

Lampiran I

PANDUAN WAWANCARA

Pelayanan

1. Menurut Anda, pelayanan-pelayanan apa saja yang diberikan instansi Bea dan Cukai kepada masyarakat?
2. Apa yang membedakan pelayanan pada KPBC dan KPU?
3. Bagaimana standar kenyamanan yang diberikan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai dibandingkan dengan KPBC?
4. Bagaimana sarana dan prasarana seperti teknologi, telekomunikasi, dan informatika yang digunakan dalam rangka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
5. Bagaimana biaya yang timbul atas pengurusan pelayanan di Bea Cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
6. Seberapa lama-kah pengurusan dokumen sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
7. Menurut Anda, bagaimana jasa pelayanan yang diberikan pihak Bea dan Cukai, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan stakeholders pada waktu sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
8. Menurut Anda, apakah pihak Bea dan Cukai memberikan kemudahan dalam kepada stakeholders dalam menjangkau pelayanannya sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?

SDM

1. Menurut Anda, bagaimana sikap dan perilaku personel Bea dan Cukai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
2. Bagaimana pelayanan pihak Bea dan Cukai kepada masyarakat apakah melakukan diskriminatif pada waktu sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
3. Menurut Anda, bagaimana kompetensi pegawai DJBC terkait dengan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian dalam memberikan pelayanan sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
4. Menurut Anda, bagaimana penerapan kode etik Bea dan Cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?

Budaya

1. Menurut Anda, bagaimana pengembangan budaya yang bersih KKN pada KPBC Tanjung Priok dan KPU BC?
2. Menurut Anda, bagaimana peran Bea dan Cukai dalam mengutamakan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah dibentuknya KPU Bea dan Cukai?
3. Menurut Anda, bagaimana pihak Bea Cukai menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?

Sistem

1. Menurut Anda, bagaimana sistem atau prosedur pelayanan sebelum dan sesudahnya dibentuknya KPU BC ?
2. Bagaimana sistem birokrasi sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
3. Bagaimana aturan main di lingkungan BC sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?

Kinerja

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Bea dan Cukai pada waktu sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
2. Bagaimana komplain masyarakat terhadap pelayanan Bea dan Cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
3. Bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?



Lampiran II.1

Nama informan : Informan 1
Tempat wawancara : Restoran di Jakarta
Waktu wawancara : Pukul 21.45 s.d. 23.00
Tanggal wawancara : 22 September 2008
Kategori informan : PNS Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
Keterangan : 1. I : Informan
2. P : Peneliti

Pada saat wawancara hanya ada peneliti dan informan saja di meja tersebut, sehingga informan leluasa mengutarakan apa yang ada dalam benak informan. Namun waktu banyak digunakan lebih lama karena dalam wawancara diselingi makan malam.

1.	P	:	Sorry banget nich telat soalnya dosennya ngajarnya lama.
	I	:	Ga papa ko Mas.
2.	P	:	Gimana udah nunggu lama ya?
	I	:	Ga ko...
3.	P	:	Ya udah kita mulai ya, kamu bersedia ga menjadi informan aku dalam penelitian ini?
	I	:	Bersedia Insya Allah.
4.	P	:	Keberatan ga kalo namanya aku cantumin dalam penelitian ini?
	I	:	Mendingan ga usah deh Mas.
5.	P	:	Oke dech kalo gitu, satu lagi, keberatan ga kalo aku pake alat perekam?
	I	:	Ga papa.
6.	P	:	Pertama-tama aku mau tau dech, pelayanan-pelayanan apa saja sich yang diberikan bea cukai kepada masyarakat?
	I	:	Bayak Mas, Pelayanan yang pertama di bidang kepabeanan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan pengawasan dari luar daerah pabean ke dalam daerah pabean serta memungut bea masuk dan bea keluar. Yang kedua di bidang cukai yaitu pemungutan yang dikenakan kepada barang-barang yang memiliki karakteristik tertentu. Selain itu pengawasan juga

		melakukan pengawasan terhadap barang-barang yang masuk dan keluar. Pelayanan yang diberikan masyarakat adalah administrasi dan memungut bea masuk dan bea keluar. Pihak bea cukai hanya mengadministrasikannya saja. Di setiap kantor pelayanan bea cukai ada unit masing-masing yang mengurus dokumen ekspor impor, terus perbendaharaan mengurus kurang bayar, sanksi administrasi, PNBK, dan sebagainya. Segitu aja ya..
7.	P :	Ya udah gapapa, menurut kamu apa sih yang membedakan antara KPBC dan KPU BC?
	I :	Kalo KPU itu dipimpin oleh eselon II kalo KPBC itu dipimpin oleh eselon III. Kalo KPU ada keputusan-keputusan tertentu yang langsung bisa ditentukan oleh Kepala KPU misalnya sanksi administrasi langsung bisa diputuskan Kepala KPU, jadi ga perlu ke kanwil lagi. Kalo KPBC biasa kan harus ke kanwil karena seksi Keberatan dan Banding udah ada di KPU. Di KPU itu udah komplit ada audit dan pengawasan internal. Kemudian dari segi remunerasi juga berbeda. Awalnya KPU ditujukan untuk memberikan kemudahan atau mempercepat pelayanan, intinya fokus pada pelayanan.
8.	P :	Oo gitu ya... nah menurut kamu bagaimana kenyamanan ruangan dan situasi untuk pengguna jasa yang diberikan bea cukai sebelum dan sesudah KPU?
	I :	Setau aku kalo di Batam sudah memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa kayak ruang tunggu yang gede banget jadi semua pelayanan ada di satu tempat, jadi kalo ngurus pabean ga perlu ke ruangan lain tapi ada loketnya namun P2 masih terpisah karena P2 mengurus pengawasan bukan pelayanan. Nah kalo di KPU Priok lebih bagus lagi.
9.	P :	Kalo di KPBC dulu gimana?
	I :	Klo di KPBC atau sebelum KPU ngurusnya ke ruangan yang berbeda-beda dan gedungnya juga beda-beda.
10.	P :	Gitu ya... Terus kalo prasarana dan sarana seperti teknologi, telekomunikasi, dan informatika, penggunaannya gimana sebelum dan

		sesudah dibentuknya KPU BC?
	I :	Mm..kalo di KPBC dulu kebanyakan masih manual nah kalo KPU tuh udah computerize, setau ku kalo di Batam dan Priok itu lagi melakukan pengadaan besar-besaran untuk komputer sehingga jumlah komputer mencukupi jumlah pegawai.
11.	P :	Oo enak donk....Okey, kalo biaya yang timbul atas pengurusan pelayanan bea cukai gimana sih?sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
	I :	Aku ga terlalu tau tapi gini, biaya yang timbul itu disebabkan ada orang yang kasih tanpa diminta, terus emang ada petugas yang minta. Sekarang jangankan minta dikasih pun harus ditolak karena udah jadi tugas. Tapi ada oknum-oknum yang masih nakal yang tak terlihat tapi pada umumnya udah ga berani udah ada penggerebekan KPK tapi untuk KPBC di pelosok saya ga tau deh.
12.	P :	Menurut kamu, seberapa lama sih pengurusan dokumen jaman KPU dan sebelumnya?
	I :	Pertama-tama waktu peralihan dari KPBC ke KPU BC sempet denger keluhan dari pengguna jasa kalo pelayanan makin lambat, misalnya ada permohonan impor sementara, kan harus ke Kepala KPU didisposisi ke Kabid PFPC, kemudian diteruskan ke Kasi Fasilitas, kemudian dari Kasi membuat Nota Dinas ke Kabid baru ke Kepala Kantor, karena birokrasi terlalu panjang yaitu sampai ke eselon II sehingga menjadi lama. Yang kedua, karena KPU kantor gede kadang mereka ngurus barang sehari-hari baru selesai, jarang satu permohonan selesai dalam satu hari, belum lagi kalo bapaknya rapat, dari kabid turun suratnya lama, dan pembukuan tiap bidang masih sistem manual jadi lama. Jadi KPU ga menjamin mempercepat pelayanan, dengan panjangnya birokrasi memperlambat pelayanan untuk kasus-kasus tertentu. Selain itu intensitas kerja KPU banyak.
13.	P :	Kalo dulu gimana?
	I :	Kalo waktu KPBC kan surat langsung masuk ke kepala kantor setingkat

		eselon III terus langsung ke kasi, cuma dua birokrasinya jadi lebih cepat.
14.	P :	Oo gitu yaa... menurut kamu apakah pelayanan yang diberikan bea cukai sudah sesuai harapan masyarakat atau stakeholders?
	I :	Kalo itu sih nanyanya sama PPJK atau importir Mas, kalo aku ga tau.
15.	P :	Ya udah kalo gitu...Nah kalo di KPBC maupun KPU apakah bea cukai memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menjangkau pelayanannya?
	I :	Maksudnya Mas?
16.	P :	Kayak kemudahan menjangkau informasi gitu?
	I :	Oo iya, kalo di KPBC itu ga ada kemudahan yang diberikan, kalo ada kesulitan pengguna jasa nanya-nanya aja ke pegawai padahal belum tentu pegawai itu ngerti, kayaknya rawan deh Mas soalnya kan mereka nanya langsung ke petugas jadi petugas bisa saja melakukan lobbi atau tawar menawar biar dapat untung, kan ada kemungkinan juga pengguna jasa mendapatkan informasi yang salah.
17.	P :	Kalo KPU gimana?
	I :	Klo di KPU ada satu bidang Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi terus ada yang namanya Client Coordinator yang memberikan secara jelas kepada seluruh pengguna jasa.
18.	P :	Sekarang aku nanya tentang SDM ya, menurut kamu, bagaimana sikap dan perilaku pegawai bea cukai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dulu dan sekarang?
	I :	Kalo dulu petugas sebagai orang yang minta untuk dilayani, paradigmanya begitu Mas. Kalo sekarang paradigmanya udah dirubah, kita melayani mereka, karena kita membutuhkan mereka.
19.	P :	Apakah pihak bea cukai melakukan diskriminatif dalam melakukan pelayanan baik sekarang tauapun dulu sebelum KPU BC?
	I :	Kayaknya nggak, tapi oknum-oknum tertentu yang kenal sama PPJK atau importir eksportir biasanya memudahkan pelayanan kan mereka juga bayar tips, udah ga rahasia lagi kalo PPJK ngasih bulanan, mingguan, dan lain-

		lain Mas. Kalo udah ngasih tips ngurus dokumen jadi gampang, walapun tetap mereka melalui pemeriksaan tapi menjadi prioritas.
20.	P :	Itu dulu apa sekarang?
	I :	Dulu...
21.	P :	Kalo sekarang gimana?
	I :	Kalo di KPU ada pengawasan internal, bidang itu setiap saat mengadakan sidak dan nongkrong di pelayanan, jadi kita dilarang berhubungan langsung dengan pengguna jasa atau tawar menawar. Terus kalo dulu pengguna jasa bisa masuk ruang-ruang petugas, kalo sekarang udah ga bisa, kan udah ada loket-loket.
22.	P :	Kalo kompetensinya gimana? Kayak pengetahuan, keterampilan, keahlian dalam memberikan pelayanan?
	I :	Kayaknya KPU apa KPBC sama aja deh, ya mungkin sedikit lebih baik deh kan ada recruitment test nya.
23.	P :	Menurut kamu, apakah recruitment test tersebut sudah efektif dalam memperbaiki citra bea cukai?
	I :	Mm...kalo dilihat dari kasus kemarin, penggerebekan KPK itu, yah belum lah. KPU belum bisa memperbaiki citra bea cukai. Masalahnya Mas, oknum-oknum tertentu masih banyak yang nakal. Ya..itu sih tergantung orangnya.
24.	P :	Kamu sebagai orang bea cukai, bagaimana penerapan kode etik di KPBC dan KPU?
	I :	Menurutku sih udah diterapkan, aku juga ga tau pastinya tapi kalo dari segi disiplin di KPU sudah lebih baik dari KPBC tapi kalo moral belum lebih baik ya. Masalahnya kode etik itu juga ga pernah disosialisasikan jadi kayaknya ga semua orang ngerti kode etik.
25.	P :	Kalo menurut kamu, apakah budaya bersih KKN sudah dikembangkan di KPBC maupun KPU?
	I :	KKN tuh maksudnya gimana? Kalo orang nerima duit digolongkan KKN, tapi kadang orang nerima duit sebagai ucapan terima kasih. Kalo gitu

		masih dianggep KKN ga? Kalo dulu nerima duit, barang itu sih biasa ga masalah tapi kalo KPU kan jadi masalah karena kita dilarang. Sekarang kan pengawasannya juga udah banyak. Walaupun begitu, di KPU juga masih ada oknum-oknum yang nerima duit. Terbukti kemarin waktu penggerebekan KPK, ditengah-tengah bea cukai memperbaiki citra, sangat memperhatikan padahal selama ini KPU udah bisa dibanggakan dengan begitu tercemar lagi, tapi kan ini kembali lagi ke oknum atau pribadinya. Namanya juga orang kalo liat duit kan tergoda.
26.	P :	Nah, apakah pihak bea cukai mengutamakan kepuasan pelanggan, dulu dan sekarang?
	I :	Kalo jaman KPBC kita sama sekali ga mentingin kepuasan pelanggan, budaya kita tuh dulu masih budaya yang ingin dilayani bukan melayani. Kalo sekarang sudah ga, soalnya pada takut kalo mereka komplain kan kena hukuman jadinya. Karena di KPU tuh Mas komplain sangat difasilitasi.
27.	P :	Oo gitu ya.. kalo menurut kamu, bagaimana pihak bea cukai menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebelum dan sesudah KPU?
	I :	Kalo jaman KPBC tuh ga ada yang kayak begitu-begituan, boro-boro menuhin aspirasi dan sebagainya, kan kita masih pengen dilayanin bukan melayani. Nah kalo KPU segala macam komplain, saran, dan lain-lain dari pengguna jasa langsung diproses.
28.	P :	Kalo sistem atau prosedur di KPU atau KPBC gimana?
	I :	Kan tadi udah aku jelasin Mas di awal wawancara kalo sistem atau prosedur pelayanan sekarang lebih panjang.
29.	P :	Berarti jawaban tentang birokrasi di bea cukai juga udah kejawab donk? Sorry ya....
	I :	Iya.
30.	P :	Nah kalo gitu gimana sih aturan main antara bea cukai dan pengguna jasa dulu dan sekarang?

	I	: Nah kalo dulu aturan mainnya mereka kasih tips ke petugas jadi pelayannya cepat, timbal baliknya pegawai jadi mudah urusannya di luar kantor. Misalnya tolong donk beliin kita kue, minta nasi padang sepuluh bungkus donk buat makan siang nih, terus kalo kita mau pinjem mobil ya dipinjemin. Jaman dulu pegawainya pada berani soalnya selain ga ada pengawasan, kan mereka yang membutuhkan kita.
31.	P	: Kalo sekarang gimana?
	I	: Ya ga bisa lah... mau ga mau sistem membuat kita ga bisa seperti itu. Jadi gerak-gerik kita sudah dibatasi.
32.	P	: Bagaimana sih kepuasan masyarakat terhadap kinerja KPU sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
	I	: Bagaimana ya puas ga puas juga pasti make jasa kita kan. Kalo jaman dulu importir atau eksportir atau PPJK itu selain ngeluarin biaya formal kadang pegawai bea cukai minta uang juga yang berimbas semakin besar biaya yang dikeluarkan. Kita juga sering denger kalo pegawai bea cukai minta uang pelicin. Gitu Mas...
33.	P	: Nah kalo semenjak dibentuknya KPU?
	I	: Dengan adanya KPU tingkat kepuasan masyarakat sedikit meningkat walaupun masih terdapat beberapa oknum yang membuat pengguna jasa merasa tidak puas.
34.	P	: Oo gitu ya..., bagaimana komplain masyarakat terhadap pelayanan bea cukai dulu dan sekarang?
	I	: Kalo dulu waktu masih KPBC sudah ada sih usaha untuk menanggapi komplain kayak kotak saran tapi ga pernah ditanggapi, ga pernah dibuka jadi ya pengguna jasa males juga kasih komplain kan juga ga pernah ditanggepin.
35.	P	: Kalo sekarang gimana?
	I	: Kan ada unit tersendiri yang menangani masalah komplain seperti layanan informasi dan client coordinator. Jadi segala macam komplain langsung diproses.

36.	P	:	Kalo komplainnya sendiri ada ga?
	I	:	Kalo dulu ga ada komplain kayaknya Mas, kan kita semua sama-sama tau mutualisme aja dia dapet pelayanan kita dapet duit dan fasilitas dari mereka. Kalo sekarang sejauh ini setau ku belum ada komplain ya karena pegawai bea cukainya sendiri takut akan peraturan yang ketat.
37.	P	:	Kayaknya udah makin malem nih, satu lagi pertanyaan nih, menurut kamu, bagaimana sih kepercayaan masyarakat terhadap instansi bea cukai sebelum dan sesudah adanya KPU?
	I	:	Pada waktu sebelum adanya KPU tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi bea cukai sangat rendah karena situasi dan kondisi waktu itu membuat kepercayaan masyarakat rendah secara ada uang ada barang. Segala sesuatu bisa diberesin kalo ada duit. Semuanya pake duit.
38.	P	:	Nah kalo sekarang gimana?
	I	:	Memang pada awalnya tujuan KPU itu untuk meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat, sebelum adanya penggerebekan KPK kemarin sebetulnya kepercayaan masyarakat udah sedikit demi sedikit membaik namun gara-gara ada penggerebekan itu ya kepercayaan masyarakat jadi.....anjlok lagi. Gitu Mas. Ya kalo kita sih berharap dengan adanya KPK kemarin bukan hanya sekedar shock terapy yang bikin kumat lagi tapi membuat bea cukai tetap bersih. Tul ga Mas.
	P	:	Ya dech. Udah abis nih pertanyaanya. Makasih ya....Kalo aku butuh data lagi aku hubungin kamu lagi ya...
	I	:	Insya Allah Mas.

