

Efektivitas Penerapan Program Layanan Informasi Non-MITA di KPUBC Tanjung Priok

Jiwa Pribadi¹, Muhammad Ilham Shiddiq², Dwikora Harjo³

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia

Email: jiwapribadi07@gmail.com, ilman.shiddiq777@gmail.com, ioni.dwikora@gmail.com

Abstract.

The need for fast, transparent, and efficient information services has encouraged the Tanjung Priok Type-A Customs and Excise Main Service Office to implement the Non-MITA Client Information Service Registration Application. This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the program in increasing access to customs, excise and taxation information, identifying the obstacles faced, and the solutions implemented. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, documentation, and triangulation. The analysis uses Amitai Etzioni's theory of organizational effectiveness, which includes four dimensions: adaptation, integration, motivation, and production. The research results show that this application is quite effective in improving the quality of information services, although there are still obstacles such as limited quotas, lack of human resources, and user absence from service schedules. The solutions implemented include improved communication, better queue management, and regular service evaluation. Overall, the program implementation is considered to have met most of the effectiveness indicators according to Etzioni, but still requires improvement to be more adaptive to the dynamics of user needs.

Keywords: Effectiveness, Information Services, Non-MITA, Customs And Excises, Etzioni

Cronicle of Article: Received (11,06,2025); Revised (15,06,2025); and Published (28,06,2025)

©2025 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Administrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Dwikora Harjo adalah Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author*: ioni.dwikora@gmail.com

How to cite this article : Pribadi J, Shiddiq Muhammad I, Harjo D "Efektivitas Penerapan Program Layanan Informasi Non-MITA di KPUBC Tanjung Priok", *Adbispreneur*, 5 (3), pp.204 - 215 Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Berlandaskan Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, Pesatnya perkembangan industri dan perdagangan menimbulkan tuntutan masyarakat agar pemerintah dapat memberikan kepastian hukum dalam dunia usaha. Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) yang berfungsi sebagai fasilitasi perdagangan harus dapat membuat suatu hukum kepabeanan yang dapat mengantisipasi perkembangan dalam masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan dan pengawasan di bidang kepabeanan, cukai, dan perpajakan. Fungsi-fungsi ini meliputi:

1. Pemberian pelayanan teknis dan perijinan di bidang kepabeanan dan cukai.
2. Pelaksanaan pengawasan terhadap kegiatan kepabeanan dan cukai.
3. Pemungutan bea masuk, cukai, dan pungutan negara lainnya.
4. Pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan terkait kepabeanan dan cukai

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, disebutkan bahwa sebagai kantor pelayanan utama, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok mempunyai tugas utama untuk melaksanakan pelayanan dan pengawasan, penelitian atas keberatan serta audit di bidang kepabeanan dan cukai di dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan dari KPU BC Tipe A Tanjung Priok adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan fungsi utama DJBC sebagai:
 - a. Fasilitator Perdagangan (*Trade Facilitator*);
 - b. Dukungan Industri (*Industrial Assistance*);
 - c. Penghimpunan Penerimaan (*Revenue Collector*);
 - d. Pelindung Masyarakat (*Community Protector*).
2. Memberikan Pelayanan yang cepat, efisien, responsif dan transparan berdasarkan prinsip "Good Governance";
3. Meningkatkan hubungan kemitraan dan kepatuhan mitra kerja DJBC;
4. Meminimalkan biaya pemenuhan kewajiban kepabeanan dan cukai (Compliance Cost).

Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kepabeanan, cukai, dan perpajakan merupakan bagian penting dalam fungsi pemerintahan yang menyangkut kegiatan ekspor-impor, perpajakan, dan regulasi perdagangan. Peningkatan kompleksitas dalam proses-proses ini menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan informasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Dalam konteks ini, penggunaan teknologi informasi dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bidang kepabeanan, cukai, dan perpajakan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan Permohonan Layanan Konsultasi Tatap Muka melalui Aplikasi SLIM 3.0 di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

Dalam konteks pengembangan penelitian ini, penting untuk memperjelas latar belakang program Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA dalam Pelayanan Pemberian Informasi Kepabeanan, Cukai, dan Perpajakan. Program tersebut secara krusial didasarkan pada berbagai peraturan dan undang-undang yang mengatur bidang kepabeanan, cukai, dan perpajakan di Indonesia. Undang-undang Kepabeanan dan Cukai Nomor 17 Tahun 2006 menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan informasi di bidang tersebut. Demikian pula, keberadaan Undang-undang Perpajakan, khususnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menjadi pilar penting dalam mengatur informasi perpajakan. Selain itu, peraturan Menteri Keuangan, seperti Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016, memberikan arahan yang konkret terkait dengan tata cara pelayanan dan informasi dalam konteks tersebut.

