tahun anggaran 2024 yakni pada pengadaan *System Integrator* dalam rangka *launching* aplikasi Coretax pada 1 Januari 2025.

- **Analisis atas kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi kendala**

Dalam rangka perencanaan dan pelaksanaan anggaran, tentu terdapat kendala yang dihadapi selama tahun 2024. Kendala tersebut antara lain:

1. Akselerasi penyelesaian *Coretax System* mengejar tenggat tayang 1 Januari 2025 yang berdampak pada *refocusing* anggaran ke infrastruktur baik *core* maupun *surrounding system*
2. Kebijakan untuk tetap mengoperasikan sistem informasi *Legacy* bersamaan dengan akselerasi pengadaan infrastruktur Coretax memperberat pelaksanaan anggaran yang terbatas.
3. Pemblokiran anggaran operasional di akhir tahun mempersulit pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya.
4. Pola penyerapan anggaran pada Direktorat TIK khususnya pada belanja pemeliharaan sistem DJP bersifat bertahap/termin. Sehingga capaian realisasi penyerapan anggaran pada triwulan awal menjadi rendah.

Kemudian, langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi kendala di atas yakni sebagai berikut:

1. Mengubah alokasi anggaran dari semula untuk inisiatif Tahun Anggaran 2025 menjadi difokuskan untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur terkait Coretax
 2. Memelihara sistem *Legacy* dengan mengoptimalkan *resource* yang tersedia setelah dikurangi dengan alokasi anggaran akselerasi pengadaan infrastruktur terkait Coretax
 3. Menunda rencana pelaksanaan kegiatan/menggeser pelaksanaan kegiatan ke tahun berikutnya.
 4. Melakukan inventarisasi kontrak khususnya terkait belanja pemeliharaan agar dapat mengoptimalkan penyerapan anggaran di awal termin.
- **Analisis akses, kontrol, partisipasi, dan manfaat pencapaian IKU dengan memperhatikan *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion* (GEDSI) seperti misalnya data terpilah maupun berkebutuhan khusus baik pengguna layanan maupun penerima manfaat**

Pencapaian kinerja IKU IKKPA memiliki hubungan yang signifikan dengan *Gender Equality, Disability, dan Social Inclusion* (GEDSI). Seluruh program/kegiatan organisasi, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, memiliki pos anggaran masing-masing. Salah satu program DJP yakni aplikasi Coretax. Aplikasi Coretax dapat memudahkan pengguna layanan dalam mengakses hak dan kewajiban perpajakannya kapanpun dan dimanapun tanpa membedakan gender. Selain itu juga dapat meningkatkan akses ke layanan. Sehingga, pengguna layanan seperti masyarakat yang jauh jarak tempuhnya ke kantor pajak dapat dimudahkan.

Dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion* (GEDSI) dalam perencanaan dan penggunaan anggaran, organisasi dalam hal ini Direktorat TIK dapat mencapai kinerja anggaran yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

- **Analisis dukungan IKU terhadap upaya pemerintah dalam perwujudan tujuan dalam isu mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, pencegahan *stunting*, kesetaraan gender, pengentasan kemiskinan ekstrem**

Dukungan anggaran terhadap perubahan iklim memiliki pengaruh dalam mengurangi dampak negatif perubahan iklim, pencegahan *stunting*, kesetaraan gender, dan pengentasan kemiskinan ekstrem. Implementasi yang cocok untuk Direktorat Jenderal Pajak terkait mitigasi perubahan iklim adanya penganggaran untuk tempat pengisian daya mandiri guna mendukung kendaraan ramah lingkungan seperti kendaraan listrik. Dengan penganggaran yang tepat dan adil, Direktorat Jenderal Pajak dapat mendukung pemerintah untuk mengurangi

dampak perubahan iklim, mendukung pencegahan *stunting*, mendukung kesetaraan gender, dan ikut andil mengentaskan kemiskinan ekstrem demi menciptakan masa depan yang lebih berkelanjutan.

6. Rencana aksi tahun selanjutnya

Rencana aksi	Periode
• Melakukan inventarisasi rencana pelaksanaan kegiatan dan kegiatan tambahan. • Melakukan akselerasi kegiatan pengadaan barang jasa di lingkungan Direktorat TIK. • Mempercepat penyelesaian usulan revisi anggaran untuk mengakomodir kegiatan tambahan atau kegiatan baru.	2025

PENGHARGAAN

Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berhasil mendapatkan penghargaan *TOP DIGITAL Awards 2024*, yang merupakan penyelenggaraan dari *IT Works*. Prestasi ini mengukuhkan Direktorat Jenderal Pajak dan Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pelaku yang sukses dalam menerapkan dan memanfaatkan teknologi digital.