Lampiran II.2

Nama informan : Agus Rofiudin, S.E. (Informan 2)
Kepala Sub Bagian Dukungan Teknis
pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai
Tanjung Priok

Tempat wawancara : Ruang Kantor Informan

Waktu wawancara : Pukul 09.45 s.d. 11.15

Tanggal wawancara : 29 September 2008

Kategori informan : *Stakeholders* Internal
(Pegawai Ditjen Bea dan Cukai)

Keterangan : 1. I : Informan
2. P : Peneliti

Pada saat wawancara tidak hanya ada peneliti dan informan, melainkan terdapat dua orang anak buah informan yang sedang melaksanakan pekerjaannya. Wawancara sempat terhenti beberapa kali karena informan menerima tamu dua kali dan beberapa kali menerima telepon.

1.	P	:	Selamat pagi Pak.
	I	:	Pagi. Udah lama nunggu ya...
2.	P	:	Ga pa pa Pak.
	I	:	Di sini aja ya.
3.	P	:	Ya Pak.
	I	:	Terserah Mas Satria aja mau sambil nulis apa mendengarkan kemudian disimpulkan sendiri.
4.	P	:	Kita mulai ya Pak.
	I	:	Silahkan Mas..
5.	P	:	Menurut Bapak, pelayanan-pelayanan apa saja yang diberikan instansi Bea Cukai kepada stakeholdersnya Pak?
	I	:	Kalo pelayanan bea cukai banyak Mas, misalnya memungut bea masuk dan juga pajak-pajaknya untuk barang impor dan juga memungut cukai,

		selain itu instansi bea cukai juga melakukan pengawasan terhadap kegiatan ekspor dan impor.
6.	P :	Oo jadi banyak ya Pak, kalo perbedaan pelayanan yang diberikan bea cukai pada masa KPBC dan KPU apa Pak?
	I :	Perbedaanya ya... satu beberapa masalah atau izin-izin selesai sampai di sini saja misalnya keberatan diputuskan disini baru ditolak Pengadilan Pajak, kalo dulu kan pake ke Pusat dulu jadi lama. Kemudian yang kedua, bisa dikatakan di KPU tidak ada pungutan lain selain yang resmi kalo ketahuan pegawai nerima uang langsung disidang Komisi Kode Etik. Efek dari itu pelayanan sekarang ketat dengan peraturan. Takut diawasi, harus sesuai peraturan, mengakibatkan citra bea cukai bagi orang luar, pelayanan bea cukai menjadi susah. Namun ketika semua sesuai peraturan, pelayanan pun jadi cepat.
7.	P :	Kalo dulu gimana Pak?
	I :	Kalo dulu ya, sama-sama tau aja, pake uang semua lancar.
8.	P :	Gitu ya Pak, kalo standar kenyamanan KPU dibanding sebelumnya gimana Pak?
	I :	Sekarang udah mendingan, awal dibangunnya KPU itu ga nyaman karena KPU berdiri tidak dalam kondisi ideal. Bisa nanti Mas Satria liat-liat kalo sekarang udah nyaman dibanding KPBC. Jadi sekarang udah nyaman.
9.	P :	Emangnya kalo dulu gimana Pak?
	I :	Kalo dulu tuh kantor bea cukai tuh kayak bukan milik kita, kayak punya PPJK, kalo dulu PPJK bebas masuk-masuk ke ruangan, dari lantai satu sampe ke atas PPJK bebas. Kalo sekarang kan dibatasi PPJK hanya bisa sampai ke lantai satu aja. Di loket-loket atau layanan informasi.
10.	P :	Terus Pak, bagaimana sarana dan prasarana seperti teknologi, telekomunikasi, dan informatika yang digunakan dalam rangka pelayanan sebelum dan sesudah KPU Pak?

	I :	Kalo dulu sebelum KPU ya masih kurang penggunaan sarana dan prasarana tersebut, masih manual lah. Kalo sekarang sudah bagus, pengadaan komputer juga sudah banyak, drop dari kantor pusat. Website kita juga sudah punya seperti www.kpubeacukai.net yah walaupun ini masih baru ya belum dilaunching dan masih tersendat-sendat jadi belum dilaunching. Selain itu telepon dan intranet juga sudah digunakan di KPU.
11.	P :	Kalo biaya yang timbul untuk pelayanan bea cukai sebelum dan sesudah KPU gimana Pak?
	I :	Sekarang hanya PNBP sesuai tarif, kalo nemuin ada yang di luar PNBP laporkan langsung kita proses. Kalo dulu tau sama tau lah. Yang diproses yang parah-parah, yang udah keterlaluhan, kalo yang kecil-kecil itu dianggep wajar. Kalo PPJK masukin duit di map lima ribu sampe dua pulu ribu itu masih wajar. Kalo sekarang masih ada beberapa oknum yang nakal mau nerima duit tapi sekarang biaya seperti itu sudah jauh berkurang. Kalaupun ada biayanya jadi lebih mahal kan petugas harus orang yang benar-benar berani nerima uang dan dia kan ga mau kalo terima uang sedikit resiko lebih besar, jadi biaya PPJK malah mahal.
12.	P :	Oo gitu ya Pak, seberapa lama sih Pak pengurusan dokumen bea cukai sesudah dan sebelum KPU?
	I :	Kalo secara kuantitatif bisa dilihat di peraturan tapi kalo secara kualitatif, sepanjang memenuhi syarat jauh lebih cepat di KPU, tapi kalo syarat ga dipenuhi, PPJK nya main-main, ya jadinya lama kadang mereka merasa benar tapi menurut petugas kita ga benar jadi lama juga. Kalo mereka merasa keberatan boleh banding kan ada aturan. Kita kan kerja ngasih pelayanan berdasarkan aturan. Kalo dulu PPJK atau importir harus ke ruangan masing-masing petugas dan ga di satu gedung jadi lebih lama.
13.	P :	Menurut Bapak, apakah pelayanan bea cukai sudah sesuai dengan yang

		diharapkan stakeholders?
	I :	Kalo dari sisi kita sebagai internal bea cukai ya sudah, tapi kan kita ga tau dari orang luar, harapan kita tentu memberikan pelayanan yang terbaik. Apalagi kita KPU sekarang inginnya kan memberikan yang terbaik.
14.	P :	Menurut Bapak, apakah bea cukai sudah memberikan kemudahan kepada stakeholders dalam menjangkau pelayanan?
	I :	Kalo sekarang banyak stakeholders yang mendapat kemudahan misalnya kelompok MITA mereka sudah paperless, semuanya bisa by email. Kemudahan yang diberikan bea cukai di sini sifatnya sesuai dengan aturan. Jadi ga perlu ketemu orang-orangnya langsung, semuanya di loket.
15.	P :	Kalo dulu gimana Pak?
	I :	Kalo dulu kan PPJK atau importir harus ketemu orang-orang yang ngurus jadinya repot harus naik turun lantai kan ga setiap orang di ruang dan lantai yang sama.
16.	P :	Kalo sikap dan perilaku personel bea cukai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebelum dan sesudah dibentuknya KPU gimana Pak?
	I :	Sudah diakui Mas, bahan baku SDM KPU adalah yang paling baik. Awalnya sikap dan perilakunya bagus Mas, tapi bahan baku kan mengalami proses kalo prosesnya baik hasilnya pun akan baik. Tapi kalo tidak dipelihara kan akan berubah. Jadi sikap dan perilaku pegawai kita sejauh ini masih baik. Kalo dulu pekerjaan bea cukai di Tanjung Priok ini dikerjakan KPBC Tanjung Priok, KPBC Tanjung Priok ada tiga Tanjung Priok satu, dua, dan tiga ditambah kanwil jumlah pegawainya 1500 orang belum lagi ratusan honorer. Kalo sekarang satu KPU hanya 1040 orang pegawai, tanpa honorer sekarang kita di KPU udah ga ada lagi honorer, bisa selesai. Klo dulu di setiap meja ada sisipannya lima ribu, sepuluh ribu, sampai dua puluh ribu.

17. P : Kalo pelayanan bea cukai apakah melakukan diskriminatif Pak kepada para stakeholders?
- I : Sekarang lebih obyektif lah, setelah KPK sidak lebih-lebih lagi sudah jauh berbeda dibanding dulu. Belum ada sejarahnya importir besar mengeluh kalo dulu mereka punya previllage, salah tinggal bayar beres. Diutamakan. Sekarang kalo salah ya udah salah. Meskipun orang-orang yang salah bisa nganggep ini diskriminasi.
18. P : Kalo kompetensinya seperti pengetahuan, keahlian, dan keterampilannya gimana Pak dibanding dengan sebelum KPU?
- I : Jauh, sudah jauh berbeda ya Mas, apalagi sekarang pegawai KPU orang-orang muda.
19. P : Menurut Bapak, apakah recruitmen tes yang dilakukan Ditjen Bea Cukai sudah efektif dalam memperbaiki citra bea cukai?
- I : Sudah cukup efektif namun masalahnya pegawai bea cukai ga banyak yang memenuhi persyaratan, untuk memenuhi priok saja kita harus menurunkan grade atau standarnya. Belum untuk memenuhi KPU lain Batam, Malang dan sebagainya, gradenya sekarang makin turun. Kan untuk nyari orang yang bener ga gampang yang penting konsisten aja jangan sampe awalnya bagus tapi lama-kelamaan jadi ga bagus. Asalkan recruitmen tes tetap independen menurut saya, KPU mampu memperbaiki citra bea cukai.
20. P : Menurut Bapak, bagaimana penerapan kode etik sebelum dan sesudah KPU?
- I : Sudah jauh lebih bagus ya, dibanding KPBC dulu, tapi kita tidak bisa mengatakan ideal ya. Yang lima ribu lima ribu itu juga masih ada yang ga keliatan kan masih ada tapi dibanding sebelum KPU sudah jauh berkurang. Sekarang juga masih banyak yang nerima uang kayak gitu tapi yang lolos juga ada. Kayak yang ngurus MITA kalo mereka nerima duit ya kita kan ga tau, selama ga ada komplain dari pihak lain atau ketangkep ya kan kita ga tau.

21. P : Kalo dulu gimana Pak?
I : Kalo dulu kan terang-terangan terima duit karena ya pengawasan masih kurang.
22. P : Menurut Bapak bagaimana pengembangan budaya bersih KKN pada KPBC maupun KPU?
I : Pengembangan budaya yang bersih KKN ya, secara nonformal peran besar dalam pengembangan budaya yang bersih KKN adalah peran masjid. Sedangkan secara formal kita menggunakan buku agenda, stiker, pin, stempel, kalkulator, tas, kalender, dan lain-lain yang bertuliskan saya bukan koruptor, gwe bukan koruptor, dan sebagainya yang ngasih tau kalo kita bersih dari KKN. Masjid di sini sangat berperan dimana bersinergi dengan bidang SDM dalam mengembangkan budaya bersih KKN, banyak program yang sudah direncanakan dan dilaksanakan pihak Masjid seperti para pejabat mengadakan ceramah, ada yang setiap minggu, yang sebulan sekali juga ada. Kemudian setiap Selasa dan Jumat ada kultum, buletin Jumat juga sangat berperan, kemudian ini speaker setiap pagi dan siang berbunyi, suara Deddy Mizwar yang ngomong susah liat orang korupsi. Intranet juga untuk mengembangkan budaya bersih KKN. Semua itu untuk membentuk budaya yang bersih KKN.
23. P : Kalo dulu gimana Pak?
I : Kalo dulu ga ada pengembangan budaya bersih KKN, kita sudah sama-sama tau kalo dulu bea cukai sangat dekat akan KKN.
24. P : Kalo budaya mengutamakan kepuasan pelanggan gimana Pak?
I : Kalo disamakan dengan swasta sudah pasti beda karena kalo kita kan sudah pasti, puas ga puas pelanggan kan tetap datang kita. Tapi tetap kita mengutamakan kepuasan pelanggan, dengan berbagai upaya misalnya antrian pakai nomor antrian, tidak ada diskriminasi, tidak rebutan jadi kita ingin membuat nyaman pada saat di kantor kita. Ada lagi misalnya jalur MITA 15 perusahaan diurus satu orang. Kalo dulu

		orang punya masalah ping pong sana sini, tanya pegawai satu disuruh ke pegawai lain, tanya ke satu bidang dilempar ke bidang lain, ketemu pegawai yang nakal kan jadi makanan empuk sebagai ladang uang. Jadinya dia kena biaya besar.
25.	P :	Oo gitu Pak, bagaimana sih Pak pihak bea cukai menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat?
	I :	Sekarang kan udah ada unit pengaduan, kalo ada pungli lapor langsung kita proses jadi mudah-mudahan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sudah terpenuhi. Kalo dulu kan tidak ada unit yang menampung dan menindaklanjuti masukan atau keluhan dari masyarakat.
26.	P :	Kalo perbedaan sistem yang dulu dengan sekarang gimana Pak?
	I :	Kalo sistem pelayanan sekarang ikut peraturan kalo dulu kan ga ikut peraturan.
27.	P :	Kalo birokrasinya gimana Pak?
	I :	Kalo dulu kan Priok satu, dua, tiga kan jadi satu gedung, PPJK atau importir harus naik turun, jadi kalo dulu birokrasi lebih panjang, dan yang seperti sudah saya bilang kan kalo mereka harus ke meja masing-masing petugas, kalo sekarang sudah lebih singkat karena semua udah ada di satu loket. Sekarang kan udah NSW atau National Single Window, semua satu atap tapi kan pelayanannya terkait dengan instansi lain kalo instansi lain belum elektronik ya kan jadi terhambat.
28.	P :	Kalo aturan main antara pegawai bea cukai dan pengguna jasa gimana Pak, dulu dan sekarang?
	I :	Kalo dulu yah kita semua sudah tau, secara tersirat tadi sudah saya sebutkan aturan main jaman KPBC dimana kalo mau pelayanan lancar harus ada duit extra, di tiap map dimasukin duit. Itu baru yang kecil kalo yang besar-besar, seperti kelompok family, lebih banyak lagi ngasihnya. Kalo sekarang ya aturan mainnya berdasarkan aturan aja.
29.	P :	Menurut Bapak bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

		bea cukai gimana Pak?
	I :	Seharusnya Mas Satria tanyanya ke masyarakat jangan saya, pada awal dibentuknya KPU kepuasan PPJK importir terhadap bea cukai berkurang mereka merasa kalo dulu ga memenuhin syarat tinggal bayar lebih urusan cepet selesai kalo sekarang ga memenuhi syarat urusan jadi lama dan sekarang susah. Intinya lebih ketat dengan peraturan.
30.	P :	Bagaimana Pak komplain terhadap kinerja Bea Cukai?
	I :	Kalo sekarang komplain untuk pegawai kita ada bidang yang disebut Kepatuhan Internal sedangkan untuk komplain pelayanan kita ada pelayanan informasi, kalo sekarang ada komplain langsung kita proses lebih lanjut.
31.	P :	Kalo dulu Pak?
	I :	Kalo dulu walaupun ada komplain juga ga ada pengaruhnya, kalo dulu kan ada yang ga beres bisa diberesin pake uang.
32.	P :	Kalo tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi bea cukai sebelum dan sesudah KPU gimana Pak?
	I :	Dengan adanya KPU kita berharap kepercayaan masyarakat terhadap bea cukai membaik, awal dibentuknya KPU tingkat kepercayaan bea cukai sudah mulai meningkat tapi begitu ada sidak KPK itu kepercayaan masyarakat menurun drastis.
33.	P :	Kalo dulu Pak gimana Pak?
	I :	Kalo dulu tidak ada kepercayaan masyarakat terhadap bea cukai sebagai instansi pemerintah di bidang keuangan negara khususnya kepabeanan dan cukai.
34.	P :	Begini Pak, kalo citra itu kan terbentuk dari persepsi masyarakat ditambah realitas yang ada sedangkan realitas melalui media, buruknya citra bea cukai kan sedikit banyak ada peran media, apakah bea cukai sudah memiliki PR Pak?
	I :	Selama ini yang menjadi PR adalah layanan informasi, kita belum mempunyai PR secara khusus, memang citra yang terbentuk di

masyarakat tentang bea cukai tidak terlepas dari peran media, waktu awal dibentuknya KPU, media banyak memberitakan kita bagus-bagus, pada waktu itu citra kita meningkat. Banyak media yang minta data ke sini, tapi begitu kita kena sidak KPK kemaren kita habis-habisan diulas media, nama kita jatuh padahal yang KPK nemu uang di KPU ini sekitar dua puluh jutaan tapi kan media memberitakan lima ratus juta. Memang instansi kita kan berbeda dengan swasta, jadi sampai saat ini kita belum memiliki PR, pertama sulit mencari orang yang sebagai PR handal, yang kedua kita terbentur dengan birokrasi, dan yang ketiga kita sulit menentukan atau membakukan apa tugas dan fungsi PR di kita. Seharusnya kita memang memiliki PR seperti Ditejen Pajak setingkat eselon II, jadi berita-berita miring di media bisa kita klarifikasikan atau kita luruskan. Coba diliat di Peraturan Menkeu yang baru kayaknya di situ sudah ada fungsi PR, tapi di Kantor Pusat sudah ada Kasubbag. Rumah Tangga dan Humas. Tapi saya belum tau tugas dan fungsinya.

