

EFEKTIVITAS PELAYANAN REEKSPOR BARANG IMPOR DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN KEPABEANAN DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A TANJUNG PRIOK TAHUN 2023 – 2024

Ahmad Dhabith Jihaduddin Shabran¹, Citra Novlyani^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : dhabith27@gmail.com¹, citrانovlyani@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

Service Effectiveness, Re-Export Services, Customs Compliance, Customs and Excise, Tanjung Priok.

ABSTRACT

Re-export services for imported goods constitute a customs instrument used to handle imported goods that do not comply with prevailing regulations, particularly those related to prohibitions and restrictions. In practice, a notable phenomenon at the Type A Main Customs and Excise Office of Tanjung Priok is the increase in re-export service activities accompanied by fluctuations in customs enforcement cases. This condition indicates that re-export services function not only as an administrative mechanism but are also closely linked to supervision and the development of customs compliance among service users. This study aims to analyze the effectiveness of imported goods re-export services in enhancing customs compliance at the Type A Main Customs and Excise Office of Tanjung Priok during the 2023–2024 period. The research employs a qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and document analysis. The analysis of effectiveness is based on Duncan's organizational effectiveness theory, which comprises goal achievement, integration, and adaptation indicators. The findings indicate that re-export services have been implemented with a reasonable level of effectiveness in gradually improving customs compliance. However, the effectiveness has not yet been fully optimal due to administrative constraints, suboptimal inter-agency integration, and varying levels of readiness among service users in adapting to regulatory and system changes. Therefore, strengthening inter-agency integration, enhancing user compliance guidance, and optimizing re-export service systems are necessary.

PENDAHULUAN

Perdagangan internasional merupakan instrumen penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dalam era globalisasi saat ini, arus barang lintas negara semakin pesat seiring dengan meningkatnya permintaan pasar, perkembangan teknologi, serta liberalisasi perdagangan yang diatur melalui berbagai perjanjian internasional. Bagi negara berkembang seperti Indonesia, keterlibatan dalam perdagangan global menghadirkan peluang sekaligus tantangan. Peluang tersebut terlihat dari meningkatnya ekspor yang dapat memperkuat cadangan devisa negara, sementara

tantangan muncul dalam bentuk meningkatnya arus impor yang harus diawasi secara ketat agar tidak menimbulkan dampak negatif terhadap perekonomian nasional. Salah satu instrumen penting dalam arus perdagangan internasional adalah mekanisme reekspor. Reekspor merupakan pengiriman kembali barang impor ke luar negeri tanpa melalui proses manufaktur substansial. Mekanisme ini umumnya dilakukan karena barang impor tidak sesuai ketentuan, tidak memenuhi persyaratan teknis maupun administratif, atau adanya perubahan tujuan perdagangan dari importir. Dalam kerangka hukum nasional, pengaturan mengenai barang impor yang tidak memenuhi ketentuan kepabeanan diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, khususnya Pasal 53 ayat (3), yang menyatakan bahwa barang impor yang dilarang atau dibatasi dan tidak memenuhi persyaratan untuk diimpor wajib dilakukan ekspor kembali (reekspor). Ketentuan ini menegaskan bahwa reekspor merupakan konsekuensi hukum atas tidak terpenuhinya ketentuan kepabeanan, sekaligus instrumen negara untuk mencegah beredarnya barang yang tidak sesuai ketentuan di dalam negeri.

Sebagai pelaksana ketentuan tersebut, Bea dan Cukai menyelenggarakan pelayanan reekspor barang impor sebagai bagian dari fungsi pelayanan dan pengawasan kepabeanan. Pelayanan reekspor tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki fungsi strategis dalam membentuk kepatuhan kepabeanan, karena melalui mekanisme ini pengguna jasa dihadapkan pada konsekuensi nyata atas ketidaksesuaian pemenuhan ketentuan impor. Oleh karena itu, kualitas dan efektivitas pelayanan reekspor menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan kepabeanan secara berkelanjutan. Dalam konteks pengawasan kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (yang selanjutnya disebut DJBC) memiliki peran vital dalam menjamin bahwa mekanisme reekspor berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. DJBC bukan hanya berfungsi sebagai pengumpul penerimaan negara, tetapi juga sebagai *community protector* yang bertugas melindungi masyarakat dari barang-barang berbahaya serta sebagai *trade facilitator* yang memastikan kelancaran arus barang. Ketiga fungsi tersebut menjadikan DJBC sebagai institusi yang berada di garis depan dalam menjaga kepentingan ekonomi dan keamanan negara. Dalam praktiknya, fungsi pengawasan reekspor memerlukan ketelitian yang tinggi, khususnya pada tahap pemeriksaan dokumen yang dilakukan oleh Pejabat Fungsional Pemeriksa Dokumen (yang selanjutnya disebut PFPD).

Proses pemeriksaan dokumen dalam reekspor bukan sekadar administrasi formal, melainkan titik krusial yang menentukan apakah barang yang diajukan benar-benar memenuhi syarat untuk dikirim kembali ke luar negeri. Ketidaktelitian dalam proses ini dapat membuka celah bagi pelaku usaha untuk melakukan manipulasi, misalnya dengan menyamarkan barang yang sebenarnya tidak layak edar menjadi barang yang diajukan untuk reekspor. Kesalahan dalam pemeriksaan berpotensi menyebabkan kerugian negara, baik dalam bentuk hilangnya penerimaan bea masuk maupun masuknya barang berbahaya ke pasar domestik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan reekspor dan efektivitas pemeriksaan dokumen menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pengawasan kepabeanan. Pelayanan reekspor yang efektif diharapkan mampu mendorong kepatuhan kepabeanan, baik dari sisi kelengkapan dokumen, kebenaran pemberitahuan pabean, maupun kepatuhan importir terhadap keputusan dan prosedur Bea dan Cukai. Namun, dalam praktiknya, keberadaan mekanisme reekspor tidak serta-merta menjamin tingginya tingkat kepatuhan. Justru, dalam beberapa kondisi, fasilitas reekspor berpotensi disalahgunakan oleh pihak tertentu sebagai sarana untuk menghindari kewajiban kepabeanan atau sebagai modus untuk mengalihkan barang ke pasar domestik secara tidak sah.