Program ini diluncurkan sebagai respons terhadap kebutuhan yang mendesak akan akses yang lebih lancar bagi pelaku usaha dan masyarakat umum dalam memperoleh informasi yang relevan terkait kegiatan kepabeanan, cukai, dan perpajakan. Kompleksitas proses-proses terkait memperkuat urgensi untuk menyediakan pelayanan informasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan demikian, tujuan utama dari program ini adalah untuk memfasilitasi pelaku usaha dan masyarakat umum dalam mendapatkan informasi yang diperlukan, sambil meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepuasan dalam pelayanan informasi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Di samping itu, program ini juga bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam pemenuhan kewajiban kepabeanan, cukai, dan perpajakan, sehingga dapat memberikan kontribusi positif dalam memperlancar proses-proses tersebut dan meningkatkan tingkat

kepatuhan serta kepuasan pelanggan. Instruksi Kerja Nomor NO. ISK/KPU.1/096 tentang Pelayanan Informasi Client Non-MITA menjadi dasar operasional dari program ini.

Adapun tabel jumlah pengantre pada Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA pada tahun 2022-2025 adalah sebagai berikut:

Jumlah Pengantre pada Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA

Tahun	Jumlah Pengantre
2022	6.818
2023	7.584
2024	6.543

Sumber: Aplikasi Permohonan Layanan Konsultasi Tatap Muka Backend Administrator KPUBC Tipe A Tanjung Priok, diolah penulis

Meskipun program Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA dalam pelayanan pemberian informasi kepabeanan, cukai, dan perpajakan dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas informasi serta efisiensi layanan, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan laporan bulanan dan hasil pemantauan oleh Tim Monitoring dan Evaluasi, teridentifikasi beberapa persoalan yang menghambat optimalisasi layanan, mencakup:

1. Durasi pelayanan kurang optimal, waktu pelayanan yang diterima pengguna tidak sebanding dengan waktu tunggu, sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.
2. Sistem kuota tidak proporsional, kuota layanan yang terbatas tidak mampu mengakomodasi tingginya permintaan pengguna jasa dan keterbatasan jumlah SDM memperparah keterbatasan layanan harian.
3. Ketidakhadiran pengguna yang sudah registrasi, dengan banyak pengguna jasa yang sudah mendaftar melalui sistem, namun tidak hadir saat sesi layanan berlangsung. Hal ini menyebabkan slot layanan menjadi sia-sia dan menurunkan efisiensi pelayanan.
4. Antusiasme tinggi terhadap layanan tatap muka, permintaan tinggi tidak diimbangi dengan kapasitas layanan, sehingga terjadi ketidakseimbangan antara supply dan demand berpotensi menimbulkan antrean panjang dan menurunkan kepuasan pengguna.
5. Fenomena perantara tiket layanan, beberapa individu yang tidak memiliki tiket menitipkan pertanyaan kepada pemegang tiket dari entitas berbeda. Hal ini mengaburkan konteks permasalahan dan menurunkan akurasi pelayanan informasi yang diberikan.

Ketimpangan antara tujuan program dan realisasi di lapangan, meskipun bertujuan meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi, implementasinya belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan sehingga diperlukan evaluasi efektivitas berdasarkan indikator adaptasi, integrasi, motivasi, dan produksi.

LITERATUR REVIUW

Kajian Pustaka

1. Administrasi Publik

Menurut Maksudi (2023): "Administrasi publik adalah suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur negara/pemerintah di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik."

2. Efektivitas

Menurut Saputra dan Widiyarta (2021): “Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dengan sadar digunakan untuk menciptakan barang atau jasa dengan kualitas tertentu yang sesuai pada waktunya.”

3. Efektivitas organisasi

Menurut Etzioni (1982:54): “Efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran.”

4. Pelayanan Informasi Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik: “Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau badan publik lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.”

5. Kepabeanan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan: “Kepabeanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan bea keluar.”

6. Cukai

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2007 tentang Cukai: “Cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam undang-undang.”