35. P : Oke dech Pak kalo gitu, saya kira sudah cukup, kalo saya butuh data bisa hubungi Bapak lagi kan?

I : Bisa...Bisa....

36. P : Kalo gitu saya permisi dulu Pak, terima kasih banyak Pak.....

I : Sama sama Mas Satria.

37. P : Assalamualaikum Pak.

I : Walaikumsalam.

Lampiran II.3

Nama informan : Informan 3
Tempat wawancara : Burger and Grill Cafe
Waktu wawancara : Pukul 21.00 s.d. 22.30
Tanggal wawancara : 25 September 2008
Kategori informan : Importir
Keterangan : 1. I : Informan
2. P : Peneliti

1.	P	:	Jadi kan kita wawancara?
	I	:	Jadi lah...
2.	P	:	Apakah Anda bersedia menjadi informan saya?
	I	:	Bersedia lah...
3.	P	:	Bersedia ga kalo namanya dicantumin dalam penelitian saya?
	I	:	Ga usah deh
4.	P	:	Keberatan ga kalo saya pake alat bantu perekam?
	I	:	Ga papa, up to you – up to you ...
5.	P	:	Oke kita mulai ya, menurut Anda pelayanan-pelayanan apa saja sih yang diberikan instansi bea cukai kepada masyarakat?
	I	:	Pelayanannya ya mulai dari khususnya untuk import clearance ya, jadi untuk pengurusan pajak bea cukainya lah berdasarkan barang masuk di tanjung priok, jadi pelayanannya mulai dari pembayaran kan kita kasih dokumen kemudian ada pengecekan fisik dari situ mereka melakukan pengecekan fisik barang, itu aja sih sejauh ini yang gwa tau.
6.	P	:	Okey kalo gitu, menurut Anda apa perbedaannya antara KPBC yang dulu dengan KPU yang sekarang?
	I	:	Menurut saya, yang tadinya kita kalo ngurus dokumen harus ke beberapa orang atau petugas tapi kalo di KPU kita hanya ke loket yang ada di lantai satu. Itu sih setau saya aja.
7.	P	:	Menurut Anda, bagaimana kenyamanan yang diberikan KPU apakah

	I	:	berbeda dengan KPBC?
	I	:	Kalo masalah nyaman atau tidak sih menurut saya dari awal sampai sekarang memang kurang nyaman ya, alasannya karena kalau yang sekarang mereka ga tau prosedur bakunya seperti apa jadi standar pelayanannya asal-asalan aja karena mereka sendiri orang bea cukai sendiri ga tau prosedurnya jadi pelayanan ke importir atau kita juga kurang karena basicly mereka ga tau prosedur yang benar kayak apa?
8.	P	:	Apakah Anda pernah ke kantor bea cukainya?
	I	:	Sampai sekarang sih belum pernah tapi saya pernah berhadapan langsung dengan orang bea cukai.
9.	P	:	Oke, kalo yang Anda tau gimana sih suasana kantor bea cukainya?
	I	:	Setau saya dari beberapa pembicaraan kalo ke sana itu bingung mau kemana karena dari bea cukainya sendiri kayak gimana ya.....?Kayak waktu itu aja deh saya pernah nanya perubahan NPWP gimana pengurusannya saya harus lapor kemana kemudian itu kebetulan kan ada mereka punya suatu kayak hotline gitu, saya hubungin ke hotline itu tapi mereka jawabnya ga ngerti. Itu tuh udah terkesan, apalagi kita nyampe di sana, by phone aja kayak gitu apalagi kita nyampe di sana, kita ga tau tempat yang kita tuju dimana ya kita tambah bingung donk kemana, dari segi telepon aja udah mencerminkan kalo nanya ke bea cukai tuh susah apalagi kalo kita kesana tambah di lempar-lempar donk kesana –kesini.
10.	P	:	Jadi ada perbedaan ga antara KPU yang sekarang dengan KPBC yang dulu dari segi kenyamanan?
	I	:	Dibanding dari yang dulu memang sudah jauh perbedaannya seperti satu dari mulai dari sistem prosedur sudah berubah secara keseluruhan karena di sini utama dan hanya satu loket pelayanan tapi kalo untuk cek fisik barang harus ngantri, ngantrinya bisa lebih dari beberapa hari jadi ada perbedaan dari yang dulu dan sekarang. Kalo yang dulu lebih mudah kalo yang sekarang lebih susah, kalo dulu bisa dipercepat kalo sekarang lebih susah dan ketat.

11.	P	:	Oke kalo gitu, kalo sarana dan prasarana yang digunakan Bea Cukai kayak teknologi, telekomunikasi, dan informatika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat gimana?
	I	:	Penggunaanya belum maksimal kenapa? Sekarang dulu sama-sama belum maksimal karena masalahnya mereka punya satu sistem data base dimana data base itu tidak dengan mudah dirubah jadi mereka sudah merecord seperti kasus di perusahaan saya, mereka sudah merecord dengan standar pertama kali saat kita impor harga barang sedemikian, kemudian mereka tidak bisa merubah, secara ga mudah, jadi mereka harus ke pusat, ke mana lah, jadi prosedur-prosedurnya sangat sulit. Padahal kita importir, mengimport barang dalam range yang berbeda-beda tidak dalam satu harga, tapi ada harga masing-masing.
12.	P	:	Okey kalo gitu, jadi?
	I	:	Antara dulu dan sekarang sistem teknologinya sama-sama belum bagus, dulu memang bagusya dari segi pembayarannya sekarang bea cukai di lapangan menurut informasi yang saya dapet dari PPJK yang selama ini mengurus perusahaan kita, jadi tuh mereka ga secara langsung bisa menerima uang biasanya kan kalo dulu sebelum-sebelumnya PPJK kita bilang masih bisa kok Ibu kasih aja uang sedikit untuk mempercepat atau dengan hubungan lobi, atau dengan hubungan baik, tapi sekarang udah ga bisa. Tapi di satu sisi udah ga ada uang-uang seperti itu, tapi tetep aja karena perubahan itu tidak didukung standar yang baku yang intinya kedua-duanya sama-sama belum memberikan kemudahan bagi importir baik itu kemudahan misalnya mengecek status barang kita dimana karena tidak ada kepastian yang diberikan. Dan pengecekan bisa lebih dari beberapa hari, misalnya untuk keluar barang bisa lebih dari seminggu. Padahal dulu sebelum KPU ini kita untuk prosedur impor clearance itu Cuma satu minggu. Bahkan kurang dari satu minggu barang sudah bisa keluar, tapi semenjak KPU harus antri lah, harus cek-cek dokumen dan masih banyak lagi yang tidak memberikan kemudahan bagi importir.

13.	P	:	Biaya yang dikeluarkan dalam mendapatkan pelayanan bea cukai, gimana sih?
	I	:	Biaya, kalo dulu itu sama seperti yang bilang sebelumnya ada biaya untuk mempercepat kayak kita ngasih-ngasih uang berarti ada biaya pungutan liar selain biaya bea cukai yang dibebankan ke kita. Jadi ada biaya di luar tarif resmi.
14.	P	:	Kalo sekarang?
	I	:	Masih ada beberapa khususnya dalam keberatan biasanya mereka ada pungli tersendiri misalnya pada dasarnya sih secara tidak langsung diumumkan tapi pada saat saya berkomunikasi dengan PPJK biasanya mereka menginformasikan kalau keberatannya ingin dimenangkan bea cukai biasanya kita harus kasih kurang lebih 10% sampai 25% dari besarnya keberatan.
15.	P	:	Seberapa lama sih pelayanan yang diberikan bea cukai kepada stakeholdersnya?
	I	:	Pengurusannya lama kalo sekarang butuh waktu dua minggu untuk clearance dua minggu, itu belum fix ya kadang-kadang khususnya kalo kita kena jalur merah, itu ga fix banget, kapan kita bisa dapat kepastian barang kita keluar, sekarang ada lagi misalnya nunggu antrian juga lama. Misalnya antrian untuk pengumpulan dokumen, cek fisik, antrian untuk bongkar muatan biasanya ngantri.
16.	P	:	Oo gitu, kalo dulu gimana?
	I	:	Kalo dulu saya tau beres aja, setiap kali saya tanya PPJK, langsung bilang "saya konfirmasi", barang saya udah sampe mana, mereka pasti bilang oiya bu tunggu aja barang Ibu bentar lagi keluar. Tapi kalo sekarang, PPJK biasanya bilang barang Ibu masih ngantri untuk pemeriksaan, masih ngantri untuk bongkar muat kontainer, dan sebagainya. Jadi menurut saya, terkait masalah waktu lebih cepat pelayanan yang dulu daripada sekarang karena mereka sendiri bingung dengan prosedurnya.

17. P	: Apakah pelayanan yang diberikan bea cukai sudah sesuai dengan yang diharapkan?
I	: Belum kenapa saya bilang belum karena satu kalo kita bandingkan account representative di kantor pajak yang setiap kali kita bertanya, mereka sangat helpful menjawab pertanyaan kita, karena mereka menganggap kita customer sedangkan di sini bea cukai ga menganggap kita sebagai customer bagi bea cukai kita adalah seseorang yang membutuhkan dia padahal sebenarnya adalah mereka yang membutuhkan kita, kalo kita tidak ada impor ga ada bea cukai kan. Berarti kita adalah pelanggan bea cukai, seharusnya bea cukai memberikan pelayanan yang membuat kita puas. Memang di satu sisi bea cukai harus menegakan atau berdiri sebagai aparaturnegara dimana selama ini import disalahgunakan untuk memasukan barang-barang gelap. Tapi di satu sisi bea cukai harus melihat kita sebagai customer, nah kalo ga ada kita gimana mereka bisa ada kan. Mereka tuh ga pernah nganggep kita sebagai customer, tetapi mereka selalu membuat kita merasa unsecure. Jadi mereka menegaskan adalah aparat negara yang harus kita takutkan. Padahal kan kita sama-sama saling membutuhkan. Take and give aja gitu loh. Simbiosis mutualisme lah. Seharusnya mereka memberikan masukan-masukan kepada importir gimana seharusnya. Tapi itu jauh sekali mulai dari sikap mereka khususnya pada waktu audit seakan-akan mereka memposisikan sebagai bea cukai dimana kita harus takut kepada mereka, kita jadi takut salah ngomong di depan bea cukai. Padahal kan harusnya ga gitu, seharusnya mereka bersikap lebih helpful. Misalnya kita nanya tentang sesuatu, mereka ngasih tau, oo itu peraturannya, waktu itu saya pernah diaudit terus saya nanya sama orang bea cukai, terus jawabannya Ibu cari sendiri aja di website ketentuannya, seorang bea cukai seharusnya ga kayak gitu donk. Kita asumsi kan suatu perusahaan swasta, bila ada customernya nanya tentang sesuatu, terus kita jawab liat aja bu di buku panduannya kayaknya gimana gitu kalo jawabnya begitu. Kan logis dan

		ga ada etikanya ga memberi pertolongan. Seharusnya mereka bisa memberi jawaban yang pasti donk.
18.	P	: Itu dulu apa sekarang ya?
	I	: Ya itu sekarang kalo sebelum adanya KPU saya belum pernah audit. Intinya mereka ga helpful-lah. Kalo dulu saya ga tau kalo sekarang ya kayak gitu jelek aja. Yah kalo sekarang yang katanya KPU aja kayak gitu apalagi yang dulu.
19.	P	: Apakah bea cukai memberikan kemudahan kepada stakeholders?
	I	: Belum memberikan kemudahan yang pertama belum ada prosedur baku seperti saya bilang tidak ada kepastian berapa lama proses clearance itu, yang kedua dari sisi keberatan, dari segi komputerisasi ya, apakah sudah memenuhi syarat apa belum?menurut saya belum, kenapa, karena di website mereka ada tulisan kita bisa mengecek keberadaan notul kita gimana, saya pernah coba untuk ngecek notul perusahaan saya, kira-kira notul saya udah sampai mana ya, ternyata ga bisa masuk berarti dari segi sarana, SDM nya sendiri ga banget, memang sekarang ini bea cukai sedang berusaha memperbaiki citra mereka dimana bagi importir dulu citra mereka kotor, tidak bersih, tapi tetep aja membutuhkan waktu lama, kerja keras, dan komitmen dari pegawai bea cukai sendiri. Misalnya kalo di lapangan mereka masih minta uang ke kita ya sama aja bohong.
20.	P	: Oo gitu ya, jadi dalam memberikan kemudahan, peranan bea cukai gimana?
	I	: Selama ini saya merasa bea cukai belum memberikan kemudahan karena apa yang kelihatan misalnya kayak kita menghubungi orang bea cukai aja sulit, berarti tidak ada kemudahan yang diberikan ke kita. Kemudian yang perlu dipikirkan bea cukai adalah sosialisasi peraturan tentang kepabeanan, segi harga, sanksi, dan sebagainya, harusnya disosialisasikan oleh bea cukai misalnya dengan mengadakan pertemuan dengan para importir-importir.
21.	P	: Kalo dulu gimana?

	I	:	Sama saja tidak ada kemudahan yang diberikan.
22.	P	:	Menurut Anda, bagaimana sikap dan perilaku personel bea cukai dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders seperti Anda?
	I	:	Ya seperti yang sudah saya jelaskan di awal, nah saran saya agar diadakan suatu pelajaran customer relations atau customer service karena semakin ke depan setiap instansi akan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada customernya baik itu instansi pemerintah maupun swasta jadi supaya bea cukai dapat memberikan pelayanan yang mengutamakan customer satisfaction.
23.	P	:	Menurut Anda, apakah pihak bea cukai melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders?
	I	:	Mm...diskriminasi menurut saya ga ada ya, tapi seperti saya bilang kalo saat ini sich udah ga ada kalo dulu ada kedekatan hubungan, misalnya PPJK atau importir dekat dengan salah satu staf bea cukai, dia akan bisa minta bantuan untuk dipercepat prosedur clearancenya.
24.	P	:	Okey, kalo kompetensinya seperti pengetahuan, keterampilan, dan keahlian itu gimana?
	I	:	Kompetensinya sih so far sih pegawai KPU berkompeten karena kebanyakan dari mereka memang berasal dari sekolah khusus kayak STAN dan melalui recruitmen tes, jadi kalo kompetensi ga masalah mereka berkompeten tapi yang harus dirubah adalah sikap dan perilaku mereka. Agar customer seperti kita, importir, PPJK, diperlakukan sebagaimana layaknya customer. Jadi intinya kalo kompetensi dibanding KPBC sudah jauh lebih baik karena sudah lewat seleksi khusus.
25.	P	:	Apakah Anda tahu kalau di bea cukai punya kode etik?
	I	:	Setiap instansi pasti punya kode etik, ya bea cukai pasti punya lah. Walaupun saya ga tahu isinya pastinya kan isinya mengacu pada etika moral dan kebenaran.
26.	P	:	Menurut Anda apakah bea cukai sudah menerapkan kode etiknya?
	I	:	Kalau kode etik itu kan umumnya setiap profesi sama misalnya tidak

		boleh korupsi, tapi bea cukai belum jauh dari korupsi, bahkan penerapan kode etik tidak ada. Terlihat kan waktu penggerebekan KPK masih ada yang ketangkap bahkan uang yang ditemukan on the spot sampai lima ratus juta.
27.	P	: Kalo dulu gimana?
	I	: Sekarang aja yang katanya udah banyak pengawasan, lebih ketat, masih ada yang nerima uang, gimana dulu korupsinya lebih lebih lagi. Ya semua orang juga tau lah. Jadi penerapan kode etik dulu juga belum terlihat.
28.	P	: Kalo pengembangan budaya yang bersih KKN di kantor bea cukai gimana?
	I	: Kalo menurut saya ga ada pengembangan budaya yang bersih KKN, karena sekarang setelah dibentuknya KPU aja mereka tetap minta fee kok 25% dari notul. Terus juga dengan adanya penggerebekan KPK yang ditemukan uang sampai lima ratus juta ada yang disimpan di bawah karpet, di kaos kaki, kan terbukti korupsi itu ada.
29.	P	: Kalo dulu gimana?
	I	: Ya lebih-lebih lagi, ga ada pengembangan budaya bersih KKN, malah korupsinya yang membudaya, dimana setiap urusan kita harus kasih uang.
30.	P	: Kalo pengembangan budaya kepuasan pelanggan gimana?
	I	: Belum ada misalnya gini kita pernah punya satu kasus jadi notul kita akan diaudit, tapi mereka ga dateng ke kantor kita, jadi kita menyiapkan semua dokumen yang mereka butuhkan, tapi kenyataannya mereka tanpa bertanya, tanpa menanyakan yang sebenarnya kepada pihak perusahaan, mereka langsung merejek langsung ada keputusan menolak padahal kami mengira membutuhkan data terlebih dahulu untuk dibaca sebelum datang ke kantor kita, pada kenyataannya ga, tanpa bertanya Cuma melihat dari dokumen yang ada langsung merejek. Satu hal orang bea cukai tidak pernah mengerti dunia bisnis yang berbeda dengan instansi pemerintah.

