



OTOMASI PELAYANAN PERIZINAN, INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN C KOTA BARU

Mohammad Fachrudin

Politeknik Keuangan Negara STAN
email : mahrus08@gmail.com,

Abstrack

Innovation is a culture that must be developed in the public services. Quality, fast, efficient, low cost and accountable services have become a public demand that is increasingly aware of their right to be served. Kota Baru Customs and Excise Office (KPPBC TMP C Kotabaru) as a one of the public service agencies always increase public satisfaction, one of the efforts made is to make innovation of licensing service through Online Licensing Information System (SIMPONI). This research used a qualitative-descriptive approach. This research was to describe how SIMPONI able to improve the quality of public service in KPPBC TMP C Kotabaru used Zeithaml, Parasuraman & Berry indicator which have elaborated, tangible, reliable, credibility, and competency. This research also aims to describe the value added of SIMPONI. An Innovation must provide added value to people using public services. According to Lovelock & Wright, the value added of service is something that can add value that makes it easier and extra value for customs duty payers through complementary services. The results showed that SIMPONI able to improve the quality of service, increase the index of customs duty payers satisfaction from 3.61 to 4.18; provide added value, namely the ease to apply for permits, save transportation costs, speed up the licensing process; can be used as legal evidence.

Keywords: *Customs, Innovation, Automation, licensing services, efficiency*

Abstrak

Inovasi merupakan budaya yang harus dikembangkan dalam sektor publik. Pelayanan yang berkualitas, cepat, efisien, biaya rendah dan akuntabel telah menjadi tuntutan publik yang makin sadar akan haknya untuk dilayani. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya pabean C Kota Baru (KPPBC TMP C Kotabaru) sebagai bagian dari sektor publik juga secara berkesinambungan berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan adalah membuat inovasi pelayanan perizinan melalui Sistem Informasi Perizinan Online (SIMPONI). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan bagaimana SIMPONI mampu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di KPPBC TMP C Kotabaru dengan menggunakan indikator Zeithaml, Parasuraman & Berry yang telah dielaborasi, yaitu : tangible, reliable, credibility, and competency. Sebuah Inovasi harus memberikan nilai tambah kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan publik. Menurut Lovelock & Wright, nilai tambah pelayanan merupakan sesuatu yang dapat menambah nilai yang memudahkan dan nilai ekstra bagi pelanggan melalui jasa pelengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPONI mampu meningkatkan kualitas pelayanan; dapat menaikkan indeks kepuasan pengguna jasa kepabeanan dari semula 3,61 menjadi 4,18; memberikan nilai tambah, yaitu kemudahan untuk mengajukan permohonan izin, menghemat biaya transportasi, mempercepat waktu proses perizinan; dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang sah.

Kata kunci : Bea Cukai, efisiensi pelayanan, inovasi, otomasi



PENDAHULUAN

Pelayanan publik menyangkut hubungan antara masyarakat dengan aparatur negara. Masyarakat atau publik dalam teori Paradigma *New Public Service* (*NPS*) dipandang sebagai *citizen* atau warga negara yang memiliki hak dan kewajiban yang setara. Dalam paradigma ini masyarakat sebagai *citizen* dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan yang dibuat oleh Pemerintah. Sehingga posisi masyarakat bukan hanya sebagai konsumen. Konsep Paradigma *New Public Service* (*NPS*) dikenalkan dalam tulisan Janet V.Dernhart dan Robert B.Dernhart berjudul "*The New Public Service : Serving, not Steering*" yang

diterbitkan tahun 2003.

Persoalan yang dihadapi oleh KPPBC TMP C Kotabaru dalam melaksanakan pelayanan dan pengawasan barang impor maupun ekspor adalah pembongkaran dan pemuatan barang di luar Kawasan pabean dan ekspor barang curah, pengguna jasa kepabeanan wajib mengajukan permohonan izin kepada kepala kantor dan harus disampaikan ke KPPBC TMP C Kotabaru. Sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama, perlu menugaskan Sumber Daya Manusia yang harus menyampaikan dokumen perizinan, maupun biaya transportasi dan akomodasi yang diperlukan untuk untuk mendapatkan izin.