7. Perpajakan

Menurut MJH. Smeets (Dwikora Harjo, 2019:5), “mendefinisikan pajak sebagai “Prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan 34 dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan.” Dari uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa pajak merupakan suatu pungutan kepada masyarakat yang bersifat memaksa sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sepenuhnya untuk kepentingan rakyat.”

8. Non-MITA (Non-Mitra Utama Kepabeanan)

Pelaku usaha Non-MITA merupakan pelaku usaha yang belum dapat memenuhi ketentuan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 128 Tahun 2023 mengatur tentang Mitra Utama Kepabeanan (MITA) dan Operator Ekonomi Bersertifikat (AEO) pada Bagian Kedua tentang Penetapan MITA Kepabeanan.

9. Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik: “Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau badan publik lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai efektivitas penerapan Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA dalam pelayanan informasi kepabeanan, cukai, dan perpajakan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan, serta dokumentasi

aktivitas pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan internal KPUBC Tipe A Tanjung Priok, serta regulasi dan instruksi kerja yang relevan, seperti Instruksi Kerja Nomor ISK/KPU.1/096.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu pelaksana program yang merupakan pegawai pada Seksi Bimbingan Kepatuhan IV di KPUBC Tanjung Priok, dan pengguna jasa yang pernah menggunakan layanan informasi melalui aplikasi Non-MITA, seperti importir, eksportir, dan PPJK. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi yang lebih luas, observasi partisipatif guna menangkap aktivitas layanan secara langsung, serta dokumentasi sebagai pelengkap untuk memperkuat temuan lapangan. Triangulasi data dilakukan untuk memastikan validitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan.

Dalam penelitian ini, konsep efektivitas dioperasionalkan berdasarkan teori Amitai Etzioni yang mencakup empat dimensi utama, yaitu adaptasi, integrasi, motivasi, dan produksi. Setiap dimensi digunakan sebagai dasar analisis terhadap hasil temuan lapangan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh proses analisis dilakukan secara iteratif agar hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi objektif di lapangan. Pengukuran terhadap efektivitas program tidak dilakukan secara kuantitatif, tetapi melalui interpretasi mendalam terhadap data kualitatif yang dikaitkan dengan indikator pada masing-masing dimensi teori efektivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA dalam mendukung pelayanan informasi kepabeanan, cukai, dan perpajakan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok. Berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, serta triangulasi data yang dilakukan terhadap para pelaksana program dan pengguna jasa, diperoleh gambaran bahwa penerapan aplikasi ini secara umum telah memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses penyampaian informasi, meskipun belum sepenuhnya optimal.

Pada dimensi adaptasi, ditemukan bahwa KPUBC cukup berhasil menyesuaikan diri terhadap kebutuhan zaman dengan memanfaatkan teknologi informasi. Aplikasi SLIM 3.0 sebagai sarana pendaftaran layanan tatap muka mempercepat proses antrean dan mempermudah pengguna dalam melakukan registrasi layanan informasi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan salah satu informan pelaksana:

“Aplikasi ini sangat membantu pengguna jasa dalam memilih waktu layanan, jadi mereka tidak perlu datang pagi-pagi lagi hanya untuk antre di loket.” (Informan 1, Pegawai KPUBC).

Namun demikian, implementasi di lapangan masih menemui kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan tidak hadirnya pengguna jasa yang sudah mendaftar. Hal ini mengakibatkan slot layanan yang tersedia terbuang sia-sia dan menurunkan efisiensi. Berikut adalah data yang menggambarkan tren jumlah pengantre selama 3 tahun terakhir:

Jumlah Pengantre pada Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi *Client Non-MITA*

Tahun	Jumlah Pengantre
2022	6.818
2023	7.584
2024	6.543

Sumber: Aplikasi Permohonan Layanan Konsultasi Tatap Muka Backend Administrator KPUBC Tipe A Tanjung Priok, diolah penulis

Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah permohonan mengalami peningkatan pada tahun 2023, namun menurun di tahun 2024, yang salah satunya disebabkan oleh keterbatasan kuota layanan dan kurangnya promosi informasi layanan di kalangan pengguna jasa baru.