Tabel 1. 1 Jumlah Kasus Penindakan Kepabeanan Terkait Pelaksanaan Reekspor Barang Impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Kasus Penindakan Kepabeanan	Persentase Tren
2023	359	-
2024	722	+101,11%
2025	503	-30,33%
Total	1.584	-

Sumber : KPUBC Tipe A Tanjung Priok, Diolah oleh Peneliti

Fenomena empiris yang menjadi perhatian dalam penelitian ini tercermin dari data penindakan kepabeanan yang terkait dengan pelaksanaan reekspor barang impor di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok pada Tabel 1.1. Berdasarkan tabel tersebut, jumlah penindakan terkait reekspor tercatat sebanyak 359 kasus pada tahun 2023, kemudian meningkat menjadi 722 kasus pada tahun 2024, dan selanjutnya tercatat 503 kasus pada tahun 2025. Data ini menunjukkan bahwa pelaksanaan reekspor barang impor merupakan aktivitas kepabeanan yang intens dan dinamis di KPUBC Tipe A Tanjung Priok, seiring dengan tingginya volume arus barang impor yang dilayani. Perubahan jumlah penindakan terkait reekspor tersebut menggambarkan kompleksitas pelaksanaan ketentuan kepabeanan di lapangan. Secara normatif, dinamika tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai kondisi, antara lain perbedaan tingkat pemahaman pengguna jasa terhadap ketentuan kepabeanan, ketidaksiapan dokumen dan perizinan teknis, serta karakteristik barang impor yang tunduk pada ketentuan larangan dan pembatasan. Selain itu, pelayanan reekspor juga berpotensi menghadapi tantangan koordinasi lintas instansi, mengingat pemenuhan persyaratan teknis sering kali melibatkan instansi selain Bea dan Cukai.

Di sisi lain, tingginya intensitas penindakan yang berkaitan dengan reekspor juga menunjukkan bahwa pelayanan reekspor berada pada persimpangan antara fungsi pelayanan dan fungsi pengawasan. Kondisi ini menuntut adanya pelayanan yang tidak hanya cepat dan sesuai prosedur, tetapi juga mampu memberikan kepastian hukum serta mendorong kepatuhan kepabeanan pengguna jasa. Apabila pelayanan reekspor tidak berjalan secara efektif, terdapat risiko bahwa mekanisme reekspor hanya dipahami sebagai kewajiban administratif semata, tanpa memberikan dampak pembinaan kepatuhan yang berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan reekspor barang impor memiliki keterkaitan yang erat dengan upaya peningkatan kepatuhan kepabeanan, namun juga dihadapkan pada berbagai potensi kendala dalam implementasinya. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Efektivitas Pelayanan Reekspor Barang Impor dalam Meningkatkan Kepatuhan Kepabeanan di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Tahun 2023-2024”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Osborne (2021) menjelaskan bahwa : “Administrasi publik modern tidak lagi dipahami semata-mata sebagai pelaksana regulasi, melainkan sebagai proses

kolaboratif yang menekankan penciptaan nilai publik melalui keterlibatan aktor pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, administrasi publik berperan sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan masyarakat, dengan menekankan akuntabilitas, partisipasi, dan kualitas pelayanan publik.” Bryson, Crosby, dan Bloomberg (2021) menyatakan bahwa : “Administrasi publik berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan kepentingan publik yang menekankan nilai demokrasi, akuntabilitas, serta partisipasi pemangku kepentingan dalam proses pelayanan dan implementasi kebijakan. Administrasi publik berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam memastikan kebijakan publik dijalankan secara responsif dan bertanggung jawab.”

2. **Efektifitas** : Dalam pandangan Duncan melalui bukunya *Great Ideas in Management: Lessons from the Founders and Foundations of Managerial Practice*, efektivitas bukan hanya persoalan apakah hasil akhirnya sesuai target, tetapi juga bagaimana proses yang ditempuh untuk sampai pada hasil tersebut. Duncan yang dikutip dalam jurnal Hasbullah (2024) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut: Pencapaian Tujuan dan Adaptasi.
3. **Impor** : Impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar negeri ke daerah pabean. Tambunan (2020) menjelaskan bahwa impor merupakan kegiatan ekonomi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa yang belum atau tidak dapat diproduksi secara efisien di dalam negeri. Selain itu, impor menjadi bagian dari integrasi ekonomi global yang berperan dalam menjaga kesinambungan pasokan bahan baku, mendukung proses produksi, serta meningkatkan daya saing dan keberlanjutan industri nasional.
4. **Reekspor** : Reekspor adalah kegiatan mengirim kembali barang impor ke luar daerah pabean tanpa mengalami perubahan signifikan. Andriyani (2019) menjelaskan bahwa reekspor dilakukan antara lain karena barang tidak sesuai spesifikasi atau perubahan permintaan pasar internasional. Reekspor menjadi solusi bagi pelaku usaha agar tidak menanggung kerugian akibat barang yang tidak dapat dipasarkan dalam negeri.
5. **Kepatuhan kepabeanan** : Kepatuhan kepabeanan merupakan elemen fundamental dalam sistem administrasi kepabeanan modern yang berfungsi untuk menjamin tertibnya lalu lintas barang lintas negara serta mengamankan penerimaan negara. Dalam perspektif kebijakan publik, kepatuhan kepabeanan tidak hanya dipahami sebagai ketaatan formal terhadap aturan, tetapi juga sebagai bentuk kesadaran pelaku usaha dalam menjalankan kewajiban hukum secara sukarela dan berkelanjutan. Penelitian kontemporer menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan kepabeanan berbanding lurus dengan efektivitas pengawasan, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan terhadap institusi kepabeanan (Wiratmoko, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena tujuan utamanya adalah untuk menggali secara mendalam proses, dinamika, dan efektivitas pelayanan reekspor barang impor di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok, khususnya dalam konteks upaya meningkatkan kepatuhan kepabeanan. Menurut Hasan Syahrizal (2023), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang luas dan mencakup berbagai jenis, antara lain: studi kasus, deskriptif, tindak kelas, fenomenologi, etnografi, grounded theory, sejarah, dan hermeneutika. Penelitian kualitatif menempatkan manusia sebagai subjek utama dalam suatu peristiwa sosial, memungkinkan pemahaman terhadap perilaku, keputusan, dan interaksi manusia dalam konteks sosial dan budaya tertentu. Lebih lanjut, menurut Rizal Safarudin (2023), penelitian kualitatif bersifat humanistik, menekankan kebebasan berpikir dan kemampuan subjek penelitian dalam menentukan pilihan berdasarkan budaya dan sistem yang diyakini masing-masing individu. Pendekatan ini sangat sesuai