Dalam dunia bisnis hubungan baik sangat penting namun dalam instansi pemerintahan hal yang terpenting adalah bukti otentik padahal tidak semuanya transaksi atau pembicaraan tertuang dalam bukti otentik. Kalo dalam dunia bisnis mereka sering menanyakan prosedur pembayaran, kalo transaksi pembayaran dalam dunia bisnis bisa diundur misalnya perusahaan kita menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain kita membeli produknya otomatis perusahaan tersebut menagihkan kepada kita kan, pada waktu menagihkan mungkin kita belum mempunyai dana yang cukup untuk membayarnya atau mungkin dana kita masih berupa piutang, kemudian kita meminta tenggan waktu atau dispensasi pembayaran kemudian orang bea cukai mengira kenapa bisa dengan mudahnya ya perusahaan kita mendapatkan dispensasi waktu. Itu semua pada dasarnya hanya hubungan baik dalam dunia bisnis. mIsalnya saya punya hubungan baik dengan perusahaan anda biar sama-sama menguntungkan okey saya kasih tenggan waktu 1 bulan tapi harus dibayar ya. Nah orang bea cukai ga percaya akan hal itu. Dalam dunia bisnis segala sesuatu itu dapat dijalankan dengan hubungan baik. Tidak semuanya dapat dituangkan dalam perjanjian. Yang terpenting bagi instansi pemerintah khususnya bea cukai yang terpenting perjanjian, surat menyurat, email, padahal yang penting komunikasi. Jadi bea cukai belum mengembangkan kepuasan pelanggan, bea cukai tidak percaya akan hubungan baik.

31. P : Kalo dulu gimana?

I : Sama aja deh kalo dulu.

32. P : Bagaimana pihak bea cukai menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat?

I : Mungkin sebagian besar pegawai bea cukai berniat memperbaiki citra instansi bea cukai tapi pada pelaksanaannya seharusnya tidak hanya datang dari satu sisi, jadi kebersihan itu sulit tapi harus secara keseluruhan karena sedikit orang bea cukai yang nakal akan

		mempengaruhi citra keseluruhan. Jadi tergantung oknumnya sih. Walaupun tunjangannya udah dinaikin tapi kalo emang orangnya kayak begitu ya susah tetep aja korupsi.
33.	P	: Kita lanjut ya, bagaimana sistem dan prosedur sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
	I	: Sebelumnya tidak memudahkan dan sekarang sangat tidak memudahkan.
34.	P	: Kenapa bisa begitu ya?
	I	: Karena prosedurnya yang membingungkan yang kedua karena bea cukai berusaha untuk tidak menerima pungli di lapangan pekerjaannya jadi lebih lambat. Saya ga tau alasannya kenapa bisa karena emang ga ada duit extra lagi atau memang dalam peraturan atau sistemnya seperti itu. Saya juga kurang mengerti. Kalo sekarang semakin ribet karena ada beberapa pegawai bea cukai yang ga mengerti standar bakunya jadi kadang lempar sana-lempar sini. Jadi mereka ngasih tahu hanya yang mereka tau aja. Sebetulnya yang ingin saya tanyakan apakah pada saat perubahan dari KPBC ke KPU sudah dilakukan sosialisasi peraturan kepada para pegawainya apa belum? Sehingga mereka sendiri tidak mengerti prosedur baku bea cukai.
35.	P	: Kalo birokrasinya sekarang gimana?
	I	: Yah kalo birokrasi sih setau saya sudah dipangkas importir atau PPJK jadi cukup ke satu loket aja tapi ya itu jadi lambat.
36.	P	: Kalo dulu?
	I	: Banyak yang harus ditemuin, satu meja, satu meja lagi. Panjang deh birokrasinya. Yang saya denger begitu dari PPJK.
37.	P	: Aturan mainnya gimana?
	I	: Adanya tawar menawar, kalo ada notul bea cukai minta 25%, tapi kalo segitu perusahaan bangkrut donk, jadi kita tawar deh, akhirnya ada kesepakatan. Biasanya kita ga langsung tawar menawar tapi kita melalui orang ketiga yaitu PPJK.
38.	P	: Menurut Anda sebagai stakehaolders, bagaiman kepuasan masyarakat

		terhadap pelayanan bea cukai?
	I	: Menurut saya, kita ga merasa puas baik dulu maupun sekarang jadi perubahan KPBC ke KPU tidak pengaruh sama sekali, tidak memberikan perubahan, tidak memberikan sosialisasi kepada importir, tidak memberikan sistem yang mudah kepada importir untuk mengakses semua kebijakan bea cukai, tidak memudahkan importir berhubungan langsung dengan bea cukai dan masih banyak lagi. Intinya tidak puas.
39.	P	: Bagaimana dengan komplain dari masyarakat?
	I	: Kalo komplain sebetulnya sudah menjadi rahasia umum jadi semua orang yang berhubungan dengan bea cukai pasti tahu akan masalah ini mulai dari pungutan-pungutan liar seperti itu, pada saat orang berhubungan dengan bea cukai satu hal yang terbersit dalam benak masyarakat adalah uang pelicin. Itu aja. Intinya komplain dari masyarakat seakan-akan bukan dijadikan suatu patokan bagi bea cukai untuk mengubah pelayanan mereka justru bea cukai sekarang sudah berubah jadi KPU dan terus diincar KPK mereka seperti patung yang diam saja, intinya mereka dapat komplain dari masyarakat tapi mereka tidak memperbaiki diri mereka, udah ketahuan salah mereka tidak mencoba meyakinkan masyarakat atau stakeholders kalau ini loh kita udah clean. Diem aja. Terima judge dari masyarakat, kritikan sana sini tapi mereka diem aja.
40.	P	: Kalo dulu gimana?
	I	: Ada sih komplain tapi udah jadi rahasia umum sama-sama membutuhkan tapi kita banyak dimudahkan ya sama-sama ngerti aja tapi di sisi lain pungli-pungli itu membuat cash flow perusahaan menjadi macet. Terkadang minta uang ke kita over budget. Kan keuangan jadi terganggu. Perusahaan merasa ditekan sebenarnya.
41.	P	: Kalo kepercayaan masyarakat terhadap bea cukai?
	I	: Karena bea cukai adalah instansi pemerintah jadi bagaimanapun jeleknya bea cukai tidak akan mengubah jumlah customer karena bea cukai satu-satunya perusahaan yang mengurus hal ini. Kita akan tetap dateng ke

		mereka. Masyarakat sebenarnya ga percaya tapi ya mau kemana lagi.
42.	P	: Kalo dulu?
	I	: Dari dulu citra bea cukai selalu lekat dengan pungli sampai sekarang entah bagaimana bea cukai berusaha merubah citra tersebut menjadi lebih baik lah. Intinya mulai dari kebersihan, sistem pelayanan mereka, menganggap kita sebagaimana mestinya, intinya take and give lah. Jangan maunya di-give terus.
43.	P	: Saran apa untuk bea cukai untuk memperbaiki citra bea cukai?
	I	: Pertama mengubah citra bea cukai yang bebas dari pungli, saya rasa sekarang dalam proses ya. Tapi harus dilakukan sekarang adalah jangan jadi patung komplain itu merupakan masukan harusnya bea cukai melihat hal itu merupakan penilaian dari masyarakat dimana masyarakat menilai mereka sudah buruk dimana komplain ditampung dijadikan sesuatu untuk perbaikan, dari segi pelayanan ya kita saling menguntungkan ya kita saling menghormati dan menghargai, bersikap seperti perusahaan yang melayani customer nya, helpful kepada kita, jangan menganggap bahwa diri mereka adalah pihak yang dibutuhkan yang menjadikan mereka arogan. Tidak mengintimidasi kita, berusaha lebih ramah. Yang kedua perlunya sosialisasi pertauran-peraturan bea cukai juga pelatihan baik kepada pegawai bea cukai, importir maupun PPJK. Biar ga bingung dalam menjelaskan kepada customer. Yang terakhir saran dan prasarana yang bersifat komputerisasi sudah pantas lah instnasi pemerintah memiliki sarana teknologi yang canggih. Jadi semua importir dengan mudah mengakses segala yang dibutuhkan di website. Tapi semua itu kembali ke pribadi masing-masing. Beberapa kasus yang pernah alami, mereka serasa diktaktor dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang memojokan, ga ramah, datang ke kantor dengan sikap yang sombong. Jadi bea cukai tuh pihak yang dilayani dijemput, dianter, diajak makan, diservice lah. Seharusnya bea cukai sudah lebih ramah dan membantu dengan adanya KPU ini.

44. P : Oke deh kalo gitu, sekian dulu ya dari saya. Terima kasih banyak ya...
I : Oke, sama-sama.



Lampiran II.4

Nama informan : Informan 4
Tempat wawancara : Caffe Starbucks Mall Kelapa Gading
Restoran Bakso Singapore Mall Kelapa Gading
Waktu wawancara : Pukul 17.30 s.d. 20.00
Tanggal wawancara : 27 September 2008
Kategori informan : Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)
Keterangan : 1. I : Informan
2. P : Peneliti

Pada saat wawancara tidak hanya ada peneliti dan informan saja, melainkan masih ada seorang teman peneliti yang membantu menulis hasil wawancara karena informan tidak bersedia menggunakan alat perekam, namun teman peneliti tidak melsayakan interfensi sedikit pun sehingga informan bebas mengutarakan pendapatnya.

1.	P :	Sore bu....
	I :	Sore.....
2.	P :	Jadi kan kita wawancara?
	I :	Ya udah dimulai aja kalo udah bedug kita pindah yang ada makannya ya?
3.	P :	Oke bu. Ibu mau kan jadi responden saya?
	I :	Boleh...boleh...
4.	P :	Nama Ibu mau dicantumin apa ga bu di skripsi saya?
	I :	Ga usah lah, ntar heboh lagi. ha...ha...ha...
5.	P :	Kalo pake alat perekam?
	I :	Ga usah pake kayak gini-gini-an deh dengerin aja ya....
6.	P :	Kita mulai ya bu, kalo menurut Ibu, pelayanan-pelayanan apa saja yang diberikan bea cukai kepada pengguna jasa seperti Ibu?
	I :	Pelayanan bea cukai banyak ya, ada pelayanan pemrosesan dokumen dalam proses expor impor diteliti dari dokumen pendukung, misalnya

		mesin ATM diharuskan mempunyai ijin, Nomor Pengenal Impor Khusus, API, NPWP dan lain-lain. Kalo makanan harus ada ijin dari karantina, kalo obat-obatn harus ada ijin dari POM.
7.	P :	Oo gitu ya... Terus bu apa yang membedakan pelayanan pada KPBC dan KPU?
	I :	Pada saat KPBC kita dapat memberikan uang pelicin secara terang-terangan. Kalo di KPU lebih terorganisasi lagi, secara kolektif.
8.	P :	Maksudnya kolektif gimana bu?
	I :	Pada saat KPBC kita dapat memberikan uang pelicin secara terang-terangan apalagi kalo group family. Kalo di KPU lebih terorganisasi lagi, secara kolektif jadi kita ga ngasih per tiap kali barang masuk tapi per periode misalnya kita ngasih bea cukai kalo udah sepuluh kali barang masuk baru deh ngasih uangnya ke bea cukai.
9.	P :	Emang family apaan sih Bu?
	I :	Family itu PPJK yang kalo masukin barang borongan, barangnya amburadul, segala jenis barang masuk dalam container, padahal yang tertulis cuma apa gitu.... Nah mereka biasanya keluar hanya dengan kasih uang pelicin. Family itu juga ngeluarin duit banyak buat bea cukai, family yang nyawer dari atas ke bawah. Kalo saya bukan family, saya kaki lima, saya tuh orang yang kerjanya bener dan sedikit ngeluarin uang buat bea cukai makanya disebut kaki lima.
10.	P :	Itu sekarang apa dulu Bu?
	I :	Sama aja cuman kalo sekarang udah lebih sedikit ya....karena mereka lebih taat ya tapi masih ada lah yang terima-terima uang....
11.	P :	Masih ada Bu yang dari atas ke bawah itu?
	I :	Masih.... terus kalo pemeriksaan bea cukai ya seperti biasa kita ngasih uang.
12.	P :	Kalo kenyamanan yang diberikan bea cukai gimana Bu KPU dibanding KPBC yang dulu?
	I :	Kalo saya sih lebih seneng KPBC yang dulu, karena kerjanya ga lama.

Kalo sekarang ngantri dokumen aja lama, mendingan keluar duit dikit tapi cepet. Sistem KPU kan udah komputerisasi, kalo kita kasih dokumen ditumpuk dulu, baru diklik, kalo kita ga liat ya bisa balik lagi ke bawah padahal udah nunggu lama banget. Ngantri nama pemeriksa aja bisa tiga hari. Kalo dulu kan kita bisa tahu nama pemeriksanya cepet, terus kita bisa cari atau telepon kalo dia pas lagi ga ada. Kalo sistem sekarang direkam dulu, nunggu lagi hasilnya. Pokonya lama banget KPU sekarang. Makanya saya kalo ngurus apa-apa dua minggu ga cukup. Kalo kenyamanan kantor dulu dan sekarang beda ya, kalo dulu kan sumpek banget tapi kita enak bisa langsung ke orangnya masing-masing, kalo sekarang emang lebih nyaman tapi kan kita ga bisa ketemu orangnya lagi, ruangnya udah gede tapi kita Cuma bisa ke satu loket doank.

13. P : Kalo sarana dan prasarana yang digunakan bea cukai gimana Bu?

I : Maksudnya apa tuh?

14. P : Kayak teknologi, telekomunikasi, dan informatika yang digunakan bea cukai?

I : Teknologi....kelihatannya setelah KPU memang lebih canggih karena sudah komputerisasi kalo dulu pemeriksaan ditulis secara manual semua.

15. P : Kalo biaya yang timbul gimana Bu?

I : Maksudnya gimana?

16. P : Apakah sesuai tarif yang ada atau ada tambahan biaya lain?

I : Pastinya ada biaya operasional yang di luar kas negara kalo sekarang sudah lebih kecil tapi ga ada toleransi kalo dulu kan banyak toleransinya misalnya kalo ada kelebihan barang sedikit sih bea cukai oke oke aja, asal ada uang pelicin. Sekarang setiap pegawai bea cukai sudah ditekankan ga nerima duit, kerja yang jujur dan benar

Bedug magrib telah berlalu, peneliti, informan, dan teman peneliti bergegas pindah ke restoran yang menyediakan makanan yaitu dari Starbucks Caffe ke Restoran Bakso

Singapore.

17. P : Kita lanjut ya Bu, seberapa lama sih Bu, pengurusan barang-barang di bea cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?

I : Kalo saya enakan sebelum dibentuknya KPU ya seperti yang udah saya bilang tadi, kalo yang dulu tuh lebih cepet deh tapi kalo yang sekarang rasanya lama banget, belibet, banyak ini itu dan macem-macemnya.

18. P : Oo gitu ya Bu... Menurut Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan bea cukai apakah sudah sesuai dengan diharapkan stakeholders seperti Ibu?

I : Harapan..... Harapan saya ya ngurus segala sesuatunya cepet, ga lama, ga beribet, ga banyak keluar uang, tapi kan yang namanya harapan kan belum tentu terealisasi. Saya ga suka deh sama KPU, lama banget, informasi yang diberikan bertele-tele, kadang kalo kita ga ngerti diping pong sana-sini ga sekaligus gitu, tanya sana- tanya sini, untungya saya udah kerja kayak gini udah tiga belas tahun jadi udah ga kagok lagi.

19. P : Kalo dulu gimana Bu?

I : Dulu emang belum sesuai harapan ya, uang sana sini. Pokonya duit banyak keluar yang kasian sih pihak importir kan kita ngecas segala biaya ke importir kan ga mungkin dari uang pribadi kita atau motong fee kita dari importir.

20. P : Apakah pihak bea cukai memberikan kemudahan kepada para stakeholdersnya dilihat dulu sama sekarang gimana?

I : So far sih biasa-biasa aja. Memang waktu awal-awal dibentuknya KPU, ih repot banget misalnya bea cukai minta id card kita lah kalo perusahaan kita ga bikin id card gimana orang kita udah biasa ngerjain di sini di bea cukai sini. Udah saya suratin tapi ga ada tanggapan. Kalo dulu sih kayaknya lebih mudah deh sekarang makin susah. Intinya kalo dulu bea cukai lebih mudah bekerjasama dan waktunya cepet tapi sekarang ya begitu lah....

21. P : Maksudnya Bu?

I : Ya gitu lama, udah agak susah lah. Pengawasannya ketat.