Top Digital Award adalah penghargaan yang diberikan kepada perusahaan, organisasi, atau individu yang menunjukkan pencapaian luar biasa dalam bidang transformasi digital. Penghargaan ini bertujuan untuk mengapresiasi inovasi dan implementasi teknologi digital yang dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta daya saing di era digital. Dalam prosesnya, *Top Digital Award* mengevaluasi berbagai aspek, mulai dari adopsi teknologi terbaru, pengelolaan sistem digital, hingga keberhasilan dalam mentransformasi model bisnis untuk menghadapi tantangan digitalisasi yang semakin kompleks. Penghargaan ini juga menjadi ajang untuk menginspirasi lebih banyak perusahaan dan profesional di berbagai sektor untuk lebih fokus pada penerapan teknologi digital yang memberikan dampak positif. *Top Digital Award* diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekosistem digital di Indonesia, serta memberikan penghargaan kepada mereka yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan memanfaatkan teknologi sebagai pendorong utama dalam strategi bisnis mereka.

Pada ajang tahunan kali ini, Direktorat Jenderal Pajak mendapatkan *award* pada 2 (dua) kategori. Direktorat Jenderal Pajak mendapat *award* sebagai ***Top Digital Implementation 2024*** dan Bapak Hantriono Joko Susilo selaku Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan *award* sebagai ***Top Leader on Digital Implementation 2024***.



Selain itu, Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi lolos meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Penganugerahan tersebut dilaksanakan pada Puncak Peringatan Hari Antikorupsi Sedunia (Hakordia) pada 13 Desember 2022. Penghargaan tersebut sebagai pemacu bagi instansi pemerintah dalam melakukan aksi pencegahan dan pemberantasan korupsi secara konkret, sistematis dan berkelanjutan melalui program Reformasi Birokrasi yang telah ditetapkan dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan *Roadmap* Reformasi Birokrasi 2020-2024.



Prestasi Direktorat TIK dalam meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi ini, pada tahun 2024 dapat dipertahankan dengan baik. Hal ini terbukti dengan tidak adanya temuan fraud/kecurangan ataupun korupsi pada Direktorat TIK. Pada tahun 2024 ini, Direktorat TIK telah melaksanakan Tahapan Keberlanjutan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan demikian pula diharapkan pada tahun mendatang, agar predikat yang diraih dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga Keberlanjutan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di Direktorat TIK akan selalu menjiwai setiap marwah pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.

BAB IV

PENUTUP

Sektor teknologi memiliki peranan yang sangat penting, khususnya dalam sektor teknologi pada Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi telah menjalankan tugas dan fungsinya yaitu merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi telah menyelesaikan berbagai program-program yang telah direncanakan pada tahun anggaran 2024. Meskipun dalam merealisasikan pencapaian target mengalami beberapa kendala, namun Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi terus berupaya untuk mencapai target yang telah ditetapkan dalam program-program kerja tahunan baik yang bersifat strategis sebagaimana tertera dalam rencana strategis Direktorat Jenderal Pajak maupun program kerja Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Secara umum kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi berjalan dengan lancar. Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi terus menerus berupaya melakukan perbaikan dalam menyiapkan teknologi komunikasi dan informasi yang sejalan dan mendukung visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

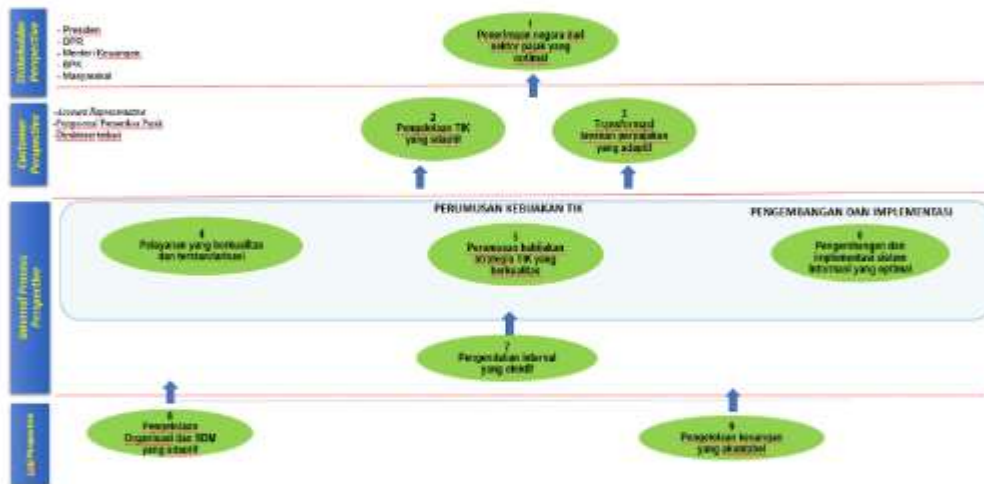


PERJANJIAN KINERJA
NOMOR: PK-12/PJ/2024
DIREKTUR TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2024