untuk penelitian ini karena pelayanan reekspor melibatkan interaksi manusia, prosedur, dan kebijakan yang kompleks, yang tidak bisa sepenuhnya dijelaskan melalui metode kuantitatif semata. Dengan pendekatan kualitatif, penulis dapat melakukan analisis mendalam terhadap praktik pelayanan reekspor, dokumen terkait, dan kebijakan yang berlaku, serta memperoleh pemahaman kontekstual mengenai efektivitas pelayanan reekspor dalam meningkatkan kepatuhan kepabeanan. Pendekatan ini juga memberikan ruang untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pengawasan, termasuk kendala dan strategi mitigasi yang diterapkan oleh KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi, dalam hal ini pelayanan reekspor barang impor, dengan menekankan pada deskripsi beberapa hal yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan, proses operasional, dan upaya meningkatkan kepatuhan kepabeanan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan sistematis mengenai praktik pelayanan reekspor, termasuk kendala, proses, dan dampaknya terhadap pengawasan kepabeanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen resmi dan arsip kelembagaan yang relevan dengan pelaksanaan pelayanan reekspor barang impor di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok. Data sekunder digunakan untuk memperkuat analisis hasil wawancara serta memberikan gambaran objektif mengenai kerangka regulasi, prosedur operasional, dan pelaksanaan pelayanan reekspor.

1. Data Jumlah Pelayanan Reekspor Barang Impor Yang Dilaksanakan di KPUBC Tipe A Tanjung Priok

Tabel 4. 1 Jumlah Pelayanan Reekspor Barang Impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok Tahun 2023-2025

Tahun	Total Dokumen Pelayanan Reekspor	Persentase Tren
2023	360	-
2024	810	+125,00%
2025	811	+0,12%
Total	1.981	-

Secara keseluruhan, data ini memperlihatkan bahwa pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok mengalami pertumbuhan yang pesat dalam periode penelitian, sekaligus menunjukkan konsistensi volume pelayanan pada tahun berikutnya. Temuan ini memperkuat hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan reekspor semakin dipahami dan dimanfaatkan oleh pengguna jasa, serta berkontribusi terhadap pembentukan kepatuhan kepabeanan.

2. Data Jumlah Kasus Penindakan Kepabeanan Terkait Pelaksanaan Reekspor Barang Impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok

Tabel 4. 2 Jumlah Kasus Penindakan Kepabeanan Terkait Pelaksanaan Reekspor Barang Impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Kasus Penindakan Kepabeanan	Persentase Tren
2023	359	-
2024	722	+101,11%
2025	503	-30,33%
Total	1.584	-

Berdasarkan Tabel 4.4, jumlah kasus penindakan kepabeanan yang terkait dengan pelaksanaan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok menunjukkan dinamika yang fluktuatif selama periode 2023–2025. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan dan pengawasan reekspor pada awalnya berdampak pada meningkatnya penindakan, namun pada periode berikutnya berkontribusi terhadap penurunan jumlah pelanggaran, yang selaras dengan tujuan pelayanan reekspor dalam mendorong kepatuhan kepabeanan.

3. Data Jenis Pelanggaran Kepabeanan Yang Terkait Dengan Reekspor Barang Impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok

Tabel 4. 5 Jenis Pelanggaran Kepabeanan yang Terkait dengan Reekspor Barang Impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok

No	Jenis Pelanggaran Kepabeanan
1	Barang impor tidak dilengkapi perizinan teknis (Lartas)
2	Dokumen kepabeanan tidak lengkap atau tidak sesuai
3	Kesalahan klasifikasi barang (<i>HS Code</i>)
4	Ketidaksesuaian jumlah, jenis, atau spesifikasi barang
5	Barang termasuk kategori dilarang impor
6	Barang termasuk kategori dibatasi namun tidak memenuhi persyaratan
7	Barang tidak memenuhi ketentuan standar teknis atau karantina
8	Keterlambatan pelaksanaan kewajiban reekspor
9	Penyalahgunaan prosedur reekspor

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa pelayanan reekspor barang impor tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian dan pembinaan kepatuhan kepabeanan. Keberadaan jenis-jenis pelanggaran tersebut sekaligus menjadi dasar bagi Bea dan Cukai untuk melakukan evaluasi kebijakan, peningkatan sosialisasi, serta penguatan koordinasi lintas instansi guna meminimalkan terulangnya pelanggaran serupa di masa mendatang.

Pembahasan

Subbab pembahasan ini bertujuan untuk mengkaji dan menafsirkan hasil penelitian berdasarkan data primer dan data sekunder yang telah diperoleh. Pembahasan difokuskan pada keterkaitan antara temuan empiris di lapangan dengan kerangka teori yang digunakan, sehingga mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap permasalahan penelitian.

1. Efektivitas pelayanan reekspor barang impor dalam meningkatkan kepatuhan kepabeanan di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Tahun 2023-2024

Pembahasan efektivitas pelayanan reekspor barang impor dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan dikutip oleh Hasbullah (2024), yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Analisis dilakukan dengan mengaitkan hasil wawancara dan data pendukung untuk menilai sejauh mana pelayanan reekspor telah berjalan efektif dalam mendorong kepatuhan kepabeanan.

a. Indikator Pencapaian Tujuan

Indikator pencapaian tujuan menurut Duncan digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan atau pelayanan publik mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan reekspor barang impor, pencapaian tujuan tidak hanya diukur dari terlaksananya proses reekspor secara administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut berkontribusi dalam membentuk dan meningkatkan kepatuhan kepabeanan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok diarahkan untuk memastikan bahwa barang impor yang tidak memenuhi ketentuan kepabeanan tidak beredar di dalam negeri, sekaligus mendorong importir agar lebih patuh terhadap ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, pencapaian tujuan pelayanan reekspor memiliki dimensi ganda, yaitu dimensi pengendalian (control) dan dimensi pembinaan kepatuhan (compliance building).

Data sekunder menunjukkan bahwa jumlah pelayanan reekspor barang impor mengalami peningkatan yang sangat signifikan selama periode penelitian. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 360 dokumen pelayanan reekspor, kemudian meningkat tajam menjadi 810 dokumen pada tahun 2024, atau mengalami kenaikan sebesar 125%. Selanjutnya, pada tahun 2025 jumlah pelayanan reekspor relatif stabil, yaitu 811 dokumen. Pola ini menunjukkan bahwa mekanisme reekspor semakin sering digunakan sebagai instrumen penyelesaian ketidaksesuaian barang impor, sekaligus mencerminkan meningkatnya intensitas pengawasan dan penegakan ketentuan kepabeanan.