22.	P :	Oo gitu ya...Kalo sikap dan perilaku pegawai bea cukai berubah ga Bu dari KPBC dulu ke KPU sekarang dalam memberikan pelayanan?
	I :	Dari dulu ampe sekarang kayaknya oke-oke aja. Namanya juga manusia ada yang ramah, sopan, respect, tapi yang jutek, blagu, juga ada. Tapi saya sih cuek-cuek aja.
23.	P :	Kalo bea cukai tuh melakukan diskriminatif ga sih Bu kepada para pengguna jasa?
	I :	Diskriminatif enggak sih karena banyak yang kenal juga, kalo ada yang kenal saya bisa kasih kode ke petugas biar dokumen saya cepet.
24.	P :	Kasih kode apaan Bu?
	I :	Karena udah kenal, saya pake kedipan mata aja mereka udah ngerti.
25.	P :	Itu dulu apa sekarang?
	I :	Yah sekarang lah, kalo dulu ga usah pake kode mata segala. Semua serba terang-terangan. Langsung aja minta ke bea cukai kasih uang beres. Kalo sekarang di bea cukai ada petugas yang diistilahkan group taliban yaitu mereka yang benar-benar ga mau terima uang, kalo gitu kan tergantung pendekatan kita.
26.	P :	Kalo gitu taunya gimana Bu?
	I :	Ya hati-hati aja sekarang ga sebebas dulu, kan pas kita ngobrol udah keliatan gimana sifatnya orang ini. Enakan dulu deh kalo dulu ga ada tuh grup taliban. Ya tapi namanya manusia kan pengen duit tergantung kita gimana deketinnya.
27.	P :	Berarti Bu, di bea cukai dulu dan sekarang masih ada uang-uang yang kayak gitu donk?
	I :	Kalo dulu sih namanya uang pelicin, pungli tuh banyak banget nah kalo sekarang udah turun tapi yang merajalela tuh sekarang buruhnya, sekarang tuh buruh mahal banget. Misalnya kalo kita make forklift kita harus ngeluarin dua ratus ribu buat buruhnya, biaya ini itu. Kan ga mungkin pake duit kita sendiri ya terpaksa kita ngecas ke importir lebih banyak, jadinya bagi importir ngurus barangnya keluar jadi mahal.

		Belum lagi kita stres, kita keki, kesel, kan jadi males. Tapi kalo bea cukai sih udah menurun lah uang-uang yang seperti kalo dulu per kontainer bisa lebih dari lima ratus ribu kalo sekarang seratus sampae dua ratus ribu. Kalo sekarang udah lebih ketat lagi bea cukai kalo zaman dulu barang kurang-kurang dikit gampanglah nego-nego dikit bisa, kalo sekarang harus hati-hati.
28.	P :	Kalo kompetensi pegawai bea cukai gimana Bu?
	I :	Kompetensinya udah jauh lebih bagus lah, kan sekarang orang baru, banyak yang muda, tapi sebelum KPU tuh rasanya lebih fleksibel daripada sekarang. Karena kalo di KPU semua dokumen harus lengkap dan benar, kalo dulu ga seketat sekarang, kayak beberapa dokumen harus asli padahal dulu boleh fotokopian kan terkadang dokumen itu dari dinas atau departemen lain kalo nyari aslinya kan repot tapi saya sih ikutin aja aturan mainnya. Tapi ya begitu agak ribet dan ketat.
29.	P :	Kan kemaren KPU mengadakan recruitment test pegawai tuh Bu, kalo menurut Ibu, tes itu udah efektif belum Bu memperbaiki citra bea cukai?
	I :	Kan tes nya agak susah dan ada standar khususnya jadi ya paling ga udah memperbaiki SDM bea cukai kalo dulu kan yang kerja di KPBC sodaranya pak ini adiknya pak itu, terus pendidikannya banyak yang Cuma SMA kalo sekarang mungkin uda ada standar yang lebih tinggi. Tapi semua itu tergantung orangnya lagi kayak kemaren ka nada penggerebekan KPK yah itu kan menghancurkan citra bea cukai lagi.
30.	P :	Kalo penerapan kode etiknya gimana Bu kalo di KPBC gimana kalo di KPU gimana?
	I :	Sejauh ini sih udah diterapkan dibanding jamannya KPBC sudah jauh lebih bagus, ya tapi kan itu semua tergantung orangnya.
31.	P :	Oke Bu, kalo menurut Ibu, bagaimana pengembangan budaya yang bersih KKN pada instansi bea cukai baik sebelum maupun sesudah dibentuknya KPU?

	I :	Budaya yang bersih KKN ya, kayak yang udah saya kasih tau tadi, kalo jaman KPBC tuh semua serba duit setiap gerak dari bea cukai pasti duit, kayak cek fisik tuh pasti duit, di setiap map pasti kita ngasih duit. Kayaknya juga ga ada larangan nerima duit bebas bebas aja. Udah begitu mereka juga kadang yang minta. Jadi ya mau gimana orang kita yang butuh mereka, kan kita kerja di situ, ya terpaksa kita kasih aja.
32.	P :	Kalo sekarang gimana Bu?
	I :	Sekarang kayaknya KPU sudah bisa meminimalisir KKN, bea cukai udah ga berani lagi terang-terangan minta walaupun masih ada beberapa sih yang ngumpet-ngumpet terima duit. Tapi paling ga, ga seberani dulu, tapi pengeluaran saya untuk bea cukai ga sebanyak dulu tapi yang gila-gilaan mah sekarang buruhnya.
33.	P :	Oo gitu ya Bu, kalo menurut Ibu, apakah bea cukai sudah mengutamakan kepuasan pelanggan?
	I :	Kayaknya belum, kita masih belum puas dengan pelayanan bea cukai apalagi sekarang masih lambat dalam memutuskan atau memproses dokumen. Dulu nih bisa cepet ngurus dokumen kalo sekarang bisa sampe tiga minggu. Ya kalo menurut saya sebagai PPJK, bea cukai sih belum mengutamakan kepuasan pelanggan.
34.	P :	Itu dulu apa sekarang?
	I :	Ya sekarang, kalo dulu kita malah lebih puas. Semuanya lebih cepet dan gampang.
35.	P :	Kalo menurut Ibu, apakah bea cukai sudah menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat seperti Ibu pengguna jasa bea cukai?
	I :	Gimana ya, menurut saya sih ga ada tindak lanjut, ga ada tindakan apa-apa. Sekarang dan dulu sama saja.
36.	P :	Gitu ya Bu, terus kalo sistem atau prosedur yang dulu dengan yang sekarang beda ga Bu?
	I :	Beda kalo dulu kan kita ngurus dokumen di bea cukai bisa langsung

		ketemu ma pemeriksanya jadi bisa lebih cepet, ga bertele-tele, waktu kita ga banyak terbuang. Kalo sekarang kan begitu, bertele-tele, lama banget. Jadi kalo sekarang kita hanya bisa ketemu orang-orang yang di loket aja.
37.	P :	Kalo birokrasinya Bu?
	I :	Yah begitulah namanya birokrasi pemerintah, sekarang rasanya panjang banget. Waktunya yang lama sih. Kalo meja-mejanya sih Cuma satu sekarang.
38.	P :	Kalo aturan main di bea cukai itu gimana Bu? Dulu dan sekarang?
	I :	Yah udah kebaca lah secara lisan apa yang saya tadi udah jelaskan. Ya begitu.
39.	P :	Maksudnya gimana Bu?
	I :	Yah kalo dulu ada uang ada barang semakin banyak kita ngeluarin uang untuk mereka semakin cepet barang kita keluar. Pokoknya kalo dulu bea cukai ga jauh dari uang segala urusan selesai kalo ada uang.
40.	P :	Kalo sekarang?
	I :	Kalo sekarang sih udah jauh berkurang yang kayak gitu-gituan, sekarang mereka juga takut minta duit jangankan minta, nerima aja ga boleh. Aturan main udah diperketat sekarang tapi ya gitu jadi lama pelayanannya.
41.	P :	Kalo kepuasan masyarakat gimana Bu sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
	I :	Ya seperti yang saya udah ungkapkan kalo saya sih lebih suka yang dulu, saya lebih puas dengan pekerjaan bea cukai yang dulu. Kalo sekarang ya begitu. Saya kurang puas. Tapi itu menurut saya lo.
42.	P :	Kalo komplain masyarakat gimana Bu?
	I :	Maksudnya?
43.	P :	Bertambah banyak atau sedikit?
	I :	Kalo dulu sich kita banyak komplain juga percuma ga ada tanggapan, sampe sekarang juga begitu saya udah pernah kirim surat tapi udah

		lama banget ga ada tindakan, no action lah.
44.	P :	Nah kalo tingkat kepercayaan masyarakat atau stakeholders terhadap bea cukai gimana sih Bu sebelum dan sesudah KPU?
	I :	Gimana ya, percaya ga percaya tetep aja kan kita butuh mereka kita dapet uang juga dari mereka, sebetulnya kita udah ga percaya ma mereka. Tapi gimana juga.
45.	P :	Jadi maksudnya gimana?
	I :	Ya kita udah minim banget naruh kepercayaan ma bea cukai.
46.	P :	Dulu apa sekarang?
	I :	Itu dulu kalo sekarang ya kepercayaan kita udah mulai meningkat ya terlihat ya kalo sekarang ga semua bea cukai mau nerima duit katanya sesuai peraturan walaupun itu berimbas ke kita jadi lama pengurusannya.
47.	P :	Oke deh Bu pertanyaannya udah abis nih, kalo saya butuh data lagi, saya hubungin Ibu lagi ya....
	I :	Gampang lah, kamu udah tau nomor HP saya kan kamu sms aja.
48.	P :	Makasih banyak ya Bu selamat berlibur.
	I :	Iya sama-sama.

Lampiran II.5

Nama informan : Informan 5
Tempat wawancara : Kantor informan
Waktu wawancara : Pukul 15.30 s.d. 16.30
Tanggal wawancara : 22 September 2008
Kategori informan : Masyarakat Umum
Keterangan : 1. I : Informan
2. P : Peneliti

Pada saat wawancara tidak hanya ada peneliti dan informan saja, melainkan Masih ada dua orang teman informan di ruangan tersebut namun teman-teman informan tidak melakukan intervensi karena mereka sibuk main *game*.

1.	P :	Selamat sore Mas, jadi ya kita wawancara?
	I :	Okey
2.	P :	Kita mulai ya Mas, saya kan sedang melakukan penelitian mengenai citra instansi Bea dan Cukai di mata stakeholders sebelum dan sesudah dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, Mas bersedia ga menjadi informan dalam penelitian ini?
	I :	Boleh tapi saya njawabnya sepengetahuan saya aja ya.
3.	P :	Bersedia ga Mas kalo namanya saya cantumin dalam penelitian ini?
	I :	Ga usah ya.
4.	P :	Okey...keberatan ga Mas kalo saya pakai alat perekam?
	I :	Ga papa kalo bisa suara saya bisa disamar-samarkan kaya suara Donald Bebek. He...he...he...
5.	P :	Bisa diatur. Okey kita mulai ya, menurut Mas pelayan-pelayanan apa aja sich yang diberikan instansi Bea dan Cukai kepada Masyarakat?
	I :	Kalo pelayanan Bea Cukai sama saya ya ga berhubungan langsung lah, mungkin yang berhubungan langsung dengan importir, eksportir atau PPJK, itu sepengetahuan saya.
6.	P :	oo...iya...iya...nah terus apa sih yang membedakan antara Kantor Pelayanan Bea dan Cukai sebelum menjadi KPU dan sesudah menjadi

KPU?

I : Yang saya tau, kalo KPU itu kan Kantor Pelayanan Utama mungkin pelayanannya lebih prima. Kalo KPU siang malam melakukan pelayanan kalo kantor yang biasa Cuma jam kerja aja. Yah pokoknya lebih prima selain itu beban kerjanya lebih tinggi karena kerja siang malam.

7. P : Gitu ya...menurut Mas bagaimana kenyamanan yang diberikan instansi Bea dan Cukai sekarang ini?

I : Ya yang saya tau menurut persepsi saya sih namanya juga pelayanan utama mestinya kenyamanannya juga bagus, saya pernah ke KPU sekali ya kalo dibanding ma bank-bank ya Masih enakan bank. kalo di bank pelayanannya ramah, ada AC-nya, terus banyak cewenya, cantik. Kalo di KPU udah kebanyakan cowok, semrawut terus sumpek.

8. P : Terus kalo dibanding dengan yang dulu gimana Mas?

I : Wah saya kurang tau...

9. P : Okey, kalo gitu.. bagaimana sih dengan penggunaan sarana dan prasarana seperti teknologi, telekomunikasi, dan informatika yang digunakan dalam pelayanan?

I : Saya sih cuma denger-denger aja klo KPU udah pake kayak *oracle* gitu, terus ada *PDE manifest*, walaupun saya ga tau artinya apa? PDE sih singkatan dari Pengolahan Data Elektronik berarti paling ga Bea cukai udah tersentuh teknologi.

10. P : Kalo dulu gimana?

I : Saya sih kurang tau...

11. P : Oo gitu ya... terus gimana sih Mas biaya yang timbul atas pengurusan pelayanan di Bea Cukai sebelum dibentuknya KPU?

I : Klo biaya saya kurang tau tarifnya tapi yang saya denger sih klo dulu di bea cukai tuh banyak punglinya.

12. P : Itu kan klo dulu kalo sekarang semenjak menjadi KPU gimana?

I : KPU sih yang pernah saya bilang itu di brosur bajunya ada tulisan

pelayanan prima bebas pungli, mungkin dengan adanya tulisan itu pegawai yang di depan tuh yang ngasih pelayanan ke konsumen jadi malu kalo mau jadi pungli yang mungkin itu tindakan preventif. Tapi ga tau juga dengan pegawai yang di belakang seperti di pelabuhan, di kapal, yang di lapangan yang bukan administrasi doank. Jadi kayaknya pungli Masih ada walaupun sudah berkurang dengan adanya KPU. Misalnya kalo zaman KPBC punglinya bisa 2000 perak kalo di KPU tinggal 500, kan udah berkurang. Tapi bukan jumlah rupiahnya tapi tingkat punglinya udah berkurang.

13. P : Oo iya... menurut Mas lama ga sih pelayanan yang diberikan pihak bea cukai?

I : Setau saya dulu tinggal liat berapa amplopnya kan jadi cepet.

14. P : Kalo sekarang gimana?

I : Ya klo sekarang amplop udah ga jaman, sekarang transfer, tapi klo menurut saya yah udah ada perubahan klo KPU lebih cepet daripada KPBC biasa.

15. P : Jadi gimana Mas pelayanannya?

I : Ya mungkin kalo di KPU lebih cepet ya dibanding di KPBC, ya diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi diharapkan lebih cepat.

16. P : Okey kalo gitu, nah sekarang menurut Mas, bagaimana jasa pelayanan yang diberikan pihak bea cukai, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan Masyarakat?

I : Kalo harapan Masyarakat kan pendapatan negara yang tinggi jadi jangan ada pungli-punglian lagi, Masyarakat kan mengharapkan kalo bea cukai bersih. Tapi kemarin sekitar bulan Mei kan ada sidak KPK ke KPU ternyata di KPU yang notabene pelayanannya utama ternyata dalam sidak KPK Masih banyak yang terbukti melakukan tindakan yang tidak bersih. Jadi menurut saya pelayanan yang diberikan bea cukai khususnya KPU belum sesuai dengan harapan Masyarakat. Coba kalo pas sidak KPK semua bersih kan sesuai harapan Masyarakat.

17.	P :	Jadi klo dibanding dengan bea cukai sebelum dibentuknya KPU gimana?
	I :	Mm...klo dibanding dengan yang dulu hampir ga ada bedanya. Ya walaupun ada perbedaannya tapi sedikit sekali.
18.	P :	Gitu ya...Terus menurut Mas, bagaimana pihak bea cukai memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di KPU?
	I :	Wah kayaknya kalo pertanyaan ini pasnya untuk importir, eksportir atau PPJK bukan kapasitas saya, karena saya ga berhubungan langsung dengan bea cukai.
19.	P :	Maaf kalo gitu, terus saya mau tau menurut Mas gimana sih sikap dan perilaku pegawai bea cukai sebelum dibentuknya KPU dalam memberikan pelayanan?
	I :	Menurut saya semestinya klo KPU harusnya lebih prima dan seharusnya lebih bagus dari kantor pelayanan biasa. Tapi ya namanya pegawai negara sebagai manusia biasa bermacam-macam ada yang judes, jutek, macam-macam lah. Jadi sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanannya berbeda-beda.
20.	P :	Nah sekarang saya mau tau nih, bagaimana pelayanan instansi Bea Cukai kepada Masyarakat apakah melakukan diskriminatif di KPU Bea Cukai?
	I :	Klo diskriminatif gimana ya...? Mm...kayaknya sih kalo ada amplopnya cepet.
21.	P :	Maaf itu sekarang apa dulu?
	I :	Kayaknya sekarang Masih deh..
22.	P :	Nah, bagaimana kompetensi pegawai bea cukai terkait dengan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian dalam memberikan pelayanan pada KPU?
	I :	kalo KPBC pengetahuan, keterampilan, keahlian pegawainya beda-beda namanya juga manusia kalo KPU kan udah ada recruitment tes

jadi pegawai KPU tuh bukan pegawai biasa udah ada proses seleksi terMasuk tes psikologi dan ada standarnya untuk Masuk KPU jadi kalo segi kompetensi jauh lebih tinggi pegawai KPU dibanding kantor pelayanan bea cukai biasa. Selain itu pegawai KPU memiliki keahlian yang lebih tinggi dari KPBC. Jadi kalo dari kompetensi pegawai KPU lebih bagus dari pegawai bea cukai biasa. Jadi menurut saya, recruitmen tes tersebut sudah efektif namun kalo melihat lebih dalam lagi Anda harus tanyakan ke atasan langsungnya.

