

Pelayanan Perubahan Data Pemberitahuan Impor Barang Jalur Hijau Pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok

Anggid Aji Wicaksono¹, Noviandari Sari Utami²,
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia
Email: cleansheet.4m@gmail.com, andaritami17@gmail.com²

Abstract.

This observation focuses on the green channel Import Declaration data modification service at the Prime Customs and Excise Office type A Tanjung Priok. The scope of observation includes service processes, constraint identification, and efforts to overcome constraints in service implementation. The observation employed a qualitative approach through six months of observation and interviews with three informants from relevant units. The findings indicate that the service has been digitalized through the implementation of Independent Information Service System (SLIM) and New Generation Employee Administration and Information System (SIAP NG), and have been certified Quality Management System ISO 9001:2015 and Anti-Bribery Management System ISO 37001:2016 with a 12-hour service promise. Data from January to June 2024 shows that from 4,942 applications, 77.6% were approved, 19.3% were returned for revision, and 3.1% were rejected. The main constraints identified include online system disruptions and lengthy cargo position confirmation processes. Handling efforts were conducted through force majeure procedures according to Work Instruction Number ISK/KPU.1/131 Rev.03 and intensive inter-unit coordination. The implications of this observation encourage the need for increased information technology infrastructure capacity and system integration to optimize service quality.

Keywords: Public Service, Import Declaration data Modification, Green Channel, Service Digitalization, SLIM, SIAP NG

©2024 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Anggid Aji Wicaksono adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author:* cleansheet.4m@gmail.com, andaritami17@gmail.com

How to cite this article : Wicaksono Anggid Aji, Utami Sari Noviandari “Pelayanan Perubahan Data Pemberitahuan Impor Barang Jalur Hijau Pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok”, *Adbispreneur*, 5 (1), pp. 49 - 55 . Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Kegiatan perdagangan internasional, khususnya impor, memiliki peran vital dalam mendukung perekonomian nasional. Kelancaran arus barang impor sangat bergantung pada efektivitas pelayanan kepabeanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Sebagai institusi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai, DJBC terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok merupakan salah satu unit pelaksana teknis DJBC yang memiliki peran strategis. Sebagai pintu gerbang utama arus barang internasional, KPUBC Tipe A Tanjung Priok menangani sebagian besar kegiatan impor nasional sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa.

Dalam rangka penyelesaian barang impor, importir wajib menyampaikan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) kepada DJBC. PIB yang mendapat penetapan jalur hijau dapat langsung dilakukan pengeluaran barang tanpa dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian dokumen. Namun demikian, apabila terdapat kesalahan data dalam PIB jalur hijau, importir dapat mengajukan permohonan perubahan data melalui layanan yang disediakan KPUBC Tipe A Tanjung Priok.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan efisiensi, KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah mengimplementasikan digitalisasi layanan perubahan data PIB jalur hijau. Implementasi ini dilakukan melalui sistem daring yaitu Sistem Informasi dan Administrasi Pegawai New Generation (SIAP NG) untuk pengelolaan administrasi internal, serta Sistem Layanan Informasi Mandiri (SLIM) untuk pelayanan mandiri pengguna jasa. Penerapan sistem daring dalam pelayanan perubahan data PIB jalur hijau bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam mengajukan permohonan perubahan data. Berdasarkan data yang diperoleh selama periode Januari hingga 11 Juni 2024, KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah memproses sebanyak 4.942 permohonan perubahan data PIB jalur hijau. Dari total permohonan tersebut, sebanyak 3.835 permohonan (77,6%) dapat disetujui, 952 permohonan (19,3%) dikembalikan untuk perbaikan, 153 permohonan (3,1%) ditolak, dan 2 permohonan (0,04%) disetujui sebagian.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala yang menghambat kelancaran layanan. Kendala utama yang dihadapi adalah seringnya terjadi gangguan pada sistem daring, seperti ketidakstabilan jaringan, maintenance sistem yang tidak terjadwal, dan lambatnya respon aplikasi saat diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan. Kendala lain yang cukup signifikan adalah lamanya proses konfirmasi posisi barang, proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa barang impor masih berada dalam kawasan pabean dan belum dikeluarkan, sehingga dapat mencegah penyalahgunaan fasilitas perubahan data PIB serta memastikan kepatuhan importir terhadap ketentuan kepabeanan yang berlaku.