Stabilnya jumlah pelayanan reekspor pada tahun 2025 dapat diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa pelayanan reekspor telah memasuki fase konsolidasi. Artinya, setelah terjadi peningkatan signifikan pada tahun sebelumnya, pelayanan reekspor tidak lagi mengalami lonjakan drastis, melainkan berjalan secara lebih terkendali dan sistematis. Kondisi ini mencerminkan bahwa prosedur reekspor telah dipahami dengan lebih baik oleh pengguna jasa serta dilaksanakan secara lebih konsisten oleh aparaturnya Bea dan Cukai.

Selain itu, pencapaian tujuan pelayanan reekspor juga dapat dianalisis melalui dinamika jumlah penindakan kepabeanan yang terkait dengan pelaksanaan reekspor. Data menunjukkan bahwa jumlah kasus penindakan meningkat secara signifikan pada tahun

2024, kemudian menurun pada tahun 2025. Peningkatan penindakan pada tahun 2024 mengindikasikan adanya penguatan fungsi pengawasan dan deteksi terhadap pelanggaran kepatuhan. Dalam konteks efektivitas, peningkatan penindakan tersebut tidak serta-merta menunjukkan kegagalan pelayanan, melainkan mencerminkan bahwa mekanisme pengendalian berjalan secara lebih aktif.

Penurunan jumlah penindakan pada tahun 2025, di sisi lain, dapat dipahami sebagai dampak lanjutan dari penerapan pelayanan reekspor yang lebih konsisten dan tegas pada periode sebelumnya. Penurunan ini mengindikasikan adanya perbaikan perilaku kepatuhan dari pengguna jasa, di mana importir menjadi lebih berhati-hati dalam menyiapkan dokumen dan memastikan kesesuaian barang impor sejak awal. Dengan demikian, data penindakan memperkuat temuan bahwa pelayanan reekspor tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap pelanggaran, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran kepatuhan.

Temuan kuantitatif tersebut sejalan dengan data primer hasil wawancara. Sebagian besar informan menyatakan bahwa tujuan pelayanan reekspor dalam menciptakan kepatuhan kepatuhan telah tercapai secara bertahap. Informan dari pihak Bea dan Cukai menekankan bahwa peningkatan kualitas dokumen dan berkurangnya kesalahan administratif pada importir tertentu merupakan indikasi nyata dari pencapaian tujuan pelayanan. Sementara itu, informan dari kalangan importir dan PPJK mengungkapkan bahwa pengalaman menjalani proses reekspor memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsekuensi ketidakpatuhan, sehingga mendorong mereka untuk lebih disiplin pada kegiatan impor berikutnya.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pencapaian tujuan pelayanan reekspor belum sepenuhnya merata. Importir yang memiliki frekuensi transaksi tinggi dan mendapatkan pendampingan intensif cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih baik dibandingkan importir baru atau yang jarang melakukan kegiatan impor. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan reekspor dalam mencapai tujuannya masih dipengaruhi oleh karakteristik pengguna jasa, tingkat pengalaman, serta intensitas interaksi dengan sistem kepatuhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari indikator pencapaian tujuan menurut Duncan, pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah berjalan efektif secara bertahap. Pelayanan reekspor tidak hanya berhasil menjalankan fungsi administratifnya, tetapi juga berperan sebagai instrumen pengendalian dan pembinaan yang mendorong peningkatan kepatuhan kepatuhan. Meskipun demikian, pencapaian tujuan tersebut masih memerlukan penguatan pembinaan dan konsistensi pelayanan agar dampaknya dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna jasa.

b. Indikator Integrasi

Indikator integrasi menurut Duncan menekankan pada kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan kerja sama yang efektif, baik secara internal maupun lintas instansi, guna mendukung pencapaian tujuan pelayanan. Dalam pelayanan reekspor barang impor, integrasi memiliki peran strategis karena proses reekspor tidak hanya melibatkan satu unit kerja, tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang melibatkan beberapa unit di lingkungan Bea dan Cukai serta instansi eksternal terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, integrasi internal di KPUBC Tipe A Tanjung Priok pada umumnya telah berjalan cukup baik. Data primer dari hasil wawancara menunjukkan bahwa koordinasi antarunit, seperti unit pelayanan, pemeriksa dokumen, dan unit

pengawasan, dilakukan melalui komunikasi langsung, rapat koordinasi, serta mekanisme penyampaian informasi internal. Integrasi internal ini memungkinkan setiap unit memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing dalam proses pelayanan reekspor, sehingga meminimalkan tumpang tindih kewenangan dan menjaga konsistensi pelayanan.

Kondisi tersebut sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Instruksi Kerja Persetujuan Ekspor Kembali Barang Impor yang Berada di Kawasan Pabean yang Telah Diajukan PIB (ISK/KPU.1/081 Revisi 02), yang mengatur secara jelas tahapan pelayanan reekspor serta pembagian peran antarunit di lingkungan Bea dan Cukai. SOP tersebut menegaskan bahwa penelitian dokumen, pengambilan keputusan, dan penyampaian hasil pelayanan harus dilakukan secara terkoordinasi dalam batas waktu yang telah ditentukan. Implementasi SOP ini tercermin dari konsistensi informasi yang diterima oleh pengguna jasa, sebagaimana disampaikan oleh informan dari kalangan importir dan PPJK.

Selain integrasi internal, pelayanan reekspor barang impor juga sangat bergantung pada integrasi lintas instansi. Berdasarkan hasil penelitian dan ketentuan SOP, instansi eksternal yang terlibat dalam pelayanan reekspor antara lain Badan Karantina (Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan), Kementerian Perdagangan, serta operator pelabuhan atau pengelola terminal peti kemas. Keterlibatan instansi-instansi tersebut berkaitan dengan penerbitan dan validasi perizinan teknis, pemenuhan ketentuan larangan dan pembatasan (lartas), serta kesiapan fisik barang untuk dilakukan ekspor kembali.