23. P : Nah, Mas tau ga kalo di bea cukai ada kode etik?
I : Setiap profesi pasti punya kode etik kayak dokter, kalo pegawai negeri ada kode etik yang mengatur nah kalo bea cukai sendiri ada tapi saya ga tau secara jelas tapi yang pasti setiap kode etik menuntut integritas pegawainya. Klo bea cukai, pegawai yang barisan depan dituntut untuk jujur.
24. P : Nah kalo penerapannya gimana di KPU?
I : Klo penerapan kode etik ya bermacam-macam ada yang integritasnya tinggi, ada yang rendah, ada yang jujur, ada yang ga jujur, ada yang males-malesan, ada yang rajin. Nah tetep aja ada yang lulus tes KPU masalahnya kejahatan tidak hanya karena niat tapi karena ada kesempatan berarti kesempatannya harus dikurangi. Jadi kode etik sudah diterapkan di KPU tapi kayaknya kurang berhasil karena masih ada celah-celah.
25. P : Emangnya celah-celah itu apa sih?
I : Misalnya klo ada transaksi di atas kapal, terus kontainer yang bermasalah seringnya cincai-cincai, kalo umpamanya yang memeriksa kontainer ga memahami kode etik secara yang seharusnya bisa oke-oke aja, cincai juga. Kalo yang meriksa punya integritas tinggi ya walaupun diiming-imingi gini gitu kalo barangnya ga bisa dikeluarkan ya tetep ga bisa dikeluarkan, jadi tergantung orangnya.
26. P : Nah klo sebelum KPU?

	I :	Kan sudah dibilang kembali lagi ke orangnya bedanya namun kalo di KPU penerapannya sudah lebih baik soalnya ada pengawasan internalnya. Lagian klo di KPBC masih orang-orang lama.
27.	P :	Emangnya kalo orang lama kenapa?
	I :	Klo orang lama itu masih menganut budaya ketimuran, terima kasih pak ini ada bingkisan, ini tanda terima kasih, diterima...secara yang dikasih jadi ada utang budi gitu, oiya saya pernah dikasih sama dia segini, jadi gampanglah kalo ada urusan-urusan. Gitu deh...
28.	P :	Ooo gitu ya Mas, jadi ada perbedaan ga mas?
	I :	Ya perbedaannya kalo di KPU pengawasannya lebih ketat aja.
29.	P :	Okey, menurut Mas, gimana sih budaya yang bersih KKN di bea cukai sebelum dan sesudah adanya KPU?
	I :	Pertama-pertama sama aja ya masih ada budaya gini-gini gitu-gitu. Mungkin dengan adanya sidak KPK kemarin merupakan shock therapy untuk pegawai bea cukai jadi pada kapok lah tapi ga tau deh nantinya ga menjamin. Mungkin dalam waktu dekat pada kapok. Sementara ini yang punya kesempatan itu lagi tiarap. Ya nanti kalo udah agak lama kumat lagi. Kalo dulu budaya bersih KKN sangat tipis yang berarti banyak KKN. Dulu sebelum ada reformasi sangat kotor sekali ya sekarang udah mulai sedikit-sedikit budaya seperti itu dikurangi terus pengawasannya juga lebih ketat jadi ruang gerak menimbulkan KKN dipersulit kayak umpamanya jamur disemprot gitu.
30.	P :	Maksudnya budaya begini-begitu apaan sih Mas?
	I :	Ya budaya ketimuran itu. Budaya amplop mengamplop gitu.
31.	P :	Nah tadi kata Mas, yang punya kesempatan lagi tiarap nanti kumat lagi maksudnya apa Mas?
	I :	Budaya amplop-mengamplop, budaya yang tidak bersih bisa muncul lagi. Untuk itu harusnya pengawasan lebih ditingkatkan lagi. Karena kejahatan tidak datang tidak hanya dari niat tetapi karena ada kesempatan.

32.	P :	Jadi menurut Mas, ada bedanya ga budaya bersih KKN di bea cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
	I :	Yah semua itu tergantung orangnya lagi.
33.	P :	Menurut Mas bagaimana menindaklanjuti aspirasi dan kebutuhan masyarakat?
	I :	Menurut saya pembentukan KPU merupakan satu tindak lanjut kebutuhan masyarakat yang ingin diberikan pelayanan kepabeanan dan cukai yang lebih prima daripada yang dulu. Dengan pembentukan KPU merupakan wujud aspirasi masyarakat yang cukup riil klo bisa semua kantor bea cukai KPU semua deh biar semuanya prima soalnya menurut saya KPBC masih belum prima pelayanannya seharusnya semuanya sama-sama prima.
34.	P :	Emangnya apa perbedaan yang mendasar dari pelayanan yang prima dan yang tidak?
	I :	Klo prima tuh mengutamakan kepuasan pelanggan dan tapi kalo pelanggannya yang ga bener apa disebut prima? Maksudnya harusnya sesuai dengan yang seharusnya dengan mengedepankan integritas, kejujuran, dan lain-lain.
35.	P :	Okey, bagaimana peran bea cukai dalam mengutamakan kepuasan pelanggannya sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
	I :	Kepuasan pelanggan...ya kalau dulu bagi pegawai kepuasan pelanggan nomor sekian yang pertama kerjaan beres maksudnya ga dimarahin atasan, ga kena sanksi-sanksi, kedua kalo bisa ada imbalan lebih, kepuasan pelanggan tuh nomor sekian.
36.	P :	Terus kalo KPU sekarang gimana?
	I :	Walapun dalam visi misi KPU ada pelayanan prima tapi ya tetep sama aja, namanya aparat juga manusia pasti ada rasa malas, rasa pengen suatu yang lebih dan ga pernah puas kan katanya KPU tunjangannya lebih, malah yang saya denger mau dinaikin lagi. Ya tetep aja kalo bisa menerima lebih kenapa tidak.

37.	P :	Menurut Anda, bagaimana pihak bea cukai menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
	I :	Dengan pembentukan KPU mengakomodir aspirasi masyarakat yang ingin pelayanan yang memuaskan dengan pembentukan KPU merupakan salah satu langkahnya.
38.	P :	Dulu gimana?
	I :	Kalo dulu harapan masyarakat kepada bea cukai sebagai abdi masyarakat nah dulu belum terlihat aspirasi, harapan, dan kebutuhan masyarakat diwujudkan. Harapan masyarakat kan bea cukai yang bersih nah zaman KPBC ya belum tercapai harapan masyarakat, nah sampe sekarang juga belum terwujud orang KPU juga belum terlihat bersihnya bukti bersihnya tuh mana? Ga keliatan, jadi masyarakat hanya bisa mengharap supaya bersih tapi nyatanya kan belum. Buktinya bersih KKN ga ada.
39.	P :	Menurut Anda apa perbedaan sitem atau prosedur pelayanan bea dan cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
	I :	Kalo di KPU kan bisa siang malam mungkin pelayanan bisa lebih cepat kalo dulu ga secepat di KPU karena KPU kan kayak di pelabuhan besar seperti Tanjung Priok, Batam yang traffiknya tinggi, pelayanan tentu saja KPU dituntut untuk kepuasan semua pihak dengan harapan tindak tanduk atau perilaku yang bersih.
40.	P :	Bagaimana birokrasi sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
	I :	Klo birokrasi kan identik dengan tanda tangan dan persetujuan atasan, kalo di KPBC pejabatnya suka ngelayaplah jadi ga keliatan, kalo di KPU kan pengawasan intern ketat jadi pegawainya jadi lebih berdedikasi dibanding kantor pelayanan biasa jadi yang seharusnya bisa cepat ga diperlambat lah.
41.	P :	Kalo di KPBC gimana?
	I :	Kalo KPBC seperti orangnya sering pergi, ga masuk kantor, kemana-

		mana, mungkin lambatnnya disitu.
42.	P :	Bagaimana aturan main antara stakeholder dan pegawai bea cukai?
	I :	Menurut saya sih kalo KPU BC aturan maennnya lebih bersih dari KKN, kayak amplop-amplopan kalo KPU ya lebih sedikit, oknum-oknum aja yang masih belum kapok. Jadi aturan mainnya KPU lebih bersih dari KPBC.
43.	P :	Nah sekarang menurut Anda, gimana sih kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bea cukai?
	I :	Kalo di KPU tentu saja lebih memuaskan, pegawainya aja udah melalui recruitmen tes, dari segi dedikasi terhadap kerjaan KPU lebih tinggi daripada KPBC biasa. Jadi tingkat kepuasan masyarakat lebih tinggi dibanding KPBC biasa atau yang dulu. Walaupun perbedaannya tipis. Buktinya waktu sidak masih ada yang ketangkep.
44.	P :	Ooo gitu ya, menurut Anda selama ini apakah bea cukai menerima banyak komplain dari masyarakat?
	I :	Komplain sih ga tau, tapi denger-denger sekarang amplopnya lebih tersembunyi atau malu-malu lah untuk membuat kantor yang bersih KKN rasa malu itu perlu. Tapi dibentuknya KPU itu karena banyak komplain dari masyarakat. Nah klo sekarang menurut saya masih ada tapi sudah menurun.
45.	P :	Okey, gimana sih tingkat kepercayaan masyarakat sebelum adanya KPU?
	I :	Sebelum adanya KPU tuh image Bea Cukai basah, banyak pungli, banyak biaya, tapi dengan adanya KPU imagenya masih aja jelek dengan adanya penggerebekan KPK kemarin. Jadi kepercayaan masyarakat masih rendah.
46.	P :	Menurut Mas dengan adanya remunerasi atau tunjangan yang diperoleh pegawai bea cukai apakah sudah sesuai dengan kinerjanya?
	I :	Belum sesuai lah denger-denger Pejabat Fungsional Pemeriksa Dokumennya lebih sedikit yang bersih ya jadi dengan adanya

		remunerasi ga berubah sama aja, denger-denger malah mau dinaikin.
47.	P :	Jadi apa yang Mas pikirkan mnegenai bea cukai sebelum dibentuknya KPU?
	I :	Seperti yang sudah saya bilang, image daerah basah,yang kerja disana pasti jadi kaya, dan sebagainya.
48.	P :	Nah kalo semenjak dibentuknya KPU gimana?
	I :	Yah sama aja, apalagi semenjak adanya penggrebekan KPK itu. Kayak karena nila setitik rusak susu sebelanga.
49.	P :	Jadi pesan Mas buat instansi bea cukai apa?
	I :	Semoga ya aparat bea cukai sebagai salah satu aparat negara juga sebagai sumber penerimaan negara tuh bersih, bebas KKN, terutama yang di front depan, pelayanan kepada masyarakat yang prima. Saran saya tingkatkan terus budaya bersih KKN.
50.	P :	Okeh deh sekian dulu dari saya, terima kasih banyak atas bantuannya, nanti kalo saya butuh data lagi saya tinggal hubungi Mas aja ya.
	I :	Ya. Sama-sama.

Lampiran II.6

Nama informan	: Vina Sihombing (Informan 6)
Tempat wawancara	: Mc. Donald Kemang
Waktu wawancara	: Pukul 21.00 s.d. 23. 00
Tanggal wawancara	: 28 September 2008
Kategori informan	: Media Massa
Keterangan	: 1. I : Informan 2. P : Peneliti

Pada saat wawancara tidak hanya ada peneliti dan informan saja, melainkan masih ada seorang adik informan yang ikut namun adik informan tidak melakukan intervensi karena dia sibuk bermain dengan laptopnya.

1. P : Selamat malam Vin, sibuk banget ibu satu ini, mau bikin jadwal wawancara ajah susahnya minta ampun.
I : Namanya juga orang media Sat, waktu kerjanya ga jelas.
2. P : Langsung mulai ajah kali yah, untuk mempersingkat waktu, ini kan udah malam juga yah. Gini Vin, saya kan lagi melakukan penelitian mengenai citra instansi Bea dan Cukai di mata stakeholders sebelum dan sesudah dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, Vina bersedia ga menjadi informan dalam penelitian ini?
I : Sip, tapi jawabnya semampu saya yah.
3. P : Tapi Vina mau kan kalo namanya saya cantumin dalam penelitian ini?
I : It's Ok.
4. P : Sip...trus kalo sepanjang wawancara kita pake alat rekam, gimana?
I : Gapapa kali, saya juga kalo wawancara orang-orang pake alat rekam koq..rekam ajah Sat...ga masalah koq.
5. P : Yowis kalo gitu..langsung mulai ajah yah Vin, menurut Vina pelayanan-pelayanan apa aja sich yang diberikan instansi Bea dan Cukai kepada Masyarakat?
I : Setau saya seh pelayanan Bea Cukai yah yang ada hubungannya sama

pengawasan kegiatan impor, ekspor, kaya impor mobil, HP, minuman keras, macem-macem deh. Nah, Bea Cukai itu ngurusin masalah Bea Masuk dan pajak buat barang-barang import dan ekspor kayak gitu

6. P : Oo iya, terus.. apa aja sih yang membedakan antara Kantor Pelayanan Bea dan Cukai sebelum menjadi KPU dan sesudah menjadi KPU?

I : Palingan kalo KPU itu kan Kantor Pelayanan Utama pelayanannya lebih Ok dibanding ama sebelum jadi KPU. Mm...yang waktu itu saya liput kalo KPU itu udah apa namanya....??? Saya lupa bahasa inggrisnya, pokoknya semua layanan udah dalam satu loket, jadi menurut keterangan yang saya dapat kalo importir itu ga perlu naik-turun lantai buat ngurus dokumen cukup di satu loket aja. Kalo dulu kan setau saya importir itu harus ke masing-masing petugas secara di sana petugasnya juga ga Cuma satu.

7. P : Terus, menurut kamu gimana standar kenyamanan yang diberikan instansi Bea dan Cukai sekarang ini?

I : Yah...kalo ngomongin standar kenyamanan mah jauh kale...kalo dibandingin ama Bank-bank swasta or kantor swasta...kalo di bank swasta...udah AC-nya kenceng....ruang tungguannya enak...pelayanannya cepet...jauh deh kalo dibandingin ama punya pemerintahan...yah...You know lah...namanya punya pemerintah gimana seh...mau kaya gimana mah tetep aja jauh ketinggalan kalo dibandingin ama kantor or bank swasta... Saya pernah kesana waktu itu dua kali lah, katanya KPU sudah memberikan kenyamanan ko AC-nya ga dinyalain ya, crowded banget lagi, saya sih merasa ga nyaman aja.

8. P : Terus kalo dibanding dengan yang dulu gimana Vin?

I : Ga beda jauh yah....ada seh peningkatan dikit kayak ruangnya sekarang digedein, ada sich beberapa renovasi...tapi ga terlalu signifikan....kalo dibandingin ama kantor or bank swasta...tapi lumayanlah...ada peningkatan dikit...selain itu kalo setau saya yang dulu lebih parah lagi bukan crowded lagi tapi udah kayak pasar.

9. P : Parah banget... kalo masalah penggunaan sarana dan prasarana seperti

teknologi, telekomunikasi, dan informatika yang digunakan dalam pelayanan itu gimana Vin?

I : Ah sama ajah...kaya saya bilang tadi...kalo dibandingin ama sarana dan prasarana punya bank swasta mah tetep jauh ketinggalan....Coba kalo Bea Cukai kita pake sarana dan prasarana kaya punya bank swasta...pasti Ok deh pelayanannya...tapi kalo saya bilang seh itu smua mustahil....abis dana buat prasarananya di korup mulu seh....Tapi sekarang sudah mending lah kalo gw liat dalam melakukan pelayanan sudah terkomputerisasi, paling ga kan udah tersentuh teknologi, bea cukai juga udah punya website.

10. P : Kalo dulu gimana?

I : Kalo dulu malah lebih parah bukan... Mmm...Oo iya...kalo yang saya tau, saya juga tau dari temen nich kalo yang ini, dia dulu kalo ngurus di bea cukai kebanyakan masih tulis tangan

11. P : Terus gimana dengan masalah biaya yang timbul atas pengurusan pelayanan di Bea Cukai sebelum dibentuknya KPU?

I : Wah kalo masalah biaya besarnya berapa itu saya kurang tau....tapi yang bikin biayanya makin gede karena banyak pungli sana sini.....dari mulai pegawai rendahan ampe yang atas...ga mau ketinggalan buat ambil pungli....makanya orang bea cukai tajir-tajir...saya pernah nanya ke beberapa importir katanya dari yang bawah ampe atas kebagian semua.

12. P : Kalo sekarang gimana?

I : Ah sama ajah...yang namanya mental bandit mah....itu kan yang berubah cuma namanya.....yang kerja kan orangnya itu-itu juga....bandit-bandit juga....tetep ajah banyak pungli...Cuma mungkin sekarang mungut punglinya lebig soft aja seperti yang saya bilang...hehehehe....tapi tetep punglinya masuk ke kantong pribadi....Mmm. kalo sekarang kalo yang saya liat dari media say dan media lain kalo sekarang udah ada yang ngordinir jadi sama aja cuman ga frontal kayak dulu emang sih mereka sekarang lebih takut tapi ya namanya ada kesempatan why not, kenapa kacang, hehehe....

