

# Pengaruh kebijakan reformasi pelayanan dan aplikasi sistem electronic data interchange terhadap kualitas pelayanan kepabeanan pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Priok I : studi kasus reformasi pelayanan publik oleh birokrasi yang dipandang sebagai proses learning organization

Ricky Mohamad Hanafie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74969&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dan pengamatan awal yang dilakukan teridentifikasi bahwa kualitas pelayanan kepabeanan di bidang impor pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Priok I, Kantor Wilayah IV Jakarta, masih belum optimal, bila dinilai dari fungsi strategis pelayanan tersebut. Belum optimalnya pelayanan kepabeanan yang dimaksud antara lain terlihat dari kurang profesional dan belum akuratnya aplikasi Sistem Electronic Data Interchange yang berbasis pada fungsi teknologi komputer.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membahas seberapa besar pengaruh Kebijakan Reformasi Pelayanan dan Aplikasi Sistem Electronic Data Interchange terhadap Kualitas Pelayanan Kepabeanan pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Priok I.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kebijakan dari Dunn, Teori Aplikasi Sistem EDI dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 dan Teori Pelayanan dari Parasuraman.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif terhadap data primer yang didapat dari sampel penelitian sebanyak 100 responden yang terdiri dari pegawai dan importir untuk Kuesioner Pengujian Hipotesis dan 100 pegawai untuk Kuesioner Learning Organization. Metode Kualitatif digunakan untuk mengolah rujukan teori dan data fungsional yang diperoleh dari berbagai buku dan dokumen.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Kebijakan Reformasi Pelayanan dan Aplikasi Sistem Electronic Data Interchange terhadap Kualitas Pelayanan Kepabeanan pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Priok I. Pengaruh positif ini menjadi isyarat bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel Kebijakan Reformasi Pelayanan dan variabel Aplikasi Sistem Electronic Data Interchange, maka peningkatan pada kedua variable babas tersebut secara bersama-sama akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan kepabeanan di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Priok I. Hasil penelitian ini selanjutnya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kepabeanan di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Priok I dapat ditingkatkan dengan meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan reformasi pelayanan dan dengan meningkatkan juga efektivitas dan efisiensi aplikasi Sistem Electronic Data Interchange dalam proses pelayanan tersebut.

Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

KPBC Tipe A Khusus Tanjung Priok I perlu merumuskan dan melaksanakan secara khusus kebijakan reformasi pelayanan yang tertuju untuk meningkatkan etos kerja di kalangan pegawai, terutama pegawai

yang langsung melaksanakan teknis pelayanan kepabeanan.

Untuk meningkatkan profesionalisme dan keahlian kerja para pegawai yang bertugas dalam pelaksanaan Sistem EDI perlu diadakan pelatihan teknis fungsional secara intensif sesuai dengan perkembangan dan tantangan teknologi komputer.

Guna lebih memantapkan pelaksanaan Rencana Strategis Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, maka KPBC Tipe A Khusus Tanjung Priok I perlu mengembangkan konsep Learning Organization dengan cara mengembangkan berbagai program diklat pegawai, peningkatan kesejahteraan pegawai dan pengembangan konsep kepemimpinan situasional yang komunikatif.