Berbagai kendala tersebut berdampak terhadap kualitas pelayanan. Dari segi layanan, terjadi keterlambatan dalam mencapai target waktu layanan yang telah ditetapkan, menurunnya tingkat kepuasan pengguna jasa, serta meningkatnya beban kerja petugas dalam menangani penumpukan permohonan yang tertunda. Dampak lebih lanjut dari permasalahan tersebut adalah tertundanya proses pengeluaran barang dari kawasan pabean. Hal ini mengakibatkan peningkatan biaya logistik importir akibat penumpukan barang di pelabuhan serta terhambatnya kelancaran arus barang yang mempengaruhi efektivitas rantai pasok secara keseluruhan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan pengamatan secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan perubahan data PIB jalur hijau pada KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Pengamatan ini mencakup proses pelayanan yang dilaksanakan, kendala-kendala

yang dihadapi, serta upaya yang telah dilakukan untuk mengatasinya. Hasil pengamatan diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi terkini serta menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan kepabeanan. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penulis mengangkat tema ini sebagai tugas akhir dengan judul "Pelayanan Perubahan Data Pemberitahuan Impor Barang Jalur Hijau pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok".

LITERATUR REVIUW

Kajian Pustaka

1. Administrasi

Dalam perkembangan konseptualnya, Fayol (2013) membagi pengertian administrasi menjadi dua perspektif yang saling melengkapi. Dalam arti sempit, administrasi dipahami sebagai kegiatan ketatausahaan yang meliputi pengetikan, penggandaan, pengiriman, penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, dan penyimpanan. Perspektif yang lebih luas memandang administrasi sebagai kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kedua perspektif ini memberikan landasan pemahaman yang komprehensif tentang ruang lingkup administrasi.

2. Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis merupakan komponen fundamental dalam pengelolaan organisasi modern. Berdasarkan perspektif Supriyanto (2016), administrasi bisnis merupakan serangkaian proses kerja sama yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan oleh sekelompok individu untuk menghasilkan atau menyediakan barang, jasa, atau fasilitas yang ditujukan untuk pasar dengan orientasi pada pencapaian keuntungan maksimal. Definisi ini mengandung empat elemen kunci: proses kolaboratif, struktur formal organisasi, aktivitas produksi, serta penetapan tujuan yang jelas. Kotler (2016) mendefinisikan pelayanan sebagai "setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun." Definisi tersebut menekankan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan.

3. Organisasi Publik

Cordella dan Tempini (2015) menekankan bahwa organisasi publik perlu merancang strategi perbaikan proses untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Mereka berpendapat bahwa pemanfaatan TIK ini tidak dimaksudkan untuk menghilangkan birokrasi, melainkan untuk mendukung dan meningkatkan efektivitasnya dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, Mensah (2019) menguraikan bahwa kapasitas pemerintah dan kinerja e-government adalah faktor kunci dalam adopsi layanan e-government.

4. Kepabeanan

Sitompul dan Nawawi (2022) mengemukakan bahwa kepabeanan merupakan sistem yang berperan penting dalam menjaga kelancaran arus barang internasional. Sistem ini tidak hanya berfokus pada aspek pengawasan dan pemungutan, tetapi juga mempertimbangkan aspek kelancaran arus perdagangan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi.

Kegiatan impor merupakan bagian integral dari perdagangan internasional yang memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan dalam negeri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, impor didefinisikan sebagai "kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean". Definisi ini menjadi landasan hukum utama yang mengatur berbagai aspek kegiatan impor, termasuk hak dan kewajiban importir, serta prosedur kepabeanan yang harus dipatuhi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam pengamatan ini adalah kualitatif melalui wawancara. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan perubahan data PIB jalur hijau pada KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Pendekatan kualitatif ini sejalan dengan fokus pengamatan yang telah ditetapkan, yaitu untuk memahami proses pelayanan, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi, serta mengeksplorasi upaya-upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelayanan Perubahan Data PIB Jalur Hijau pada KPUBC Tipe A Tanjung Priok

KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Anti Penyipuan SNI ISO 37001:2016 untuk menjamin kualitas dan integritas layanan. Keberhasilan implementasi sistem ini tercermin dalam hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) tahun 2023, dengan nilai maksimum 5, dimana komponen sistem dan prosedur layanan mencapai 4,28, sementara aspek pegawai dan petugas pelayanan mencapai 4,35. Hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berhasil didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang kompeten.