Peta Strategi

Visi :

Menjadi Mitra Terpercaya Pembangunan Bangsa untuk Menghimpun Penerimaan Negara melalui Penyelenggaraan Administrasi Perpajakan yang Efisien, Efektif, Berintegritas, dan Berkeadilan dalam rangka mendukung Visi Kementerian Keuangan: "Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkeadilan".



**PERJANJIAN KINERJA
TAHUN 2024
DIREKTUR TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KEMENTERIAN KEUANGAN**

No.	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja		Target
1	Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal	1a-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak	100%
2	Pengelolaan TIK yang adaptif	2a-CP	Tingkat <i>downtime</i> sistem TIK	0,1%
		2b-CP	Persentase Implementasi Inisiatif Strategis RBTK	94%
3	Transformasi layanan perpajakan yang adaptif	3a-N	Tingkat implementasi transformasi proses bisnis perpajakan (3C)	100%
		3b-N	Indeks persepsi pengguna sistem informasi	3,7 (skala 5)
4	Pelayanan yang berkualitas dan terstandarisasi	4a-N	Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti	100%
5	Perumusan kebijakan strategis TIK yang berkualitas	5a-N	Persentase <i>maturity level</i> tata kelola TIK	80%
6	Pengembangan dan implementasi sistem informasi yang optimal	6a-N	Indeks otomasi tugas saya (My Task)	100
		6b-N	Persentase penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi	100%
7	Pengendalian internal yang efektif	7a-N	Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	90%
8	Pengelolaan organisasi dan SDM yang adaptif	8a-N	Tingkat kualitas kompetensi SDM	90
		8b-N	Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko	90
9	Pengelolaan keuangan yang akuntabel	9a-CP	Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran	100



Program/ Kegiatan Tahun 2024		Anggaran
1.	Program Dukungan Manajemen Kegiatan Pengelolaan Sistem Informasi dan Teknologi	Rp 236.513.457.000
Total		Rp 236.513.457.000

Direktur Jenderal Pajak,



Ditandatangani Secara Elektronik
Suryo Utomo

Jakarta, 31 Januari 2024
Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi,



Ditandatangani Secara Elektronik
Hantriono Joko Susilo

**RINCIAN TARGET KINERJA
DIREKTUR TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KEMENTERIAN KEUANGAN
TAHUN 2024**

No	IKU	Target						
		Q1	Q2	Smt. 1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
1	Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal							
1a-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak	23%	50%	50%	75%	75%	100%	100%
2	Pengelolaan TIK yang adaptif							
2a-CP	Tingkat <i>downtime</i> sistem TIK	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
2b-CP	Persentase Implementasi Inisiatif Strategis RBTk	23%	46%	46%	69%	69%	94%	94%
3	Transformasi layanan perpajakan yang adaptif							
3a-N	Tingkat implementasi transformasi proses bisnis perpajakan (3C)	25%	50%	50%	75%	75%	100%	100%
3b-N	Indeks persepsi pengguna sistem informasi	-	3,7 (skala 5)	3,7 (skala 5)	3,7 (skala 5)	3,7 (skala 5)	3,7 (skala 5)	3,7 (skala 5)
4	Pelayanan yang berkualitas dan terstandarisasi							
4a-N	Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Perumusan kebijakan strategis TIK yang berkualitas							
5a-N	Persentase <i>maturity level</i> tata kelola TIK	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%
6	Pengembangan dan implementasi sistem informasi yang optimal							
6a-N	Indeks otomasi tugas saya (My Task)	20	20	40	40	80	20	100



No	IKU	Target						
		Q1	Q2	Smt. 1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
6b-N	Persentase penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi	15%	30%	30%	70%	70%	100%	100%
7	Pengendalian internal yang efektif							
7a-N	Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
8	Pengelolaan organisasi dan SDM yang adaptif							
8a-N	Tingkat kualitas kompetensi SDM	15	45	45	75	75	90	90
8b-N	Indeks efektivitas implementasi manajemen kinerja dan manajemen risiko	23	47	47	70	70	90	90
9	Pengelolaan keuangan yang akuntabel							
9a-CP	Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran	100	100	100	100	100	100	100

Jakarta, 31 Januari 2024
Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi,



Ditandatangani Secara Elektronik
Hantriono Joko Susilo