Pada dimensi integrasi, penerapan aplikasi ini mendorong terjalannya alur komunikasi yang lebih tertib antara petugas dan pengguna. Mekanisme pendaftaran daring memungkinkan pemetaan jadwal yang lebih terstruktur. Dokumentasi prosedur pelayanan menjadi lebih terdigitalisasi. Kendati demikian, sebagian pengguna jasa masih merasa kesulitan memahami langkah-langkah dalam aplikasi. Salah satu pengguna menyampaikan:

“Saya baru pertama kali pakai aplikasi ini, bingung juga pas pilih jadwal. Untung ada CS yang bantu.” (Informan 7, Pengguna Jasa Eksportir).

Dalam dimensi motivasi, terlihat adanya komitmen petugas dalam menjalankan layanan sesuai jadwal dan protokol. Namun, tingginya volume permintaan layanan tidak selalu diimbangi dengan dukungan fasilitas atau insentif memadai. Hal ini menyebabkan fluktuasi semangat kerja di kalangan petugas. Meskipun begitu, para pengguna umumnya menyatakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, terutama ketika petugas menunjukkan sikap informatif dan solutif.

“Saya merasa puas karena petugasnya langsung menjawab detail dan memberi solusi atas kendala saya soal dokumen impor.” (Informan 10, PPJK).

Pada aspek produksi, kuantitas dan kualitas informasi yang dihasilkan dari layanan meningkat, sebagaimana dibuktikan oleh jumlah tiket layanan yang diterbitkan dan isi dokumentasi jawaban layanan. Terdapat peningkatan variasi jenis pertanyaan yang diajukan oleh pengguna, mulai dari teknis kepabeanan, ketentuan cukai, hingga pajak ekspor-impor. Selain itu, dokumentasi hasil layanan telah disimpan secara digital, yang mempermudah penelusuran dan evaluasi. Berikut adalah visualisasi tren jumlah layanan selama 3 tahun terakhir:

Rekapitulasi Tiket Layanan Informasi Client Non-MITA dalam Pelayanan Pemberian Informasi Kepabeanan, Cukai dan Perpajakan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Tahun 2022-2024

Tahun	Bulan	Tiket Tidak Terlayani / Pengunjung Tidak Hadir (satuan tiket)	Pengguna Jasa Terlayani (satuan tiket)	Tiket dengan tindak lanjut unit terkait berstatus <i>outstanding</i> (satuan tiket)	Kategori Pelayanan Tiket (satuan tiket)	
					Kepabeanan dan Cukai	Perpajakan dan Lainnya
2022	Januari	-	495 (pemeliharaan perangkat mesin antrian)	-	359	136
	Februari	-	357 (pemeliharaan perangkat mesin antrian)	-	249	108
	Maret	210	343	-	268	75
	April	248	348	-	278	70
	Mei	142	407	-	330	77
	Juni	276	585	1	463	122
	Juli	240	886	-	711	175
	Agustus	286	710	-	545	165
	September	219	670	1	512	158
	Oktober	265	654	1	503	151
	November	283	714	-	550	164
	Desember	278	649	-	513	136
	Jumlah	2447	6818	3	5281	1537

	Selisih tanpa tiket dan/atau manual (setahun)		1941 entitas			
2023	Januari	332	656	1	497	159
	Februari	646	544	1	287	257
	Maret	972	655	-	482	173
	April	545	417	-	301	116
	Mei	414	760	1	605	155
	Juni	488	704	-	431	273
	Juli	563	701	-	560	141
	Agustus	582	724	-	565	159
	September	435	636	-	452	184
	Oktober	538	632	2	503	129
	November	533	633	-	474	159
	Desember	459	522	1	385	137
		Jumlah	6507	7584	6	5542
	Selisih tanpa tiket dan/atau manual (setahun)		1546 entitas			
2024	Januari	529	602	2	473	129
	Februari	535	491	-	386	105
	Maret	480	437	-	332	105
	April	372	442	-	344	98
	Mei	579	487	1	345	142
	Juni	474	467	-	345	122
	Juli	546	672	2	503	169
	Agustus	555	631	1	450	181
	September	562	559	1	418	141
	Oktober	567	624	-	466	158
	November	372	587	-	452	135
	Desember	413	544	1	407	137
		Jumlah	5984	6543	8	4921
	Selisih tanpa tiket dan/atau manual (setahun)		644 entitas			

Sumber: Aplikasi Permohonan Layanan Konsultasi Tatap Muka Backend Administrator KPUBC Tipe A Tanjung Priok, diolah penulis

Tabel Rekapitulasi Tiket Layanan Informasi Client Non-MITA menggambarkan jumlah permohonan tiket layanan informasi yang masuk melalui Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok selama tiga tahun terakhir, yaitu dari tahun 2022 hingga 2024. Data ini mencerminkan tingkat antusiasme dan kebutuhan pengguna jasa terhadap layanan konsultasi tatap muka terkait kepabeanan, cukai, dan perpajakan.

