

## Analisis penerapan reformasi birokrasi pada kantor pelayanan utama bea dan cukai Tanjung Priok = Analysis of application of bureaucracy reforms in the main office of customs and excise Tanjung Priok

Rahmat Subagio, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20319040&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penerapan Reformasi Birokrasi merupakan sesuatu yang sangat penting dilaksanakan . Untuk mengetahui hasil penerapan Reformasi perlu dilakukan evaluasi dan analisis. Sebagai tempat penelitian dipilih KPU BC (Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai) Tanjung Priok karena sebagai bagian dari DJBC (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) di bawah Kementrian Keuangan, bertanggungjawab terhadap 70% penerimaan Kebeacukaaian secara nasional dan sebagian besar masalah kebeacukaaian ada di Tanjung Priok. Permasalahan yang terjadi sebelum proses reformasi adalah belum adanya penataan SDM, sistem penggajian yang tidak memperhatikan resiko dan tanggung jawab pekerjaan/jabatan, belum cukup dan memadai sistim/prosedur ketatalaksanaa, belum ditatanya organisasi/ kelembagaan.

Secara umum tujuan reformasi birokrasi adalah mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggaraan Negara yang professional, bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima. Guna mencapai tujuan tersebut dilakukan dengan penataan kelembagaan, ketatalaksanaan, sumberdaya manusia, akuntabilitas dan pelayanan umum . Untuk mengetahui penerapan Reformasi Birokrasi di KPU BC Tanjung Priok perlu dilakukan analisis penerapan Reformasi Birokrasi terhadap aspek-aspek di atas.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data dilakukan metode campuran yaitu pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif. Sampel penelitian sebanyak 156 responden dari unsur internal pegawai KPU BC Tanjung Priok, 60 responden dari unsur pengguna jasa serta 4 orang informan sebagai nara sumber dalam wawancara mendalam. Pengumpulan data sekunder menggunakan studi kepustakaan, studi dokumen dan observasi. Pengumpulan data primer kuantitatif menggunakan teknik kuesioner dan pengumpulan data primer kualitatif menggunakan teknik wawancara.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa penerapan reformasi birokrasi telah memenuhi ke lima aspek yang diteliti dengan nilai mutu baik, namun masih ditemukan beberapa faktor yang bernilai kurang baik yaitu tentang pola karier, penempatan pegawai, penggunaan dana operasional dan standar pelayanan. Untuk perbaikan disarankan agar dilakukan pemberian motivasi dan refreasing terhadap pegawai secara berkelanjutan, penciptaan inovasi sistem dan prosedur pelayanan, penggunaan teknologi informasi yang terpadu dengan sistem lain di luar kebeacukaaian, otomatisasi sistem, modernisasi kantor pelayanan diluar Kantor Pelayanan Utama. Sedang untuk mengatahui hasil Reformasi Birokrasi perlu dilakukan evaluasi dan analisis yang terus menerus dan berkesinambungan.

<hr>

Application of Bureaucracy Reform is an important thing to be implemented. In order to know the result of Bureaucracy Reform Application it is important to be evaluated and analyzed. As the place of research be chosen KPU BC (Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai) Tanjung Priok because as the part of DJBC (Directorate of General of Customs and Excise under the Ministry of Finance, responsible about 70% in receiving the Customs and Excise nationally and a big part of problem of customs and excise sector is in

Tanjung Priok. The problem that occurred before reform process is there is not administration of Human resources yet, learning system which is not pay attention about the risk and responsibility of job/title is not enough and feasible about administration procedure system, be managed about organization/ institution. Generally the purpose of bureaucracy reform is to realize good governance be supported by the implementation of state professionally, free of corrupt, collusion and nepotism, and to increase the service to the society so that, reached the primary service in reaching such purpose be done by the administration of institution, the management of human resources, accountability and general service. In order to know bureaucracy Reform Application in main Service office of Customs and Excise Tanjung Priok to be it is important to be done bureaucracy Reform Application Analysis to the aspect above.

The research use quantitative approach data collecting method be done the combination method of collecting data quantitative and qualitative. Research sample is about 156 respondent from the element of employee internal of main Service office of Customs and Excise Tanjung Priok, 60 respondents from the element of user of service and 4 informants as a source for in-depth interview. Secondary data collecting use library study, document and observation study. Quantitate primary data collecting use questioner and data collecting use interview.

From the Result of research be concluded where the application of bureaucracy reform have been fulfill the five aspect that be researched by good quality grade, but still be founded some factors not good enough grade namely about carrier pattern, the placement of employee the usage and operational and service standard. For revision be suggested in order that be done the giving of motivation and refreshing to the employee continually , to create the innovation of system and service procedure, the usage of united information technology by other system in outside of customs sector, automatic of system, service office modernization in outside of main Service office of Customs and Excise Tanjung Priok. Meanwhile in order to know the result of reform of bureaucracy need to be done the evaluation and analysis continually.