13. P : Bener-bener deh... kalo menurut kamu lama ga sih pelayanan yang diberikan pihak bea cukai?
- I : Setau saya mah pelayanan cepet apa ga tergantung prinsip....ada uang ada pelayanan.....udah wajib tuh hukumnya...ga bisa di ganggu gugat.
14. P : Kalo sekarang gimana?
- I : Wah hukum "ada uang ada pelayanan" itu udah bisa ditekan ma KPU adanya berbagai macam pengawasan membuat ciut nyali orang bea cukai nerima duit, tapi namanya di kepala udah kepikiran duit mulu, jadi kalo sekarang susah nerima duit kayak gitu jadinya pelayanannya lambat kayak kuda ga dikasih rumput aja kan jadi lemes.
15. P : Jadi?
- I : Gimana ya, kalo sekarang itu kan di KPU ada jalur-jalurnya bagi importir kalo importir yang prioritas bisa bilang lebih cepat, tapi kan ga semuanya ada di jalur prioritas, kamu cari deh sat istilahnya apa? Kalo yang jalur lain banyak ngeluh kayak gitu kayak saya bilang tadi kayak kuda ga dikasih rumput pada lemes jadi lambat. selebihnya mah ga banyak berubah.....
16. P : Oo gitu ya...kalo menurut Vina bagaimana jasa pelayanan yang diberikan pihak bea cukai, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan Masyarakat?
- I : Wah kalo harapan masyarakat mah Bea cukai itu bersih dari yang namanya KKN...trus pelayanannya maksimaltapi itu mah mustahil yah kayanya...saya sebagai masyarakat dan sekaligus sebagai media yang suka mengamati tingkah polah pegawai Bea cukai....kayanya sulit untuk mewujudkan Bea cukai yang bersih dari KKN...kaya mimpi ajah....Sekarang aja udah jadi KPU gaji naik beberapa kali lipet, tetep aja kalo liat duit ijo, kemaren denger ga kalo sidak KPK, KPK bisa nemuin duit lima ratus jutaan di kantor, bayangin donk....Berarti kan praktek-praktek seperti itu masih ada jadi belum sesuai deh dengan yang diharapkan masyarakat pelayanan prima tanpa embel-embel pungli.
17. P : Jadi klo dibanding dengan bea cukai sebelum dibentuknya KPU gimana?
- I : Ga ada bedanya yah kayanya...sama ajah...sama-sama bobrok...Cuma

kayanya Bea Cukai ganti nama dari KPBC jadi KPU ...Cuma kaya ganti baju ajah...isinya mah tetep ajah....Emang di KPBC dulu jauh lebih bobrok kan dulu kayaknya pungli-pungli itu ibaratnya ya secara ga langsung dilegalkan. Tapi kan kalo di KPU, pada ngumpet-ngumpet.

18. P : Bagaimana pihak bea cukai memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di KPU?Kalo menurut Vina gimana?

I : Mungkin akan lebih jelas kalo satria menanyakan langsung kepada pihak masyarakat yang biasa menggunakan fasilitas dari Bea Cukai..kaya importir dan eksportir gitu.... So far dari beberapa importir yang pernah saya wawancara mereka agak kewalahan ya dengan sistem baru ini, mereka sebetulnya lebih suka yang dulu walaupun keluar duit agak banyak tapi urusan cepat selesai, kalo sekarang kan duit extra udah bisa ditekan tapi kerjaan jadi lambat. Coba kamu cari deh yang jalur prioritas gimana? Setau saya namanya prioritas tuh selalu diutamakan jadi mungkin dia ga kerepotan kayak yang jalur lain.

19. P : Ok..kalo gitu gimana sikap dan perilaku pegawai bea cukai sebelum dibentuknya KPU dalam memberikan pelayanan?

I : Yah kaya saya udah bilang tadi...masalah sikap dan perilaku dalam pelayanan sebelum ama sesudah adanya KPU mah sama ajah...Coba kalo liat di bank-bank swasta, kita datang selamat pagi Bu, ada yang bisa saya bantu, ini sudah selesai, terima kasih. Kan enak tuh. Beberapa waktu lalu saya ke KPU liat pelayanan loketnya yah yang ngelayanin kayak patung diem aja....Kalo dulu malah lebih parah yang saya denger kalo dulu bea cukai tuh kayak raja suka menindas importir, minta ini-itu, arogan banget ya.

20. P : Vina kan orang media, kalo menurut Vina gimana neh masalah pelayanan instansi Bea Cukai kepada Masyarakat apakah melakukan diskriminatif di KPU Bea Cukai?

I : Ah itu mah dah rahasia umum....diskriminatif itu mah wajib hukumnya di Bea Cukai....cukong-cukong yang berkantong tebal pasti di duluin....semua

orang juga tau kale....Jadi kalo gw amati dari media-media lain juga bilang kalo di bea cukai tuh ada bukan hanya cukong ya tapi pokoknya yang berduit lah yang rela ngeluarin duit banyak buat bea cukai bakal lancar urusannya.

21. P : Hahaha... sekarang apa dulu neh?

I : Dari jaman baheula ampe sekarang...kaga bakal berubah....namanya juga Indonesia....Tapi kalo sekarang mereka lebih soft ya, maksudnya mereka ga terang-terangan minta duit. Tapi kalo diskriminatif saat ini saya belum liat ya.

22. P : Kritis neh orang media... Kalo perihal kompetensi pegawai bea cukai terkait dengan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian dalam memberikan pelayanan pada KPU gimana tuh? Sekarang gimana kalo dulu gimana?

I : Setau saya yah, untuk menjadi pegawai KPU tuh ada recruitment tesnya gitu...kaya tes akademik and tes psikotes...so...intinya pegawai KPU itu harus punya keahlian dan keterampilan lebih lah...yah mudah-mudahan dengan adanya tes akademik and tes psikotes untuk menjadi pegawai KPU akan menjadikan KPU lebih baik di kemudian hari...hope so...Terus kalo dulu mm....pegawai bea cukai termasuk yang di KPBC tuh banyak yang orang-orang lama, yang notabene masuk PNS lulusan SD, SMP lah, terus masuknya juga titip-titip kayak si ini masuk PNS soalnya anak pejabat ini, pejabat itu, sodaranya direktur ini, gitu deh. Emang itu udah jadi fenomena tersendiri kalo masuk instansi pemerintah mesti punya channel. Kalo sekarang kan di KPU tuh yang muda-muda kayak anak-anak dari STAN, jadi udah teruji kemampuannya.

23. P : Denger-denger di bea cukai ada kode etik?Vina tau ga?

I : Setiap profesi pasti punya kode etik kayak kode etik dokter, kode etik guru, nah kalo bea cukai juga ada kode etiknya tapi saya ga tau secara jelas isi dari kode etiknya.

24. P : Trus gimana dengan masalah penerapan kode etik di KPU?

I : Kalo masalah penerapan kode etik di KPU mah tergantung dari pribadi

pegawainya masing-masing yah....yang pasti dengan adanya kode etik itu diharapkan semua pegawai mematuhi kode etik sehingga terbentuk citra pribadi pegawai KPU yang sejalan dengan kode etik.... yang pada akhirnya akan membentuk KPU yang sesuai dengan harapan masyarakat....tapi kayanya kalo dilihat...kode etik itu Cuma falsafah semata...tetap saja ada penyimpangan di sana sini...tetep ajah bobrok didalamnya...abis gimana....kalo ada pegawai yang melakukan penyimpangan kode etik tindakannya ga ada seh...baru-baru ini ajah ada KPK yang merajalela....itu juga setelah sekian lama adanya penyimpangan....Bisa dilihat kan kalo KPU yang dibangga-banggakan ternyata dalemnya udah amburadul.

25. P : Iyah, KPK lagi marak tuh?

I : Iyah...denger-denger semua pegawai Bea Cukai lagi pada ciut dan pada patuh semua ..gara-gara ada KPK akhir-akhir ini....tapi mudah-mudahan itu bukan sementara ajah yah...mudah-mudahan dengan adanya KPK semua berjalan lebih baik...

26. P : Trus masalah kode etik sebelum adanya KPU gimana tuh?

I : Setau saya seh sebelum ada KPU mah parah banget...kalo ga KKN bukan pegawai Bea Cukai namanya....jadi KKN di kalangan bea cukai kaya udah tradisi gitu...sekarang mah udah mendingan....yah gara-gara KPK itu.... Kalo dulu semua serba duit.

27. P : Jadi pegawai Bea Cukai jaman dulu tuh parah banget yah?

I : Iyah...jaman dulu kan parah banget....apalagi jaman orde baru...jamannya KKN lagi marak-maraknya....orang-orang Bea Cukai pada KKN...bisa dibilang malah terang-terangan...

28. P : Jadi intinya ada perbedaan ga...antara dulu sama sekarang?

I : Yah lumayanlah...sekarang kayanya ada pengawasan yang lebih ketat....ga sebebas dulu lah....

29. P : So...gimana neh masalah budaya yang bersih KKN di bea cukai sebelum dan sesudah adanya KPU?

I : Yah kaya udah saya bilang tadi...budaya bersih dari KKN itu mah kayanya

ga juga yah...baik sebelum adanya KPU maupun sesudah adanya KPU...intinya sejak ada KPU, lebih ketat ajah pengawasannya...pegawai Bea Cukai kalo mau KKN atau nerima salam tempel ga sebebas dulu...jadi agak terkontrol gitu.... tapi untuk nyiptain budaya KKN yang bersih banget kayanya sulit yah...tapi kalo sekarang dibilang membaik...saya juga ga mungkir...iyah koq...ada perubahan lebih baiklah sekarang....mudah-mudahan akan terus lebih baik...

30. P : "Salam tempel" , apaan tuh?

I : Yah gitu deh....uang pelicin...supaya smua urusan jadi lancar...dulu kan kayanya marak gitu ...sekarang mendingan deh...ga terang-terangan kaya dulu...tapi mudah-mudahan ga Cuma sementara...

31. P : Sementara gimana maksudnya Vin?

I : Yah gitu....gara-gara lagi marak KPK trus budaya pegawai Bea Cukai pada pura-pura patuh...nanti pas KPK lengah lagi mereka balik lagi ke kebiasaan KKN lagi...yah namanya juga orang yah....kalo dah mental KKN mah susah....kalo ada kesempatan pasti mereka KKN lagi...biasanya seh gitu..

32. P : So...intinya ada ga bedanya budaya bersih KKN di bea cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?

I : Yah balik lagi ke jawaban tadi....smua itu balik lagi ke mental para pegawainya....kalo pada intinya emang mental KKN mah...mau dibentuk KPU kek...apa kek...kalo udah suka KKN mah yah tetep ajah sulit untuk nyiptain budaya bersih KKN...tapi sedenger saya seh...KPU ini sedikit lebih bersih dari KKN kalo dibandingin ama yang dulu...mungkin karena pengawasannya yang lebih ketat. Tapi namanya budaya kan berarti udah mendarah daging udah susah diubah butuh waktu lama kalee, mungkin dari pihak importirnya juga pengen masih kayak dulu, pake duit lancar, jadi terkadang mereka masih kasih salam tempel ke bea cukai diem-diem ya nama liat duit sama tau, you senang i juga senang kenapa ga diterima kan dosa nolak rejeki. Heheheh....

33. P : Trus, untuk menindaklanjuti aspirasi dan kebutuhan masyarakat, gimana?

- I : Iyah seh, Pemerintah berusaha banget untuk nindak lanjutin aspirasi masyarakat, yah salah satunya dengan cara pembentukan KPU itu...pemerintah ngarep banget dengan adanya KPU akan membersihkan nama Bea Cukai dimata masyarakat...tapi kayanya masyarakat dah terlanjur menganggap buruk yang namanya Bea Cukai...Image bea cukai udah terlanjur jatuh, jadi kayanya kalo tujuan pemerintah ingin membersihkan nama baik Bea Cukai di mata masyarakat...sepertinya usaha itu akan sulit...
34. P : Stigma masyarakat tentang Bea Cukai emang udah parah banget yah?
I : Iyah, saya sebagai masyarakat ajah udah ga percaya ama yang namanya Bea Cukai...jadi mau dirubah namanya jadi KPU atau apalah...yah sama ajah yah....sulit...Kemaren wal dibentuknya KPU image bea cukai udah sedikit membaik tapi begitu penggerebekan KPK kemaren hancurlah image bea cukai.
35. P : Hmm... gimana dengan peran bea cukai dalam mengutamakan kepuasan pelanggannya sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?
I : Kalo dulu mah intinya pelanggan akan puas asal menyediakan sejumlah uang pelicin...kalo ga pake uang pelicin mah...ga bakal deh urusan kita kelar...
36. P : Terus kalo yang sekarang sejak ada KPU gimana?
I : Yah....kan udah saya bilang tadi...yang ganti mah namanya doank jadi KPUCuma bedanya yang dulu itu kalo mau urusan cepet kelar yah itu...ada yang namanya uang pelicin...cuman sekarang kayanya orang KPU kalo minta uang pelicin itu lebih soft gimana gitu...beda ama dulu yang bisa dibbilang terang-terangan. Ngumpet-ngumpet kali Sat.
37. P : Menurut Anda, bagaimana pihak bea cukai menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?
I : Kan udah saya bilang tadi..diubahnya KPBC menjadi KPU dengan harapan menciptakan pelayanan yang lebih baik dan bersih dari KKN... sesuai

dengan harapan masyarakat....diubahnya KPBC jadi KPU adalah salah satu usaha dari pihak Bea Cukai untuk nindaklanjuti aspirasi masyarakat membentuk KPU yang bersih...hope so..

38. P : Kalo sebelum adanya KPUBC gimana?

I : Kalo sebelum adanya KPUBC kayanya usaha pihak Bea Cukai buat nindaklanjuti aspirasi masyarakat tuh ada Cuma mungkin ga terlalu real ajah kali yah...kalo sekarang kan real...dengan cara dibentuknya KPU...kalo dulu mungkin ada usaha untuk nindaklanjuti aspirasi masyarakat...Cuma mungkin ga terlalu real kali yah...masih sekadar simbolis aja, naruh kotak pos aduan tapi ga dibuka-buka sampe debuan, ada sarang laba-labanya.

39. P : Menurut Vina apa perbedaan sistem atau prosedur pelayanan bea dan cukai sebelum dan sesudah dibentuknya KPU BC?

I : Perbedaannya seh kalo diliat dari sistem and prosedur bisa dibilang cukup signifikan....kalo KPU yang sekarang tuh harus layanin masyarakat siang dan malam demi tercapainya pelayanan yang prima..dan diharapkan menciptakan suasana yang bersih...beda ama dulu. Kalo sekarang ya gitu dipermudah aja semua satu loket, kalo dulu kan harus ke pak ini, bu itu, di lantai ini, lantai itu, ruangan ini, itu, ribet dah.

40. P : Bagaimana birokrasi sebelum dan sesudah dibentuknya KPU?

I : Yah sama dengan sistem...ada perubahan birokrasi yang cukup signifikan yah...tapi kalo disuruh jabarin..kayanya saya sulit deh...hehehehe.....

41. P : Kalo di KPBC gimana?

I : Kalo KPBC ritme kerjanya seh katanya birokrasi lebih panjang cuman kerjaan cepat selesai katanya orang-orang lo.

42. P : Bagaimana aturan main sebelum dan sesudah dibentuknya KPUBC?

I : Kalo saya bilang aturan maennya sama-sama ajah yah...sama-sama suka maen duit...sama-sama suka KKN...itu berlaku dari dulu ampe sekarang. Bedanya kan dulu frontal sekarang soft, udah jelas kan. Keliatan polonya.

43. P : Nah sekarang menurut Vina, gimana sih kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bea cukai?dulu dan sekarang ya?

- I : Wah kalo ditanya masalah kepuasan masyarakat mah....yah gitu...masyarakat ga pernah akan merasa puas terhadap pelayanan Bea Cukai selama masih banyak yang melakukan KKN. Namanya masih berbau KKN dulu dan sekarang juga ga puas tapi mau bagaimana lagi. Malah dulu kalo importir kasih uang banyak kita bisa puas dapet pelayanan, bisa cepet ga bertele-tele.
44. P : Menurut Vina, selama ini apakah bea cukai menerima banyak komplain dari masyarakat, sebelum dan sesudah KPU?
- I : Komplait seh pasti yah,,,kalo kita baca di surat kabar...kan suka ada tuh suara-suara pembaca....isinya mah pasti komplait dan rasa kurang puas dari masyarakat terhadap pelayanan Bea Cukai...jarang atau malah bisa dibilang ga ada tuh yang namanya ungkapan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan Bea Cukai....Itu menurut pengamatan saya selama kerja di media yah...hehehehe... Kalo dulu jarang sih komplain karena antara bea cukai dan importir sama-sama puas, you kasih duit i kasih cepet. Kurang lebih begitu deh.
45. P : Okey, gimana sih tingkat kepercayaan masyarakat sebelum adanya KPU?
- I : Kalo ngomongin masalah tingkat kepercayaan...ada hubungannya pasti ama komplait tadi....intinya masyarakat ga pernah percaya sama yang namanya Bea Cukai...dari dulu ampe sekarang....
46. P : Jadi pesan Vina buat instansi bea cukai apa?
- I : Yah semoga dengan dibentuknya KPU ini akan tercipta budaya yang bersih dari KKN yang akan memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.
47. P : Sip, terima kasih banyak atas bantuannya, nanti kalo saya butuh data lagi saya hubungi Vina lagi yah.
- I : Ok..sama-sama..