Dalam praktiknya, koordinasi lintas instansi dilakukan melalui kombinasi sistem elektronik dan komunikasi operasional di lapangan. Pelayanan reekspor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok memanfaatkan CEISA Kepabeanan sebagai sistem utama untuk pengelolaan dokumen dan proses persetujuan reekspor, serta Indonesia National Single Window (INSW) sebagai sarana pertukaran data perizinan dengan instansi teknis terkait. Penggunaan sistem ini telah diatur dalam SOP dan bertujuan untuk meningkatkan transparansi, mempercepat alur pelayanan, serta mengurangi duplikasi pemeriksaan dokumen.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi lintas instansi masih menghadapi sejumlah kendala. Data primer mengungkapkan bahwa sinkronisasi data antar sistem, perbedaan waktu pelayanan instansi teknis, serta perbedaan interpretasi regulasi seringkali menjadi faktor yang memperlambat proses pelayanan reekspor. Kondisi ini menyebabkan pelayanan reekspor belum sepenuhnya berjalan optimal, meskipun secara normatif alur dan mekanisme koordinasi telah diatur dalam SOP.

Kendala integrasi lintas instansi tersebut juga tercermin secara tidak langsung dalam data sekunder mengenai penindakan kepabeanan. Peningkatan jumlah penindakan pada periode tertentu dapat dikaitkan dengan penguatan pengawasan terhadap ketidaksesuaian yang sebagian di antaranya bersumber dari ketidaklengkapan atau keterlambatan perizinan teknis lintas instansi. Dengan demikian, integrasi eksternal menjadi faktor kunci yang memengaruhi efektivitas pelayanan reekspor sekaligus kepatuhan kepabeanan pengguna jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, ditinjau dari indikator integrasi menurut Duncan, pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok dapat dikatakan cukup efektif dari sisi integrasi internal, namun belum sepenuhnya optimal dari sisi integrasi lintas instansi. Keberadaan SOP dan sistem elektronik telah memberikan kerangka kerja yang jelas, tetapi efektivitasnya masih sangat bergantung pada keselarasan implementasi

antarinstansi. Oleh karena itu, penguatan koordinasi lintas instansi dan peningkatan sinkronisasi sistem menjadi faktor penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan reekspor dan mendorong kepatuhan kepabeanan secara lebih konsisten.

c. Indikator Adaptasi

Indikator adaptasi menurut Duncan menekankan pada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal. Dalam konteks pelayanan reekspor barang impor, kemampuan adaptasi menjadi faktor krusial karena pelayanan ini sangat dipengaruhi oleh perubahan regulasi kepabeanan, dinamika perdagangan internasional, serta perkembangan modus pelanggaran yang semakin kompleks.

Berdasarkan hasil penelitian, KPUBC Tipe A Tanjung Priok menunjukkan kemampuan adaptasi yang relatif baik dalam menyelenggarakan pelayanan reekspor barang impor. Data primer dari hasil wawancara dengan pejabat dan petugas Bea dan Cukai menunjukkan bahwa penyesuaian terhadap perubahan regulasi dilakukan melalui pembaruan standar operasional prosedur (SOP), sosialisasi internal, serta forum diskusi kasus untuk merespons perkembangan pola pelanggaran. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi organisasi tidak bersifat reaktif semata, melainkan dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan.

Kemampuan adaptasi tersebut tercermin secara normatif dan operasional dalam Instruksi Kerja Persetujuan Ekspor Kembali Barang Impor yang Berada di Kawasan Pabean yang Telah Diajukan PIB (ISK/KPU.1/081 Revisi 02). SOP ini menegaskan penggunaan sistem elektronik dan penetapan batas waktu pelayanan sebagai bentuk respons organisasi terhadap tuntutan efisiensi, transparansi, dan kepastian pelayanan. Dengan adanya pembaruan SOP, aparatur memiliki pedoman yang jelas dalam menyesuaikan pelayanan reekspor terhadap dinamika kebijakan dan kondisi lapangan.

Dari sisi sistem, adaptasi KPUBC Tipe A Tanjung Priok juga tercermin melalui pemanfaatan CEISA Kepabeanan, Indonesia National Single Window (INSW), serta sistem manajemen risiko dalam pelayanan reekspor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem-sistem tersebut membantu aparatur dalam memantau status permohonan, memeriksa konsistensi data, serta mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian sejak tahap awal. Pemanfaatan teknologi informasi ini menunjukkan bahwa adaptasi organisasi tidak hanya terbatas pada aspek regulasi, tetapi juga pada penguatan kapasitas teknologi sebagai instrumen pelayanan dan pengawasan.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa efektivitas adaptasi organisasi masih sangat dipengaruhi oleh kesiapan pengguna jasa. Informan dari kalangan importir dan PPJK menyampaikan bahwa perubahan regulasi dan penyesuaian sistem seringkali membutuhkan waktu untuk dipahami, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan administratif pada tahap awal implementasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa adaptasi organisasi belum sepenuhnya diimbangi oleh adaptasi eksternal dari pengguna jasa.

Dari perspektif pengawasan, adaptasi KPUBC Tipe A Tanjung Priok terhadap perkembangan modus pelanggaran tercermin dalam dinamika penindakan kepabeanan. Data sekunder menunjukkan bahwa peningkatan penindakan pada periode tertentu dapat dikaitkan dengan kemampuan aparat dalam mengidentifikasi dan merespons pola pelanggaran baru. Penurunan penindakan pada periode berikutnya mengindikasikan bahwa adaptasi tersebut tidak hanya memperkuat fungsi pengawasan, tetapi juga berdampak pada perubahan perilaku kepatuhan pengguna jasa.

Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa adaptasi organisasi perlu dilakukan secara lebih komprehensif dan inklusif. Adaptasi internal yang kuat perlu diimbangi dengan pembinaan dan pendampingan pengguna jasa agar perubahan regulasi dan sistem tidak menjadi hambatan baru dalam pelayanan reekspor. Tanpa adanya keselarasan adaptasi antara aparatur dan pengguna jasa, efektivitas pelayanan berpotensi tidak optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, ditinjau dari indikator adaptasi menurut Duncan, pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok dapat dikategorikan cukup adaptif, baik dari sisi regulasi, prosedur, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Namun, untuk mencapai tingkat efektivitas yang lebih optimal, adaptasi tersebut perlu terus diperkuat melalui evaluasi berkelanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pembinaan yang lebih intensif kepada pengguna jasa agar adaptasi yang dilakukan benar-benar berdampak pada peningkatan kepatuhan kepebeanaan.