Tabel 1.
Waktu Tempuh, Biaya Transportasi dan Akomodasi ke KPPBC Kotabaru

n	Lokasi Pengguna Jasa KPPBC Kota Baru	Waktu Tempuh PP	Biaya Akomodasi PP	Alat Transportasi
1	Kota Kotabaru	1 Jam	Rp, 50.000	Mobil
2	Stagen dan sekitarnya	1,2 Jam	Rp, 70.000	Mobil
3	Lontar dan sekitarnya	10 Jam	Rp, 400.000	Mobil
4	Banjar Baru	16 Jam	Rp, 1.800.000	Mobil dan Ferry
5	Satui dan Sekitarnya	8 Jam	Rp, 900.000	Mobil dan Ferry
6	Bunati dan Sekitarnya	8 Jam	Rp, 900.000	Mobil dan Ferry
7	Batulicin dan sekitarnya	5,5 Jam	Rp, 700.000	Mobil dan Ferry
8	Tarjun dan sekitarnya	1,3 Jam	Rp, 600.000	Speed Boat
9	Kelumpang dan sekitarnya	4 Jam	Rp, 1.000.000	Mobil dan Speed Boat



1	Pulau		Rp,	Speed
0	Sebuku	5 jam	1.500.000	Boat

Sumber : Hasil Survey kepada Pengguna Jasa pada KKPBC Kotabaru

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa Pengguna Jasa Kepabeanaan pada KKPBC Kotabaru apabila akan menyampaikan permohonan izin Bongkar, Izin Timbun, Izin Muat di luar kawasan pabeaan dan Izin Muat barang Ekspor Curah perlu waktu antara 1-16 Jam, biaya transportasi dan akomodasi antara Rp, 50,000,00 sd Rp. 1.800.000,00 tergantung jarak dan Alat Transportasi, serta lamanya waktu tempuh, menimbulkan in-efisiensi bagi perusahaan.

Kondisi pelayanan perizinan manual yang demikian menjadi faktor utama tingkat kepuasan pengguna jasa masih rendah, pada tahun 2014 mencapai 3.96 dari skala 5, ini menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk melakukan perbaikan, khususnya inovasi dalam melakukan pelayanan.

Indikator utama dalam menentukan penyedia layanan publik telah responsif adalah adanya inovasi terhadap layanan (Mei Mirnasari, Rina, 2013). Inovasi merupakan jawaban atas permasalahan yang dihadapi suatu layanan publik. Sebuah inovasi yang dilakukan oleh suatu institusi pelayanan dibangun dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja institusi dalam melayani masyarakat (Mei Mirnasari, Rina, 2013).

KPPBC TMP C Kotabaru mengembangkan Sistem Informasi Perizinan Online (SIMPONI) berbasis web. Pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah, 1) apakah inovasi dalam pelayanan perizinan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan di KPPBC TMP C Kotabaru ?, 2) apakah inovasi dalam pelayanan perizinan ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa kepabeanaan di KPPBC TMP C Kotabaru ?, 3) apakah nilai tambah inovasi dalam pelayanan perizinan di KPPBC TMP C Kotabaru ? 4) apakah dokumen elektronik hasil inovasi di KPPBC TMP C Kotabaru dapat dijadikan alat bukti ?

Tujuan penelitian ini juga mendeskripsikan inovasi pelayanan perizinan di KPPBC TMP C Kotabaru agar stake holder

memperoleh gambaran yang utuh atas inovasi pelayanan. Manfaat penelitian yang diharapkan adalah manfaat akademis, yaitu hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran informasi yang obyektif sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai informasi dapat dikembangkan untuk penelitian yang berkaitan dengan inovasi yang berhubungan dengan pelayanan publik berikutnya. Sedangkan manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai di seluruh Indonesia yang memiliki permasalahan yang sama dengan penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif kualitatif adalah tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan memberikan gambaran upaya inovasi pelayanan perizinan di KPPBC TMP C Kotabaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa kepabeanaan, dan menggambarkan manfaat inovasi perizinan.