Perwujudan modernisasi pelayanan publik melalui digitalisasi layanan ini sejalan dengan pemikiran Cordella dan Tempini (2015) yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dengan tetap menjaga nilai-nilai fundamental pelayanan publik. Sistem yang terintegrasi ini tidak hanya menyederhanakan proses bisnis tetapi juga mengurangi potensi penyimpangan melalui minimalisasi interaksi langsung dan standarisasi prosedur. Data statistik menunjukkan bahwa dari total 4.942 permohonan selama periode Januari hingga Juni 2024, sebanyak 77,6% disetujui, 19,3% dikembalikan untuk perbaikan, dan 3,1% ditolak. Meskipun tingkat persetujuan yang tinggi tidak serta-merta menunjukkan efektivitas sistem, kombinasi antara kecepatan layanan, aksesibilitas, transparansi, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan petugas mengindikasikan bahwa sistem telah berhasil memenuhi tujuannya dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan konsep Sinambela (2017) tentang pentingnya memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Kendala yang Ditemui dalam Pelayanan Data PIB Jalur Hijau pada KPUBC Tipe A Tanjung Priok

Regulasi dan instruksi kerja yang telah ditetapkan dalam implementasinya menghadapi beberapa tantangan teknis. Kendala utama yang teridentifikasi adalah gangguan pada sistem daring (SLIM, SIAP NG, dan/atau Satu Kemenkeu) yang menghambat akses dan pemrosesan dokumen. Permasalahan ini selaras dengan hasil penelitian Dronamraju (2018) yang mengidentifikasi adanya tantangan dalam implementasi teknologi pada organisasi sektor publik, khususnya terkait stabilitas sistem dan kehandalan infrastruktur. Gangguan sistem ini menghasilkan dampak yang saling berkaitan terhadap efektivitas pelayanan. Pada tingkat operasional, gangguan mengakibatkan tertundanya proses pengajuan permohonan karena ketidakmampuan mengakses portal SLIM.

Kendala lainnya muncul dalam aspek koordinasi antar unit, yang terlihat dari keterlambatan proses konfirmasi posisi barang dari Seksi PC I Bidang PPC II. Keterlambatan konfirmasi posisi barang ini berdampak terhadap keseluruhan proses layanan. Pertama, terjadi keterlambatan dalam mencapai target waktu layanan yang telah ditetapkan (dua belas jam kerja). Kedua, tertundanya proses pengeluaran barang dari kawasan pabean mengakibatkan peningkatan dwelling time. Ketiga, keterlambatan ini berpotensi mengganggu kelancaran arus barang yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas pelayanan kepabeanan secara keseluruhan.

Pada aspek administratif internal, kendala-kendala tersebut juga berdampak pada efisiensi penggunaan sumber daya kantor. Petugas harus mengalokasikan waktu tambahan untuk melakukan koordinasi manual ketika sistem mengalami gangguan, serta menyelesaikan akumulasi permohonan yang tertunda. Situasi ini tidak hanya menurunkan produktivitas kerja tetapi juga

berpotensi meningkatkan risiko kesalahan dalam pemrosesan dokumen akibat tekanan waktu dan volume pekerjaan yang meningkat secara signifikan.

Upaya Mengatasi Kendala yang Timbul dalam Pelayanan Perubahan Data PIB Jalur Hijau pada KPUBC Tipe A Tanjung Priok

Untuk mengatasi gangguan sistem daring, institusi telah menetapkan prosedur kahar melalui Instruksi Kerja Nomor ISK/KPU.1/131 Rev.03. Prosedur ini mengatur peralihan ke proses manual ketika terjadi gangguan sistem lebih dari enam jam, dengan tetap mempertahankan standar pelayanan dan akuntabilitas. Pengguna jasa dapat menyampaikan permohonan dan dokumen persyaratan secara cetak melalui loket PTSP, sementara petugas pemeriksa dari Seksi PC I Bidang PPC I memproses permohonan tersebut dan menyampaikan pembaruan (update) serta keluaran (output) secara manual atau melalui media daring alternatif. Implementasi prosedur ini menunjukkan adaptabilitas organisasi dalam menghadapi kendala teknis sambil tetap menjaga kualitas pelayanan.