Secara umum, data menunjukkan tren fluktuatif. Pada tahun 2022, jumlah tiket layanan yang tercatat sebanyak 6.818 tiket, yang kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023 menjadi 7.584 tiket. Kenaikan ini dapat diasumsikan sebagai hasil dari adaptasi awal pengguna jasa terhadap sistem aplikasi layanan yang baru, serta meningkatnya promosi dan kepercayaan terhadap sistem digital yang diterapkan KPUBC. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan menjadi 6.543 tiket, yang diduga disebabkan oleh sejumlah faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan kuota layanan harian dan kekurangan sumber daya manusia yang menangani layanan, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan ketidakhadiran pengguna jasa yang sudah mendaftar dan rendahnya literasi digital sebagian pengguna baru.

Meskipun terjadi penurunan pada tahun terakhir, secara keseluruhan jumlah tiket selama tiga tahun tetap menunjukkan permintaan yang tinggi dan stabil terhadap layanan informasi Non-MITA. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini menjadi media penting dalam memfasilitasi kebutuhan informasi para pelaku usaha dan masyarakat. Namun demikian, tren ini juga menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas layanan, optimalisasi kuota, serta sistem manajemen antrean dan edukasi yang berkelanjutan, agar aplikasi dapat terus menjawab kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien

Pembahasan

Penerapan Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA merupakan bentuk inovasi digital dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok. Inovasi ini sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi informasi, serta menjawab kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, terjadwal, dan transparan. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas program ini dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi dari Amitai Etzioni, yang mencakup empat dimensi utama: adaptasi, integrasi, motivasi, dan produksi.

Pada dimensi adaptasi, aplikasi menunjukkan keberhasilan dalam mengubah sistem antrean manual menjadi digital berbasis waktu. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Setiyono (2020) yang menekankan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik mendorong efisiensi waktu dan pengurangan hambatan fisik. Pengguna jasa tidak lagi harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan layanan informasi, tetapi cukup melakukan registrasi melalui aplikasi SLIM 3.0. Namun demikian, ditemukan fakta bahwa masih terdapat slot layanan kosong akibat ketidakhadiran pengguna jasa yang telah mendaftar. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun adaptasi sistem telah dilakukan, adaptasi pengguna terhadap sistem masih menjadi kendala yang harus ditangani melalui edukasi dan pemantauan disiplin pengguna.

Pada dimensi integrasi, aplikasi telah menciptakan struktur komunikasi dan koordinasi layanan yang lebih sistematis. Petugas memiliki pedoman waktu dan sistem pencatatan elektronik, sehingga meminimalkan kehilangan data atau tumpang tindih jadwal. Ini memperkuat relevansi dengan teori Etzioni bahwa efektivitas organisasi meningkat saat terdapat sistem yang mendukung konsistensi komunikasi. Namun, fakta empiris menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan memahami alur layanan dalam aplikasi. Hal ini sejalan dengan temuan Maksudi (2023) bahwa digitalisasi pelayanan harus disertai peningkatan literasi digital pengguna jasa, agar integrasi sistem dapat berjalan optimal.

Dimensi motivasi memperlihatkan bahwa petugas memiliki komitmen menjalankan layanan secara tertib sesuai jadwal yang ditentukan. Namun, motivasi internal petugas dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi dan kurangnya insentif. Ini menjadi penting karena menurut Saputra dan Widiyarta (2021), efektivitas tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh semangat kerja dan kesejahteraan sumber daya manusia yang menjalankannya. Di sisi lain, aplikasi ini juga mendorong motivasi pengguna jasa untuk mengikuti prosedur secara disiplin, karena layanan tidak diberikan bagi yang tidak terdaftar.