Fokus penelitian ini adalah 1). Bagaimana kualitas layanan SIMPONI berdasarkan dimensi kualitas layanan dilihat dari indikator a) *tangible*, b) *reliable*, c) *credibility*, and d) *competency*, 2). Bagaimana SIMPONI dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa, 3). apakah nilai tambah SIMPONI, 4) apakah data SIMPONI dapat dijadikan alat bukti di pengadilan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan menggunakan triangulasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Penelitian Sebelumnya

M Rizki, (2013), mengobservasi Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kediri, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi memberikan nilai tambah berupa kemudahan layanan informasi, kemudahan akses



pelayanan, kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan, perilaku petugas pelayanan berorientasi pelayanan, kecepatan pelayanan. Fitriana, Diah N, (2014), mengobservasi Inovasi Pelayanan Publik BUMN PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan indikator kualitas Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, Inovasi *boarding pass system* telah berhasil memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan di Stasiun Gubeng. Prawira, MA, dkk, (2014), mengobservasi Inovasi Layanan, Studi Kasus *Call Center SPGDT 119* pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta), menggunakan metode Penelitian kualitatif-deskriptif dengan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Call Center SPGDT 119* adalah inovasi proses pemberian layanan kegawat darurat kepada masyarakat karena memberikan cara baru dalam pelayanannya. Pratama, Ellis & Meirinawati (2016) mengobservasi Inovasi Layanan SAMSAT *Walk Thru* Mojokerto, menggunakan metode deskriptif kualitatif, inovasi diuji dengan atribut inovasi Rogers, yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya wajib pajak.

Inovasi Pelayanan Publik

Pengertian inovasi sangat beragam dan berdasarkan banyak perspektif. Inovasi merupakan salah satu bentuk perubahan yang dilakukan dengan cara yang tidak biasa. Inovasi sektor publik lebih menekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008).

Inovasi menurut Damanpour sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008, h.9) dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Inovasi merupakan upaya perbaikan yang dilakukan secara terus menerus, sehingga hasil inovasi dapat dirasakan manfaatnya (Baidu, Ahmad, 2015:114).

Sampai saat ini belum ada instrumen pengukuran kinerja pelayanan publik. Namun dapat diukur dengan instrumen pengukuran kinerja untuk sektor swasta yang sudah baku dan telah banyak diimplementasikan di dunia. Ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu 1) *tangible*, 2) *reliable*, 3) *responsiveness*, 4) *competence*, 5) *courtesy*, 6) *credibility*, 7) *security*, 8) *access*, 9) *communication*, 10) *understanding the customer* (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Inovasi pelayanan publik akan diukur melalui beberapa indikator Zeithaml, Parasuraman & Berry yang telah dielaborasi sehingga menghasilkan indikator *tangible*, *reliable*, *credibility*, and *competency* (Andayani, Sintia, 2016). Keberhasilan inovasi harus dapat diukur keberhasilannya berdasarkan kualitas pelayanan yang dihasilkan dari inovasi, apakah dengan adanya inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu institusi menyebabkan adanya peningkatan kualitas pelayanan atau tidak.

Inovasi Pelayanan Publik di KPPBC TMP C Kotabaru

KPPBC TMP C Kotabaru membuat inovasi pelayanan untuk membuat ketersediaan layanan yang makin mudah, murah, terjangkau, dan merata (Suwarno, 2008:32-33). Inovasi yang dilakukan oleh KPPBC TMP C Kotabaru adalah dengan melakukan *otomasi pelayanan perizinan online* (SIMPONI) berbasis web pada tahun 2015, yang terdiri dari : 1) Pelayanan perizinan bongkar di Luar Kawasan Pabean. 2) Pelayanan perizinan timbun di Luar Kawasan Pabean. 3) Pelayanan perizinan pemuatan barang ekspor di luar Kawasan Pabean. 4) Pelayanan perizinan pemuatan barang ekspor curah.

Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui apakah SIMPONI dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka diukur dengan menggunakan indikator Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Andayani (2016) yang telah dielaborasi, yaitu *tangible*, *reliable*, *credible*, and