Berdasarkan pembahasan efektivitas pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi menurut Duncan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan reekspor telah berjalan cukup efektif, namun belum sepenuhnya optimal. Ketiga indikator tersebut menunjukkan keterkaitan yang saling memengaruhi dalam menentukan kualitas dan dampak pelayanan reekspor terhadap kepatuhan kepebeanaan.

Dari sisi pencapaian tujuan, pelayanan reekspor telah mampu menjalankan fungsi pengendalian dan pembinaan kepatuhan secara bertahap. Hal ini tercermin dari meningkatnya pemanfaatan mekanisme reekspor, dinamika penindakan kepebeanaan, serta perubahan perilaku kepatuhan pengguna jasa sebagaimana ditunjukkan oleh data sekunder dan hasil wawancara. Namun, capaian tersebut masih dipengaruhi oleh karakteristik pengguna jasa dan belum merata secara menyeluruh.

Dari sisi integrasi, koordinasi internal di lingkungan Bea dan Cukai telah berjalan dengan baik dan mendukung konsistensi pelayanan sesuai SOP. Akan tetapi, integrasi lintas instansi masih menjadi faktor pembatas efektivitas pelayanan reekspor. Perbedaan sistem, waktu pelayanan, dan interpretasi regulasi antarinstitusi teknis menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya efisien dan berdampak pada kepastian waktu penyelesaian reekspor.

Sementara itu, dari sisi adaptasi, KPUBC Tipe A Tanjung Priok menunjukkan kemampuan menyesuaikan pelayanan terhadap perubahan regulasi, dinamika perdagangan, dan perkembangan modus pelanggaran melalui pembaruan SOP, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas aparatur. Namun, efektivitas adaptasi tersebut masih sangat bergantung pada kesiapan pengguna jasa dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan dan sistem pelayanan.

Dengan demikian, secara keseluruhan efektivitas pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah menunjukkan arah yang positif dan efektif, tetapi masih menghadapi berbagai kendala struktural dan operasional.

2. Kendala dalam pelayanan reekspor barang impor dalam meningkatkan kepatuhan kepebeanaan di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Tahun 2023-2024

Meskipun pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada berbagai kendala. Kendala-kendala tersebut bersifat struktural, administratif, dan

operasional, yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kelancaran pelayanan reekspor serta tingkat kepatuhan kepabeanaan pengguna jasa.

Kendala utama yang paling sering muncul dalam pelayanan reekspor barang impor adalah ketidaksiapan dan ketidaksesuaian dokumen kepabeanaan. Data primer dari hasil wawancara menunjukkan bahwa banyak permohonan reekspor diajukan dengan dokumen yang belum lengkap, tidak sesuai dengan ketentuan, atau tidak sinkron antara dokumen satu dengan lainnya. Kondisi ini menyebabkan proses penelitian dokumen menjadi lebih panjang dan berpotensi menunda pengambilan keputusan pelayanan.

Kendala administratif ini umumnya disebabkan oleh perbedaan pemahaman regulasi di kalangan pengguna jasa, khususnya importir yang jarang melakukan kegiatan impor atau belum memiliki pengalaman yang memadai dalam menghadapi ketentuan larangan dan pembatasan (lartas). Temuan ini sejalan dengan data sekunder mengenai jenis pelanggaran kepabeanaan yang terkait dengan reekspor, di mana ketidaksesuaian dokumen dan ketiadaan perizinan teknis menjadi salah satu penyebab utama dilakukannya reekspor.

Kendala berikutnya yang cukup dominan adalah koordinasi lintas instansi dalam pelayanan reekspor. Meskipun secara normatif alur koordinasi telah diatur dalam SOP pelayanan reekspor, hasil penelitian menunjukkan bahwa sinkronisasi data dan waktu pelayanan antarinstansi teknis masih belum optimal. Instansi seperti Badan Karantina dan Kementerian Perdagangan memiliki kewenangan tersendiri dalam penerbitan dan validasi perizinan teknis, sehingga keterlambatan atau ketidaksinkronan data dari instansi tersebut dapat memperpanjang proses pelayanan reekspor.

Kendala koordinasi lintas instansi ini tidak hanya berdampak pada lamanya waktu pelayanan, tetapi juga berpotensi menurunkan kepastian pelayanan bagi pengguna jasa. Beberapa informan menyampaikan bahwa ketidakpastian waktu penyelesaian perizinan teknis menjadi salah satu faktor yang menimbulkan persepsi bahwa pelayanan reekspor bersifat kompleks dan berlarut-larut. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas integrasi lintas instansi masih menjadi titik lemah dalam pelayanan reekspor.

Perubahan regulasi kepabeanaan dan kebijakan teknis yang relatif dinamis juga menjadi kendala dalam pelayanan reekspor barang impor. Data primer menunjukkan bahwa meskipun Bea dan Cukai telah melakukan penyesuaian SOP dan sosialisasi internal, perubahan regulasi seringkali belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna jasa dalam waktu singkat. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan administratif yang berulang, terutama pada tahap awal implementasi kebijakan baru.

Kendala ini memperlihatkan adanya kesenjangan adaptasi antara aparatur dan pengguna jasa. Aparatur Bea dan Cukai relatif lebih siap menyesuaikan diri terhadap perubahan regulasi melalui pembaruan prosedur dan sistem, sementara pengguna jasa membutuhkan waktu dan pendampingan lebih intensif untuk memahami implikasi perubahan tersebut. Tanpa adanya keselarasan adaptasi, perubahan regulasi justru berpotensi menjadi hambatan baru dalam pelayanan reekspor.

Meskipun pemanfaatan sistem elektronik seperti CEISA dan INSW telah meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan reekspor, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas data input masih menjadi kendala tersendiri. Kesalahan pengisian data oleh pengguna jasa, ketidaksinkronan data antar sistem, serta kendala teknis tertentu dapat menghambat proses pelayanan dan memerlukan klarifikasi tambahan dari petugas.

Kendala teknis ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia dan kedisiplinan pengguna jasa dalam memenuhi standar pengisian data. Dalam konteks pelayanan reekspor, sistem yang tidak didukung oleh data yang akurat justru dapat memperlambat proses pelayanan dan meningkatkan beban kerja aparat.