Pada aspek produksi, terjadi peningkatan output layanan informasi dari sisi kuantitas dan kualitas. Jumlah tiket layanan menunjukkan fluktuasi, dengan tren menurun pada tahun terakhir. Penurunan ini tidak semata mencerminkan kegagalan sistem, tetapi menjadi indikator bahwa perlu adanya evaluasi terhadap kapasitas layanan dan manajemen antrean. Berikut adalah rekapitulasi jumlah tiket layanan selama tiga tahun terakhir:

Rekapitulasi Tiket Layanan Informasi Client Non-MITA Tahun 2022–2024

Tahun	Jumlah Pengantre
2022	6.818
2023	7.584
2024	6.543

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, diolah penulis

Data ini mendukung analisis pada dimensi produksi, bahwa output layanan mengalami dinamika yang mencerminkan baik keberhasilan maupun tantangan dalam implementasi program. Dibandingkan penelitian terdahulu yang lebih menyoroti pelayanan tatap muka konvensional (Setiyono, 2020), penelitian ini menawarkan kebaruan dari sisi digitalisasi sistem pelayanan informasi untuk kategori pengguna jasa Non-MITA, yang sebelumnya belum banyak dianalisis secara mendalam.

Dengan menggunakan teori Etzioni, penelitian ini memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai bagaimana empat dimensi efektivitas dapat digunakan untuk menilai inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi. Kebaruan utama dari penelitian ini terletak pada konteks spesifik pengguna jasa Non-MITA, yang belum menjadi perhatian utama dalam evaluasi efektivitas system informasi di bidang kepabeanaan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan layanan digital DJBC ke depan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi yang inklusif dan adaptif terhadap seluruh segmen pengguna jasa.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Efektivitas Aplikasi. Penerapan Program Aplikasi Pendaftaran Layanan Informasi Client Non-MITA di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik. Hal ini tercermin dari meningkatnya aksesibilitas terhadap informasi kepabeanaan, cukai, dan perpajakan melalui sistem layanan tatap muka yang dianggap lebih responsif dan jelas oleh pengguna jasa. Mayoritas informan menyatakan bahwa layanan aplikasi ini mempermudah proses konsultasi, memperjelas alur pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu, serta memudahkan komunikasi langsung antara pengguna jasa dan petugas.
2. Entitas Penghambat. Meskipun aplikasi telah berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas layanan, yaitu:
 - a. Adaptasi, dimana sistem sering error, pengguna kesulitan login
 - b. Integrasi, dimana koordinasi antar unit belum optimal
 - c. Motivasi, dimana SDM kelelahan (burnout)
 - d. Produksi, dimana ketidakhadiran pengguna menyebabkan slot kosong.
Hal ini menghambat kinerja pelayanan yang efektif.
3. Entitas Penyelesaian. Untuk mengatasi kendala tersebut, telah diidentifikasi entitas penyelesaian terhadap entitas penghambat, yaitu:
 - a. Deteksi dini error sistem dan maintenance rutin (Adaptasi)
 - b. Standarisasi SOP antar unit dan rapat koordinasi (Integrasi)
 - c. Pemberian insentif, pelatihan, dan jadwal kerja yang rasional (Motivasi)
 - d. Penegakan disiplin pengguna dan sistem booking lebih efisien (Produksi).

DAFTAR PUSTAKA

- Adfin, A. M. (2022). Perbedaan Kajian Antropologi Hukum Dengan Ilmu Sosial Lainnya. *osf.io*. <https://osf.io/preprints/p69bv/>
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations management for competitive advantage* (11th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- CPSI (Centre for Public Sector Innovation). (2007). *Innovation framework for the public sector of South Africa*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (1998). How disconfirmation, perception, and actual waiting times impact customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 9(1), 64–73.
- Dwiyanto, A. (2022). *Teori administrasi publik dan penerapannya di Indonesia* (Cetakan ketiga). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Etzioni, A. (1982). *Organisasi-organisasi modern* (Suryatim, Penerjemah). Jakarta: Universitas Indonesia dan Pustaka Bradjaguna.
- Fardiansyah, H., Bagenda, C., Lutfia, C., Harwida, G. A., Sinaga, M., Widuri, R., Fuadi, R., Fadhila, W., Meutia, R., & Fitriawati, R. (2023). *Kepabeanaan dan beacukai*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Handoko, H. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFEE.
- Hardani, S. P., Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, & Ria Rahmatul Istiqomah. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia: Sebagai materi perkuliahan di perguruan tinggi* (Edisi 2). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Heizer, J., & Render, B. (2006). *Manajemen operasi* (7th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (11th ed.). New York: Pearson Education.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen operasi* (11th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Indrawijaya, A. I. (2010). *Teori, perilaku dan budaya organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Maksudi, B. I. (2023). *Dasar-dasar Administrasi Publik* (Edisi ke-1, Cetakan ke-4). Depok: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (Edisi Terbaru). Yogyakarta: Andy Offset.
- Margetts, H. (2012). *Electronic government: A revolution in public administration?* In B. G. Peters & J. Pierre (Eds.), *The SAGE handbook of public administration* (2nd ed., pp. 439–450). SAGE Publications.