competency. 1) *Tangible*, adalah fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Dwiyanto (2006:145) *tangible* adalah kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Sejak diberlakukannya SIMPONI di KPPBC TMP C Kotabaru, pengguna jasa kepebeanaan diberikan akses aplikasi, fasilitas pelatihan aplikasi, pegawai yang selalu siap untuk membantu kesulitan pada waktu menggunakan SIMPONI, serta didukung dengan jaringan internet. Sehingga pengguna jasa kepebeanaan makin mendapatkan kepuasan atas. 2) *Reliable*, menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Dwiyanto (2006:145) bahwa *reliability* adalah kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan. Setiap jenis layanan kepebeanaan di KPPBC TMP C Kotabaru dituangkan janji layanan yang dipublikasikan melalui baner yang ditempatkan di ruang tunggu pelayanan atau di website resmi KPPBC TMP C Kotabaru, sehingga pengguna jasa kepebeanaan dapat mengetahui dengan pasti berapa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan. Ketepatan waktu penyelesaian perizinan melalui SIMPONI diukur dari waktu permohonan perizinan diterima sampai tandatangan Kepala kantor, yaitu 30 menit. Dalam pelaksanaan pengajuan permohonan perizinan penyedia layanan dan pengguna layanan harus melakukan sesuai prosedur yang sudah disepakati. Sehingga dari perspektif pengguna jasa kepebeanaan pelayanan menggunakan SIMPONI ini sudah tepat waktu. 3) *Credibility* menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Andayani (2016:6) berarti bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari sikap jujur, dapat dipercaya, reputasi perusahaan, karakteristik pegawai, dan bagaimana cara berinteraksi dengan pelanggan. Dalam melakukan pelayanan melalui SIMPONI, KPPBC TMP C Kotabaru menjamin kerahasiaan seluruh data yang disampaikan melalui aplikasi, hal ini dituangkan dalam nota kesepahaman antara KPPBC TMP C Kotabaru dengan pengguna jasa kepebeanaan. Ini menjadi bukti

bahwa KPPBC TMP C Kotabaru akan menjaga data sesuai dengan amanah yang diberikan, sehingga tingkat kepercayaan pengguna jasa kepebeanaan meningkat. 4) *Competence*, menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Andayani (2016:6) berarti bahwa setiap karyawan dalam perusahaan jasa memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memerikan jasa. KPPBC TMP C Kotabaru telah menyiapkan seluruh pegawai yang terkait dengan penelitian dokumen perizinan dan pengambil keputusan melalui pelatihan. Pada awal implementasi SIMPONI pegawai disiapkan untuk mengantisipasi adanya kendala pada saat penggunaan aplikasi. Pengguna jasa kepebeanaan yang mengalami kendala pada saat pengajuan perizinan menggunakan SIMPONI dipandu melalui komunikasi telpon, dalam hal dianggap perlu dipandu secara langsung dari komputer kantor.

Berdasarkan indikator *tangible*, *reliable*, *credible*, and *competency* ini SIMPONI mampu meningkatkan kualitas layanan perizinan di KPPBC TMP C Kotabaru.

Peningkatan Tingkat Kepuasan

Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) Harbani Pasolong (2010: 221-222). Setiap pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi publik kepada masyarakat akan menciptakan kepercayaan kepada organisasi publik yang memberikan pelayanan. Makin tinggi kepercayaan masyarakat pada suatu organisasi publik, maka diharapkan makin tinggi pula tingkat kepatuhan masyarakat.

Persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan organisasi publik sangat penting dalam rangka memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk mengetahui apakah inovasi yang dilakukan oleh KPPBC TMP C Kotabaru mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kepebeanaan dapat dilihat dari hasil survei kepuasan pengguna jasa sebelum adanya SIMPONI tahun 2014 dan setelah implementasi SIMPONI 2015, 2016.



Tabel 2 : Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanaan Sebelum dan Sesudah adanya Sistem Informasi Perizinan Online (SIMPONI)

	2014	2015	2016
Indeks Kepuasan Pengguna Jasa	3,61	4,18	4,18

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Pengguna Jasa, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2014, tahun 2015 dan tahun 2016.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebelum adanya SIMPONI, tahun 2014 indeks kepuasan pengguna jasa kepabeanaan adalah 3,61 dari skala 5. Sedangkan indeks kepuasan pengguna jasa kepabeanaan setelah implementasi SIMPONI, tahun 2015 indeks kepuasan pengguna jasa kepabeanaan menjadi 4,18. Kenaikan indeks ini cukup signifikan, hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa kepabeanaan merespon positif upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh KPPBC TMP C Kotabaru. Dalam perspektif pengguna jasa kepabeanaan, tingkat kepercayaan kepada KPPBC TMP C Kotabaru meningkat, pengguna jasa kepabeanaan percaya bahwa KPPBC TMP C Kotabaru benar – benar melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa kepabeanaan. Pada tahun 2016 angka indeks kepuasan pengguna jasa kepabeanaan stabil di angka 4,18. Ini berarti bahwa SIMPONI mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa kepabeanaan.