Berbagai kendala tersebut berdampak langsung terhadap kepatuhan kepatuhan pengguna jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam jangka pendek, kendala pelayanan dapat menurunkan tingkat kepatuhan karena pengguna jasa menghadapi proses yang dianggap kompleks dan memakan waktu. Namun, dalam jangka panjang, kendala tersebut justru berfungsi sebagai mekanisme pembelajaran, di mana pengguna jasa menjadi lebih memahami pentingnya kepatuhan dan ketelitian dalam memenuhi ketentuan kepatuhan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kendala dalam pelayanan reekspor memiliki dua sisi, yaitu sebagai hambatan operasional dan sebagai pemicu pembentukan kepatuhan. Oleh karena itu, pengelolaan kendala secara tepat menjadi kunci agar pelayanan reekspor tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan kepatuhan.

3. Upaya untuk menghadapi kendala dalam pelayanan reekspor barang impor dalam meningkatkan kepatuhan kepatuhan di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Tahun 2023-2024

Berdasarkan hasil penelitian, berbagai kendala dalam pelayanan reekspor barang impor telah diidentifikasi, baik yang bersifat administratif, koordinatif, maupun teknis. Menyikapi kondisi tersebut, Bea dan Cukai khususnya KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah melakukan sejumlah upaya perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan reekspor sekaligus mendorong kepatuhan kepatuhan pengguna jasa. Upaya-upaya ini dilakukan secara berlapis, mencakup aspek regulasi, organisasi, sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Salah satu upaya utama yang dilakukan Bea dan Cukai untuk mengatasi kendala pelayanan reekspor adalah penguatan sosialisasi dan pembinaan kepada pengguna jasa. Data primer menunjukkan bahwa petugas secara aktif memberikan penjelasan langsung terkait persyaratan reekspor, kekurangan dokumen, serta prosedur yang harus dipenuhi oleh importir maupun PPJK. Pendekatan ini tidak hanya dilakukan pada tahap pengajuan permohonan, tetapi juga melalui komunikasi berkelanjutan ketika ditemukan kesalahan administratif.

Upaya pembinaan ini berfungsi sebagai mekanisme edukatif untuk mengurangi kesalahan berulang dan meningkatkan pemahaman pengguna jasa terhadap ketentuan kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan hasil analisis dampak kendala, yang menunjukkan bahwa pembinaan yang tepat dapat mengubah kendala operasional menjadi sarana pembelajaran kepatuhan bagi pengguna jasa.

Selain pembinaan eksternal, Bea dan Cukai juga melakukan penguatan koordinasi internal sebagai upaya mengatasi kendala pelayanan reekspor. Data primer mengungkapkan bahwa koordinasi antarunit mulai dari unit pelayanan, pemeriksa dokumen, hingga pengawasan diperkuat melalui komunikasi langsung dan evaluasi internal secara berkala. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi titik-titik hambatan dalam alur pelayanan serta mencegah terulangnya kesalahan yang sama.

Penguatan koordinasi internal ini selaras dengan ketentuan dalam Instruksi Kerja Persetujuan Ekspor Kembali Barang Impor yang Berada di Kawasan Pabean yang Telah Diajukan PIB (ISK/KPU.1/081 Revisi 02), yang menekankan kejelasan alur, pembagian peran, serta batas waktu pelayanan. Implementasi SOP secara konsisten menjadi instrumen penting dalam menjaga kepastian dan konsistensi pelayanan reekspor.

Untuk mengatasi kendala integrasi lintas instansi, Bea dan Cukai melakukan upaya peningkatan koordinasi dengan instansi teknis terkait, seperti Badan Karantina dan Kementerian Perdagangan. Upaya ini dilakukan melalui komunikasi operasional di lapangan, penyampaian masukan terhadap kendala yang sering terjadi, serta pemanfaatan sistem pertukaran data melalui INSW.

Meskipun koordinasi lintas instansi masih menghadapi tantangan, upaya ini menunjukkan adanya komitmen untuk memperbaiki kualitas integrasi pelayanan. Penguatan koordinasi lintas instansi dipandang sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepastian waktu pelayanan reekspor dan meminimalkan hambatan administratif yang berasal dari perbedaan sistem dan kewenangan antarinstansi.

Upaya lain yang signifikan dalam mengatasi kendala pelayanan reekspor adalah pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Pelayanan reekspor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok dilaksanakan melalui sistem CEISA Kepabeanan yang terintegrasi dengan Indonesia National Single Window (INSW). Sistem ini digunakan untuk pengajuan permohonan, penelitian dokumen, serta penerbitan keputusan reekspor.

Data primer dan sekunder menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem elektronik telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, serta memudahkan pemantauan status permohonan oleh pengguna jasa. Namun, Bea dan Cukai juga menyadari bahwa efektivitas sistem sangat bergantung pada kualitas data yang diinput oleh pengguna jasa. Oleh karena itu, upaya pembinaan dan pendampingan juga diarahkan untuk meningkatkan ketelitian dan kedisiplinan pengguna jasa dalam pengisian data.

Upaya mengatasi kendala pelayanan reekspor juga dilakukan melalui evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bea dan Cukai secara rutin melakukan evaluasi internal terhadap pelaksanaan pelayanan reekspor, baik dari sisi prosedur maupun kinerja aparatur. Evaluasi ini menjadi dasar untuk perbaikan SOP dan penyesuaian pendekatan pelayanan.

Peningkatan kapasitas SDM dilakukan melalui sosialisasi internal, pembaruan pedoman kerja, serta diskusi kasus yang berkaitan dengan perkembangan regulasi dan modus pelanggaran. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa aparatur memiliki pemahaman yang mutakhir dan kemampuan adaptif dalam menghadapi dinamika pelayanan reekspor.

Berbagai upaya yang dilakukan Bea dan Cukai tersebut memiliki implikasi langsung terhadap peningkatan kepatuhan kepabeanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kendala masih ditemukan, pembinaan, penguatan koordinasi, dan pemanfaatan sistem telah mendorong pengguna jasa untuk lebih patuh dan teliti dalam memenuhi ketentuan kepabeanan. Dengan demikian, upaya mengatasi kendala tidak hanya berfungsi sebagai solusi jangka pendek, tetapi juga sebagai strategi pembinaan kepatuhan jangka panjang.

Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan oleh Bea dan Cukai dalam mengatasi kendala pelayanan reekspor barang impor menunjukkan adanya komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan. Meskipun belum sepenuhnya

optimal, langkah-langkah tersebut menjadi fondasi penting bagi peningkatan kepatuhan kepabeanan serta perbaikan pelayanan reekspor secara berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelayanan reekspor barang impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kepatuhan kepabeanan pengguna jasa. Hal ini ditunjukkan oleh tercapainya tujuan pelayanan secara bertahap, integrasi internal yang relatif baik, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan regulasi dan dinamika perdagangan. Meskipun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh variasi karakteristik pengguna jasa dan kendala integrasi lintas instansi.
2. Kendala utama dalam pelaksanaan pelayanan reekspor meliputi ketidaksiapan dan ketidaksesuaian dokumen, perbedaan pemahaman regulasi, koordinasi lintas instansi yang belum optimal, serta kesiapan pengguna jasa dalam beradaptasi dengan perubahan regulasi dan sistem elektronik. Kendala-kendala tersebut berdampak pada lamanya proses pelayanan dan menurunkan kepastian pelayanan dalam jangka pendek.
3. Bea dan Cukai telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala pelayanan reekspor, antara lain melalui penguatan sosialisasi dan pembinaan pengguna jasa, peningkatan koordinasi internal dan lintas instansi, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi berkelanjutan terhadap SOP dan kapasitas sumber daya manusia. Upaya-upaya tersebut berkontribusi dalam mendorong peningkatan kepatuhan kepabeanan dan memperbaiki kualitas pelayanan reekspor secara berkelanjutan.

Saran

1. Bea dan Cukai perlu memperkuat integrasi dengan instansi teknis terkait, khususnya Badan Karantina dan Kementerian Perdagangan, melalui optimalisasi pemanfaatan INSW dan penyamaan waktu pelayanan. Penguatan integrasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepastian dan mempercepat proses pelayanan reekspor barang impor.
2. Pembinaan kepatuhan kepabeanan perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama kepada importir baru dan pengguna jasa dengan tingkat kesalahan administratif yang tinggi. Sosialisasi yang bersifat edukatif dan preventif diharapkan dapat mengurangi kesalahan berulang dan mendorong kepatuhan sejak tahap awal kegiatan impor.
3. Bea dan Cukai perlu meningkatkan pendampingan kepada pengguna jasa dalam pengisian data pada sistem CEISA dan INSW serta melakukan evaluasi berkala terhadap SOP pelayanan reekspor. Optimalisasi sistem dan kualitas data ini akan mendukung kelancaran pelayanan serta memperkuat efektivitas pengawasan kepabeanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, A. (2020). Manajemen pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardani, H., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kasmanto Rinaldi, S. H. (2021). *Pembinaan dan Pengawasan dalam Lembaga pemasyarakatan*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Mahmudi. (2020). Manajemen kinerja sektor publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Osborne, S. P. (2021). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. Routledge.
- Prawoto, A. (2020). Pengantar Keuangan Publik. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sutarto, & Wibowo, A. (2021). Administrasi dan manajemen publik. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tambunan, T. (2020). Perdagangan internasional dan pembangunan ekonomi. Jakarta: LP3ES.
- Tjandra, R. (2019). Hukum Keuangan Negara. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, H. (2021). *Administrasi, Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan: Teori Dan Praktik*. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2016). *Administrasi Publik*. Bumi Aksara.

Jurnal

- A., Ozolina, V., & Volkova, T. (2023). Re-export: Assessing the impact of re-export companies on sectors and the economy. *Journal of International Trade and Economic Development*, 32(5), 721–738.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.

- Bellen Kusuma Handika, Kamila Lintang Pratiwi, & Raudya Prameswari. (2025). Dampak Intervensi Pemerintah Terhadap Ekspor di Indonesia. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRIME)*, 3(1), 355–362
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2021). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 81(2), 211–224. <https://doi.org/10.1111/puar.13244>
- Cindy Cintya Lauren et al (2023). Analisis pengenaan denda dan sanksi administratif dalam proses ekspor-impor [Tesis, Universitas Indonesia].
- Febriani, E. S., Arobiah, D., Apriyani, A., Ramdhani, E., & Millah, A. S. (2023). Analisis data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140-153.
- Hidayat, M. F., & Arimbhi, P. (2024). Implementasi kebijakan program Ekosistem Logistik Nasional di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok [Skripsi, Universitas Indonesia].
- Pae, N. T., Hasbullah, H., Kurnia, I., & Nuraisyah, N. (2024). Efektivitas Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dalam Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkup Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(3), 439-448.
- Putri, T. M., & Syamsuddin, M. A. (2021). Efektivitas penggunaan Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) Manifes Outward pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok [Skripsi, Universitas Hasanuddin].
- Rahayu, S. (2021). Analisis Pengelolaan Keuangan Negara dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 112-128.
- Rahmawati, N., & Putra, A. (2022). Pengaruh regulasi kepabeanan terhadap kelancaran arus ekspor-impor di Indonesia. *Jurnal Kepabeanan dan Cukai Indonesia*, 4(2), 89–103. <https://doi.org/10.31002/jkci.v4i2.5678>
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Safira Amanda Novianingrum, Sellya Nara Kartika, Uswatun Khasanah, & Muhammad Kurniawan. (2024). Pengaruh Ekspor, Impor, dan Nilai Tukar terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Periode 2014-2023. *Ekonomi Keuangan Syariah dan Akuntansi Pajak*, 1(3), 58–73. DGCE Regulation 22/BC/2024. (2024).

- Sari, D., & Pratama, Y. (2020). The relationship between customs policy and export performance in developing countries. *International Journal of Trade and Economics*, 7(4), 145–152. <https://doi.org/10.18178/ijte.2019.7.4.567>
- Silano, R. C., Labatjo, R., Nur, N. M., & Sucipto, D. (2023). Prosedur kepabeanan dalam kegiatan ekspor impor barang di pelabuhan. *Jurnal Yustisiabel*, 7(1), 27-49.
- Sinaga, D. M., Hartono, B., & Budiani, I. T. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan 24/7 dalam meningkatkan pelayanan pengguna jasa pada KPPBC [Skripsi, Politeknik Keuangan Negara STAN].
- Sitompul, N. (2022). Peran Bea Cukai dalam efektivitas Prohorovs,
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13-23.
- T Pae, N., Hasbullah, H., Kurnia, I., & Nuraisyah, N. (2024). Efektivitas Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dalam Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkup Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(3), 439–448. <https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i3.425>

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Permendag 36 Tahun 2023. Jakarta: Kemendag.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Permendag 36 Tahun 2023. Jakarta: Kemendag.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Tata Laksana Kepabeanan.