Kendala terkait koordinasi dalam konfirmasi posisi barang ditangani melalui beberapa langkah. Pertama, pembentukan grup koordinasi khusus antara Seksi PC I Bidang PPC I dengan Seksi PC I Bidang PPC II untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan responsif. Kedua, melakukan monitoring untuk memastikan setiap permohonan diproses sesuai janji layanan. Ketiga, peningkatan validitas data dalam sistem TPS Online melalui koordinasi intensif dengan unit terkait untuk memperbaiki akurasi dan kecepatan pembaruan data posisi barang.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai pelayanan perubahan data pemberitahuan impor barang jalur hijau pada kantor pelayanan utama bea cukai tipe A Tanjung Priok, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses pelayanan perubahan data Pemberitahuan Impor Barang jalur hijau pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah dilaksanakan melalui sistem digitalisasi dengan menggunakan portal Sistem Layanan Informasi Mandiri (SLIM) untuk pengguna jasa dan Sistem Informasi dan Administrasi Pegawai New Generation (SIAP NG) untuk internal kantor. Layanan ini memiliki janji waktu penyelesaian dua belas jam kerja, yang melampaui standar regulasi umum selama tiga hari kerja.
2. Kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan meliputi gangguan pada sistem daring yang menghambat akses dan pemrosesan dokumen, serta keterlambatan proses konfirmasi posisi barang dari Seksi Pabean dan Cukai I Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai II yang berdampak pada waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan.
3. Unit terkait telah melakukan upaya untuk mengatasi kendala yang timbul, antara lain dengan menerapkan prosedur kahar sesuai Instruksi Kerja Nomor ISK/KPU.1/131 Rev.03 untuk mengatasi gangguan sistem yang berlangsung lebih dari enam jam dengan mengalihkan ke proses manual melalui loket Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Untuk mempercepat konfirmasi posisi barang, petugas Seksi Pabean dan Cukai I Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai I secara proaktif melakukan follow up ke Seksi Pabean dan Cukai I Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai II.

Saran

1. Aspek Efisiensi Proses Pelayanan

Perlu dilakukan penyederhanaan proses dengan mengganti penggunaan nota dinas antara Kepala Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai I dengan Kepala Bagian Umum menjadi respon langsung dalam Sistem Informasi dan Administrasi Pegawai New Generation (SIAP NG) untuk mempercepat proses pelayanan perubahan data Pemberitahuan Impor Barang jalur hijau.

2. Aspek Teknologi Dasar

Perlu dilakukan peningkatan kapasitas server dan bandwidth untuk menangani akses simultan dari banyak pengguna dengan cara melakukan assessment beban server secara berkala serta penerapan maintenance sistem yang terjadwal untuk menjamin stabilitas layanan.

3. Aspek Teknologi Lanjutan

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok perlu mengintegrasikan aplikasi dengan sistem pada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai, Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk meningkatkan standar keamanan dan jaminan sistem yang lebih baik.

4. Aspek Sistem Informasi Posisi Barang

Peningkatan validitas sistem TPS Online perlu dilakukan agar petugas Seksi Pabean dan Cukai I Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai I dapat langsung melakukan pengecekan posisi barang tanpa harus melalui proses konfirmasi ke Seksi Pabean dan Cukai I Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai II.

5. Aspek Pengembangan Sistem

Diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk mengintegrasikan sistem konfirmasi posisi barang ke sistem Custom Module TPS yang bersifat real time, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan

DAFTAR PUSTAKA

Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 183 /PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai..

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor.

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-2/BC/2022 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai.

Instruksi Kerja Perubahan Data PIB Jalur Hijau Nomor ISK/KPU.1/131 Rev.03

Buku

- Dyahjatmayanti, D. 2023. *Bisnis Internasional: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish. Fahmi, I. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Fayol, Hendry. (Diterjemahkan oleh Constance Storrs). 2016. *General and Industrial Management*. London: Raven Books.
- Jafar, M. 2015. *Kepabeanan Ekspor-Impor*. Jakarta: Pro Insani Cendekia. Kamaluddin, Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mufis, Ali. 2016. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. Silalahi, U. 2013. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjiman, Paul Eduard et al. 2024. *Bisnis Internasional*. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia. Supriyanto. 2016. *Administrasi Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widyawati, Nur et al. 2024. *Ilmu Administrasi Bisnis: Suatu Pengantar*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.