Nilai Tambah Pelayanan

Sebuah pelayanan publik hasil inovasi yang dilakukan oleh suatu institusi perlu dilakukan pengukuran, menurut Groomrooms (Dalam Devlin, 1998:1091) selain berdasarkan kualitas layanan yang dihasilkan juga perlu ditekankan pada aspek nilai tambah atau value added. Nilai tambah merupakan nilai yang bertambah dari layanan sebelumnya. Dalam organisasi publik, pelayanan yang diberikan dengan cara yang tidak biasa, seperti melalui inovasi disebut dengan memberi nilai tambah, oleh karena itu nilai yang bertambah dari sebuah inovasi sepatutnya merupakan penjelasan penting yang harus disampaikan karena masyarakat akan memperoleh manfaat tambahan dari sekedar angka – angka statistik (Pratama,Rizki ,2013).

Nilai tambah pelayanan merupakan sesuatu yang dapat menambah nilai yang memudahkan dan nilai ekstra bagi pelanggan melalui jasa pelengkap (Lovelock & Wright, 2007:190). Berdasarkan pendapat ini, SIMPONI yang merupakan hasil Inovasi memberikan nilai tambah, yaitu 1) kemudahan bagi pengguna jasa kepabeanaan untuk mengajukan permohonan izin melalui aplikasi, 2) pengguna jasa kepabeanaan tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi, 3) pengguna jasa kepabeanaan tidak lagi mengalokasikan pegawai untuk datang ke KPPBC TMP C Kotabaru, 4) waktu proses menjadi lebih cepat, 30 menit.

Manfaat KPPBC TMP C Kotabaru 1) pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih fleksibel, karena dapat dilakukan di mana saja, walaupun sedang ada kegiatan di luar kantor. 2) memiliki database perizinan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan analisis intelijen dan dapat digunakan sebagai informasi *real time* dan akurat bagi pimpinan untuk pengambilan kebijakan. 3) memiliki sistem arsip yang lebih modern, *paperless*, sehingga mengurangi kebutuhan kertas dan ruang arsip.

Alat Bukti di Pengadilan

Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk



tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Pasal 5 ayat (1) UU ITE dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, *pertama* Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik. *Kedua*, hasil cetak dari Informasi Elektronik dan/atau hasil cetak dari Dokumen Elektronik (Sitompul, 2012). Sedangkan hasil cetak dari Informasi Elektronik dan Dokumen Elektronik akan menjadi alat bukti surat. Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan perluasan dari alat bukti hukum yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia.

Sedangkan untuk Informasi dan Dokumen Elektronik yang didapatkan tetap bisa dijadikan alat bukti hukum yang sah, karena UU ITE mengatur bahwa adanya syarat formil dan syarat materil yang harus terpenuhi. Syarat formil diatur dalam Pasal 5 ayat (4) UU ITE, yaitu bahwa Informasi atau Dokumen Elektronik bukanlah dokumen atau surat yang menurut perundang-undangan harus dalam bentuk tertulis. Sedangkan syarat materil diatur dalam Pasal 6, Pasal 15, dan Pasal 16 UU ITE, yang pada intinya Informasi dan Dokumen Elektronik harus dapat dijamin keotentikannya, keutuhannya, dan ketersediaannya. Untuk menjamin terpenuhinya persyaratan materil yang dimaksud, dalam banyak hal dibutuhkan digital forensik.

Dengan demikian Izin Bongkar, Timbun dan Muat di luar kawasan pabean serta Izin Muat Barang ekspor curah yang tersimpan dalam SIMPONI merupakan dokumen elektronik, dan hasil cetak dari SIMPONI dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang sah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan berupa SIMPONI merupakan upaya yang dilakukan oleh KPPBC TMP C Kotabaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan memperoleh hasil 1) inovasi aplikasi layanan perizinan SIMPONI diukur dari indikator *tangible*,