- Miles Matthew B. Huberman Michael A. (2002). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in public sector*. London: Cabinet Office Strategy Unit.
- Muluk, M. R. K., & Nugroho, R. A. (2020). *Inovasi dan e-governance*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen birokrasi dan kebijakan: Penelusuran konsep dan teori*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Parmono, V. R., Sunardi, R. K., & Hutahaean, H. A. (2022). *Riset operasi (Edisi 2)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (Eds.). (2012). *The SAGE handbook of public administration (2nd ed.)*. SAGE Publications.
- Setiyono, B. (2020). *Manajemen pelayanan umum (Edisi 3)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suseno, P. (2021). *Manajemen operasional layanan kepariwisataan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sutarto, E. (2010). *Rekonstruksi sistem hukum pabean Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Tampubolon, M. P. (2004). *Manajemen operasional (Operation management) (R. F., Ed.)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Link :

- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2023, Juli 18). *Sejarah*. Kantor Bea Cukai Tanjung Priok. <https://tanjungpriok.beacukai.go.id/mandatory/sejarah.html>
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2023, Juli 18). *Struktur organisasi Bea Cukai Tanjung Priok. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok*. <https://tanjungpriok.beacukai.go.id/mandatory/struktur-organisasi.html>
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2023, Juli 18). *Tugas pokok dan fungsi Bea Cukai Tanjung Priok. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok*. <https://tanjungpriok.beacukai.go.id/mandatory/tugas-pokok-dan-fungsi.html>
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2023, Juli 18). *Visi dan misi Bea Cukai Tanjung Priok. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok*. <https://tanjungpriok.beacukai.go.id/mandatory/visi-misi.html>
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (n.d.). *Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok*. <https://tanjungpriok.beacukai.go.id/index.html>
- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Negeri Padang (PPID UNP). (2019, 2 Oktober). *Tujuan dari Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik*. Diakses dari <https://ppid.unp.ac.id/tujuan-dari-undang-undang-keterbukaan-informasi-publik/>

Jurnal dan Artikel :

- Aminah, S., Sakawati, H., & Darwis, M. (2021). Penggunaan aplikasi Armistead, C., & Clark, G. (1994). The “coping” capacity management strategy in services and the influence on quality performance. *International Journal of Service Industry Management*, 5(2), 5–22.
- Astuti, H., & Sujarwoko, S. (2022). Efektivitas penerapan program sistem informasi manajemen puskesmas pada Puskesmas Mataram tahun 2022. *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(4), 32–38.
- Hadisaputro, E. L., Hasrullah, H., Setyaningsih, E., & Wahyuni, N. (2024, November). Analysis of the effectiveness of the online registration system on patient satisfaction at Ratu Aji Putri Botung Hospital, Penajam Paser Utara Regency. In *International Conference of Business and Social Sciences* (pp. 229–238).
- Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2021). Efektivitas dan efisiensi penerapan aplikasi pendaftaran antrean paspor online (Apapo) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda. *Administrasi Publik*, 9(2), 5162–5172.
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi profesional: Kepemimpinan, komunikasi efektif, kinerja, dan efektivitas organisasi (suatu kajian studi literature review ilmu manajemen terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691.
- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). Efektivitas penerapan aplikasi e-court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 3(1), 37–52.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
- Saputri, M., & Jumiati, J. (2023). Efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 34–39.
- Tjahyanti, L. P. A. S., & Ursula, P. A. (2022). Efektivitas penerapan layanan informasi berbasis media interaktif inovatif (MII) untuk meningkatkan orientasi karier dalam pilihan jurusan. *Daiwi Widya*, 9(1), 18–29.

Peraturan :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 188/PMK. 01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- Instruksi Kerja Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Nomor ISK/KPU.1/096 Tanggal 13 Oktober 2021 Tentang Instruksi Kerja Pelayanan Informasi Client Non-MITA.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128 Tahun 2023 tentang Mitra Utama Kepabeanan