Lampiran II.7

Nama informan : AKBP Sasa Cipta Ady, B.A. (Informan 7)
Kepala Sub Bidang Orang Asing
Pada MABES POLRI

Tempat wawancara : Red Bean Cafe Margonda

Waktu wawancara : Pukul 17.00 s.d. 19.00

Tanggal wawancara : 30 September 2008

Kategori informan : Instansi Pemerintah Lainnya

Keterangan : 1. I : Informan
2. P : Peneliti

Wawancara dilakukan menjelang berbuka puasa, sehingga sempat terhenti sekitar tiga puluh menit pada saat berbuka puasa.

1.	P	:	Jadi kan Pak kita wawancara?
	I	:	Ya terserah kamu....
2.	P	:	Pake tape recorder boleh ga Pak?
	I	:	Terserah aja...
3.	P	:	Namanya perlu dicantumin ga Pak?
	I	:	Kalo Bapak sih terserah kamu.
4.	P	:	Menurut Bapak, pelayanan-pelayanan apa aja yang diberikan Bea Cukai kepada masyarakat?
	I	:	Pelayanannya banyak ya, semua berkaitan dengan ekspor dan impor, pelayanan dokumen ekspor dan impor, memungut bea masuk dan juga pajak-pajaknya, PNBPN-nya, dan juga memungut cukai.
5.	P	:	Gitu ya Pak..Kalo menurut Bapak apa yang membedakan pelayanan pada KPBC dan KPU?
	I	:	Tentunya antara KPU dan KPBC berbeda, sekarang KPU semua pelayanan berada di lantai satu, semua loket di situ, jadi bagi importir, eksportir atau PPJK tidak perlu naik ke lantai-lantai lain untuk menemui orang-orang yang berkepentingan seperti PFPD, pemeriksa, dan

		sebagainya. Jadi mereka cukup sampai ke loket di lanati satu.
6.	P	: Kalo dulu gimana Pak?
	I	: Kalo dulu sepengetahuan Bapak, mereka harus ngurus dokumen ke beberapa lantai, belum lagi dulu kan KPBC ada 3, Priok satu, dua, tiga lebih repot kan?bolak balik, naik turun. Kalo sekarang kan lebih praktis.
7.	P	: Kalo menurut Bapak, standar kenyamanan yang diberikan KPU gimana dibanding yang diberikan KPBC?
	I	: Lebih nyaman ya, dengan ruang tunggu yang sekarang sudah direnovasi menjadi lebih nyaman. Kalo dulu KPBC kantor ga jauh beda dengan pasar. Semrawut. Kalo sekarang sudah jauh lebih teratur.
8.	P	: Kalo menurut Bapak, sarana dan prasarana yang digunakan Bea Cukai kayak teknologi, telekomunikasi, dan informatika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
	I	: Setiap organisasi baru biasanya didukung oleh sarana dan prasarana yang lebih baik. KPU sekarang setau Bapak sudah difasilitasi dengan berbagai sarana dan prasarana seperti sekarang sudah ada website, komputer sudah banyak yang diadakan, kalo komunikasi setau Bapak di KPU ada layanan keluhan dua puluh empat jam.
9.	P	: Kalo dulu gimana Pak?
	I	: Kalo dulu yang digunakan sarana dan prasarana paling hanya telepon, dan masih manual pelayanannya.
10.	P	: Kalo biaya yang timbul atas pelayanan bea cukai gimana Pak?
	I	: Selain tarif yang ditentukan pemerintah, sejauh ini belum ada ya, kalo kita melihat kemarin, ada inspeksi mendadak dari KPK yang ditemukan uang sekitar lima ratus juta itu sifatnya hanya oknum. Jadi bukan karena organisasinya melainkan hanya oknum. Ada seorang profesor mengatakan bahwa dalam suatu organisasi pranti lainnya ga bagus ga papa asalkan manusianya bagus. Dari sini jelas bahwa sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menciptakan image suatu organisasi. Terkait dengan KPU, sebetulnya hampir semua piranti bagus

		boleh dikatakan sudah ideal, seperti sanksi, kode etik, SOP, layanan informasi, dan sebagainya. Namun manusianya atau oknumnya masih bertindak seperti itu ya gimana mau memperbaiki image bea cukai?
11.	P	: Kalo dulu gimana Pak?
	I	: Setiap organisasi pasti dibentuk untuk kebaikan, namun yang jelek kan oknum atau manusianya. Kalo dulu kata importir-importir tau sendiri lah, urusan dengan bea cukai pasti keluar uang. Tapi kalo dengan POLRI ga ada masalah, kita bayar sesuai dengan tarif walaupun kita keluar uang sedikit wajar lah.
12.	P	: Berapa lama sih Pak kalo ngurus dokumen di bea cukai dulu sama sekarang?
	I	: Kalo sekarang bisa dikatakan sekarang lebih cepat. Semenjak adanya KPU, kita kalo ngurus dokumen dan barang di bea cukai jadi lebih cepat. Walaupun sebelum ada KPU, kita juga ga ada masalah, tapi kalau dulu kita ngurus barang-barang masuk waktunya panjang karena birokrasinya juga panjang.
13.	P	: Kalo jasa pelayanan bea cukai udah sesuai belum Pak dengan yang diharapkan stakeholders, dulu dibanding sekarang Pak?
	I	: Sekarang sudah jauh lebih baik ya, karena sekarang di KPU service atau pelayanan sudah di kedepankan. Kalo Bapak ngeliatnya bukan dari segi importir ya dari sisi instansi lain yaitu POLRI, ya kalo menurut Bapak, pelayanan KPU sekarang sudah sesuai dengan apa yang kita inginkan.
14.	P	: Kalo dulu gimana Pak?
	I	: Memang sekarang juga tedengar beberapa keluhan dari para importir tapi kalo kita dari pihak kepolisian ga ada masalah hingga saat ini. Kalo dulu memang bea cukai masih jauh dari harapan, kayak tadi Bapak udah bilang, urusan dengan bea cukai ga jauh dari keluar uang.
15.	P	: Kalo kemudahan yang diberikan bea cukai gimana Pak, dulu dibanding sekarang?
	I	: Yang Bapak denger dari temen-temen importir, kalo dulu memang KPBC

		memberikan kemudahan tapi ya begitu harus ada duitnya.
16.	P	: Kalo sekarang Pak semenjak adanya KPU?
	I	: Sudah jauh memberikan kemudahan, instansi bea cukai dalam memberikan pelayanannya tidak hanya berdiri sendiri tapi terkait dengan instansi pemerintah lainnya. Oleh karena itu membutuhkan koordinasi untuk mengurangi kendala-kendala antarinstansi, sekarang sudah ada satu lembaga yang bertugas mengkoordinasikan untuk menghilangkan gangguan atau kendala. Misalnya untuk hal-hal tertentu yang membutuhkan kordinasi seperti dalam rangka impor bahan peledak, MABES POLRI berkoordinasi dengan Bea Cukai, AD, BAIS, Perindustrian, dan Perdagangan. Misalnya lagi Depertemen Perindustrian mengimpor minyak harus ada koordinasi dengan bea cukai dan instansi lainnya. Jadi dengan adanya KPU kita lebih mudah berkoordinasi.
17.	P	: Gitu ya Pak, Kalo sikap dan perilaku personel bea cukai dalam memberikan pelayanan gimana Pak, yang sekarang dibanding dulu?
	I	: Setau Bapak, sekarang sudah jauh berubah, sudah jauh lebih baik. Karena ya itu tadi service yang dikedepankan. Lagipula kan mereka masuk KPU melalui recruitment tes jadi ga sembarangan orang masuk situ, setau Bapak juga yang masuk KPU orang yang muda-muda. Ada umur maksimal.
18.	P	: Kalo dulu gimana Pak?
	I	: Namanya manusia kan ada yang ramah, ada yang ga ramah, itu hal biasa. Tapi dulu belum mengedepankan service jadi mereka terkadang sikap dan perilaku mereka kurang baik terhadap pelanggan.
19.	P	: Dalam memberikan pelayanan apakah pihak bea cukai melakukan diskriminatif Pak?
	I	: Kami dari instansi POLRI tidak pernah ada masalah dalam mengurus impor, apalagi masalah diskriminasi.
20.	P	: Dulu atau sekarang Pak?
	I	: Ya sama saja, kita lancar-lancar aja.

21.	P	:	Emangnya kalo dari POLRI impor apaan Pak?
	I	:	Impor bahan peledak, senjata, dan masih banyak lagi lah.
22.	P	:	Kalo POLRI ngimpor pake prosedur khusus atau gimana Pak?
	I	:	Kan kita juga pake importir kayak importir bahan peledak, ya kita juga sesuai prosedur. Sama seperti importir lainnya.
23.	P	:	Oo gitu ya Pak, kalo menurut Bapak gimana kompetensi pegawai bea cukai pada waktu KPBC dan KPU?
	I	:	Sekarang sudah jauh lebih berkompeten ya, kan sudah ada recruitment tes jadi sudah selektif, kalo KPBC dulu kan kebanyakan orang-orang lama dengan pemikiran yang lama.
24.	P	:	Emangnya pemikiran lama kayak gimana Pak?
	I	:	Pemikiran lama itu, kalo pegawai negeri itu kan jaman dulu disebutnya priyayi jadinya pengennya dilayani bukan melayani padahal kan kita pegawai negeri sebagai abdi masyarakat jadi harus melayani masyarakat, kita digaji untuk melayani masyarakat bukan dilayani. Tapi kalo sekarang sudah jauh berbeda. Setau Bapak kalo dulu masih ada honorer yang komptensinya ga ada atau kuranglah kalo sekarang kan udah ga ada honorer dan pegawainya terpilih yang bagus-bagus. Jadi menurut Bapak, udah jauh berbeda.
Wawancara terhenti saat berbuka puasa sekitar 30 menit.			
25.	P	:	Menurut Bapak, recruitmen tes yang dilakukan Dijen Bea Cukai udah efektif belum Pak untuk memperbaiki citra Bea Cukai?
	I	:	Pada awalnya sudah mampu memperbaiki citra instansi bea cukai, walaupun sekarang citra bea cukai jatuh karena ada sidak KPK kemarin. Tapi itu kan hanya beberapa oknum saja yang nakal.
26.	P	:	Kalo yang sekarang dibanding yang dulu Pak, bagaimana Pak penerapan kode etiknya Pak?
	I	:	Sekarang sudah diterapkan jauh lebih baik ya, setau Bapak ada semacam pengawas kode etik, ada masalah atau laporan langsung proses. Kalo dulu kan kita jarang banget denger ada pegawai bea cukai yang

		dikenakan sanksi padahal seperti yang Bapak bilang tadi kalo dulu urusan dengan bea cukai berarti urusan duit.
27.	P	: Jadi kalo dulu gimana Pak?
	I	: Ya penerapan kode etik belum maksimal.
28.	P	: Kalo pengembangan budaya yang bersih KKN di KPU dan KPBC gimana Pak?
	I	: Yang namanya budaya itu susah untuk diubah butuh waktu lama, selama ini dari pihak KPU-nya sendiri sudah berusaha mengembangkan budaya yang bersih KKN, tapi namanya oknum berbeda-beda masih ada oknum yang nakal. Dengan adanya pengawas kode etik merupakan salah satu upaya pengembangan budaya yang bersih KKN. Tapi dibanding KPBC sudah jauh berubah, di KPU yang namanya KKN sudah dapat ditekan sekarang ini oknum KPU takut untuk terima uang, jangankan minta, nerima aja ga berani. Kalo dulu kan pegawai bea cukai dengan terang-terangan berani minta uang kepada pelanggan. Itu yang Bapak denger dari teman-teman importir.
29.	P	: Kalo budaya yang mengutamakan kepuasan pelanggan gimana Pak, dulu dibanding sekarang?
	I	: Mengutamakan kepuasan pelanggan adalah suatu keharusan ya, apalagi bea cukai sekarang menjadi sorotan berbagai pihak. Jadi sekarang dalam mengutamakan kepuasan pelanggan sudah jauh lebih baik. Hal tersebut juga dikarenakan di Indonesia lembaga pengawas itu banyak seperti KPK, BPK, Itjen, Kotak Pos Presiden dan masih banyak lagi, juga pengawas kode etik bea cukai sendiri. Jadi paling ga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah lebih baik. Seperti yang sudah Bapak bilang kalo bea cukai sudah mengedepankan service.
30.	P	: Kalo dulu gimana Pak?
	I	: Kalo dulu, setau Bapak tidak mengutamakan kepuasan pelanggan tetapi mengutamakan kepuasan diri sendiri.
31.	P	: Maksudnya Pak?

	I	:	Kepuasan pegawai bea cukai.
32.	P	:	Kalo budaya yang menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat gimana Pak?
	I	:	Kalo sekarang jauh lebih baik dengan adanya layanan keluhan dua puluh empat jam merupakan salah satu pengembangan budaya yang menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
33.	P	:	Kalo dulu Pak?
	I	:	Mana ada tindak lanjut aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
34.	P	:	Menurut Bapak, sistem atau prosedur pelayanan sebelum dan sesudah dibentuknya KPU gimana Pak?
	I	:	Menurut Bapak dilihat dari sisi instansi pemerintah lainnya, dengan adanya KPU urusan kita jadi lebih cepat, dengan adanya KPU memotong banyak meja karena kita cukup hanya ke satu loket saja. Jadi dengan kata lain dengan adanya KPU memotong mekanisme yang panjang.
35.	P	:	Kalo dulu gimana Pak?
	I	:	Banyak meja, prosedurnya panjang harus ke petugas yang satu kemudian ke yang lain. Dari meja satu ke meja lainnya.
36.	P	:	Kalo aturan mainnya gimana Pak?
	I	:	Kalo sekarang sudah sesuai aturan ada jalur prioritas, hijau, dan merah. Itu setau Bapak ya. Kalo dulu aturan mainnya ada uang ada pelayanan.
37.	P	:	Kalo menurut Bapak kinerja KPU gimana?
	I	:	Sudah jauh lebih baik ya. Sudah menuju ke arah yang lebih baik.
38.	P	:	Kalo dulu Pak?
	I	:	Dari semua yang udah Bapak ceritain kan bisa keliatan gimana kinerja KPBC. Kinerjanya belum maksimal masih ada berbau duit kalo dikasih duit baru dikerjain.
39.	P	:	Kalo kepuasan masyarakat gimana Pak?
	I	:	Yah kalo itu Bapak kurang tau ya, kan Bapak ga berhubungan langsung dengan bea cukai, tapi kalo dilihat dari sisi instansi pemerintah lain kita ga pernah ada masalah dengan bea cukai barang-barang kita bisa dengan

		lancar dikeluarkan.
40.	P	: Itu dulu apa sekarang Pak?
	I	: Sama aja.
41.	P	: Kalo komplain dari masyarakat gimana Pak?
	I	: Mungkin dibentuknya KPU karena ada banyak komplain dari masyarakat mengenai kinerja KPBC, makanya dibentuk KPU. Kemudian penggerebekan KPK kemaren kemungkinan disebabkan masih adanya komplain dari pelanggan atau stakeholders. Menurut Bapak dari sisi instansi pemerintah yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat, kalo memang tidak ingin dikutak-kutik KPK ciptakan kerjasama yang baik antara kita dan stakeholders sehingga tidak ada keluhan.
42.	P	: Jadi gimana Pak komplain dari masyarakat sekarang?
	I	: Sudah jauh berkurang karena setiap ada komplain langsung ditindaklanjuti, kalo dulu kan seperti ga ada komplain karena antara stakeholders dan bea cukai sama-sama tau aturan mainnya. Tapi kan ga semua stakeholders kayak begitu, ada juga yang merasa keberatan atas aturan main bea cukai.
43.	P	: Okeh deh kalo gitu Pak, kalo kepercayaan masyarakat terhadap bea cukai gimana Pak?
	I	: Kalo masyarakat kan percaya ga percaya ma bea cukai tetep aja kan menggunakan jasa bea cukai karena bea cukai adalah satu-satunya instansi yang membeikan pelayanan seperti itu.
44.	P	: Kalo gitu Pak, apa saran Bapak buat bea cukai Pak?
	I	: Terkait sama skripsi kamu ya, dimana citra kan terbentuk juga oleh media masa seperti pemberitaan di tv, radio, dan media cetak, terkadang apa yang diberitakan media bukan yang sebenarnya. Lemahnya organisasi KPU adalah tidak ada yang menjelaskan kepada media untuk mengklarifikasikan apa yang diberitakan media. Sehingga perlu dibentuk suatu sub organisasi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang

bergerak di bidang Penerangan, memang setau Bapak sudah ada penerangan namun masih setingkat Departemen yaitu Biro Humas seharusnya ada bidang penerangan yang berada di bawah eselon I yaitu Ditjen Bea Cukai jadi mengerti betul apa yang sebenarnya terjadi.

45. P : Oke Pak, kalo gitu, terima kasih ya Pak.

I : Ya, sama-sama.