reliable, *credible*, and *competency* mampu meningkatkan kualitas pelayanan; 2) inovasi aplikasi layanan perizinan SIMPONI berdasarkan survei yang dilakukan kepada pengguna jasa kepabeanan dapat menaikkan indeks kepuasan pengguna jasa kepabeanan, dari semula 3,61 menjadi 4,18; 3) inovasi aplikasi layanan perizinan SIMPONI memberikan nilai tambah, yaitu a) kemudahan untuk mengajukan permohonan izin melalui aplikasi tanpa harus datang ke KPPBC TMP C Kotabaru, b) pengguna jasa kepabeanan tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi, c) pengguna jasa kepabeanan tidak lagi mengalokasikan pegawai untuk perizinan, d) waktu proses menjadi lebih cepat, 30 menit. 4) Dari aspek legalitas dokumen elektronik dan hasil cetak dari SIMPONI dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang sah.

Dengan SIMPONI semua pihak yang terkait dengan pelayanan ekspor dan impor dapat melakukan pekerjaannya dengan efisien, KPPBC TMP C Kotabaru bisa bekerja lebih fleksibel, efisien serta memiliki database perizinan, sehingga memudahkan pimpinan melakukan kontrol atas semua perizinan, dan tidak lagi membutuhkan ruang arsip khusus untuk semua berkas permohonan perizinan.

SIMPONI dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai lain yang mempunyai karakteristik, sehingga manfaatnya bisa lebih luas dirasakan oleh banyak pihak.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa sebuah inovasi perizinan di KPPBC TMP C Kotabaru mampu : 1) meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. 2) meningkatkan indeks kepuasan pengguna jasa melalui survei. 3) menciptakan nilai tambah. Sehingga inovasi perizinan ini dapat berimplikasi pada : 1) opini masyarakat akan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada KPPBC TMP C Kotabaru. 2) percepatan pelayanan perizinan kepada pengguna jasa kepabeanan dengan memperoleh pelayanan yang mudah, murah, cepat dan akuntabel. 3) upaya mendukung program nasional Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yaitu Bea dan Cukai Makin Baik.



DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang no 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana diubah dengan undang-undang no 17 tahun 2006;

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 28/PMK.04/2015 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Impor;

Buku,

Sitompul, Josua. 2012. *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana*, Tatanusa, Jakarta.

Jurnal

Anggraeny, Cindy, (2013), Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 1, No 1, Universitas Airlangga, Januari.

Andayani, Sintia (2016), Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan), *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 4, No 3, Universitas Airlangga.

Firmanda, Galang, Fanida EH., (2015) Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspas Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya, *Jurnal Mahasiswa Unesa*.

Fitriana, Diah N, (2014), Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya), *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 2, No 1, Universitas Airlangga.

Mirnasari, Rina, (2013), Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-

Bungurasih, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 1, No 1, Universitas Airlangga.

Mutmainah, Nurul , (2015), *Sistem E-Public Service* untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inovatif Demi Birokrasi yang Abdi Negara, Universitas Hasanudin.

Pratama, M Rizki, (2013), Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (*Value Added*) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri), *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 1, No 2, Universitas Airlangga.

Prawira, MA, dkk, (2014), Inovasi Layanan Studi Kasus *Call Center SPGDT 119* sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta), *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya*, Vol. 2, No. 4, Hal. 715-721.

Suwarno, Y, (2008), *Inovasi di Sektor Publik*, STIA-LAN.

Ulfa, Ellis F, Meirinawati, (2016), Inovasi Layanan SAMSAT *Walk Thru* Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor SAMSAT Mojokerto, *Jurnal Mahasiswa Unesa*.

Skripsi

Ida, Dance, (2012), Analisis Formulasi Kebijakan *Customs Advance Trade System (CATS)* dan Implementasinya Melalui Sistem *Indonesia National Single Window (INSW)* Sebagai Salah Satu Upaya Dalam Mendukung Kelancaran Arus Barang di Kantor Pelayanan Utama Tanjung Priok, Universitas Indonesia.

Seminar

Yazdi, Mohammad, (2012), Implementasi *Web-Service* pada Sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Atap di Pemerintah Kota Palu, Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2012, Semarang.



Dokumen Negara

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Laporan
Survei Kepuasan Pengguna Jasa,
2014, Jakarta.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Laporan
Survei Kepuasan Pengguna Jasa,
2015, Jakarta.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Laporan
Survei Kepuasan Pengguna Jasa,
2016, Jakarta.