

Optimalisasi Kualitas Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo Melalui Penerapan Digitalisasi Sistem CEISA

Danis Andrianto¹, Aris Sunarya², Ika Devy Pramudiana^{3*}, M Khairul Anwar⁴, Kresna Adhi Prahmana Putra⁵

¹⁻⁵Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Semolowaru No.84, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya

*Korespondensi penulis: ika.devy@unitomo.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the impact of implementing the CEISA (Customs and Excise Information System and Automation) on service quality at the Customs and Excise Office in Sidoarjo using the service quality theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. Employing a qualitative method, data were collected through interviews with users and system operators. The findings indicate that CEISA improves service efficiency, reliability, and security, with 85% of users stating that the infrastructure is adequate and 82.5% confident in data security. However, technical issues and resistance to change remain key challenges. Recommendations include improving infrastructure, providing continuous training, and enhancing data security to improve service quality and the institution's positive image.*

Keywords: CEISA System, Public Service, Service Optimization.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak penerapan sistem CEISA (*Customs and Excise Information System and Automation*) terhadap kualitas layanan di Kantor Bea dan Cukai Sidoarjo menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dengan metode kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna dan operator sistem. Hasil menunjukkan sistem CEISA meningkatkan efisiensi, keandalan, dan keamanan layanan, dengan 85% pengguna menyatakan infrastruktur memadai dan 82,5% merasa yakin akan keamanan data. Namun, kendala teknis dan resistensi terhadap perubahan menjadi tantangan utama. Rekomendasi mencakup peningkatan infrastruktur, pelatihan berkelanjutan, dan penguatan keamanan data untuk meningkatkan kualitas layanan dan citra positif institusi.

Kata Kunci: Optimalisasi Layanan, Pelayanan Publik, Sistem CEISA.

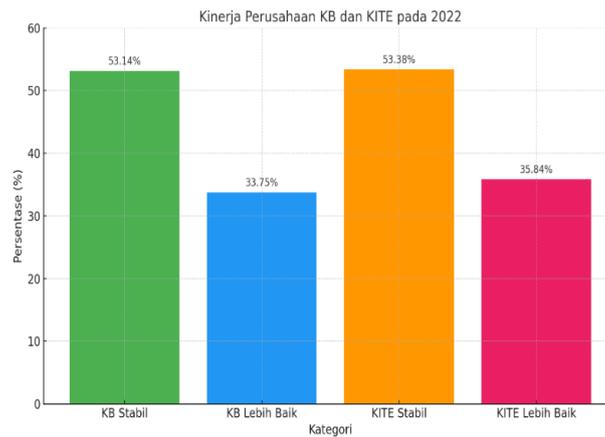
1. LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai wilayah dengan aktivitas ekonomi yang dinamis mempercayakan pengawasan kegiatan ekspor dan impor kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Sebagai lembaga vertikal di bawah Kementerian Keuangan, DJBC dituntut untuk menjalankan tugas utamanya dalam memfasilitasi perdagangan, melindungi negara dari barang-barang yang dilarang atau dibatasi, serta mengoptimalkan penerimaan negara dari kegiatan ekspor dan impor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai 2020. Peran DJBC ini mengharuskan adanya keseimbangan antara pelayanan dan pengawasan.

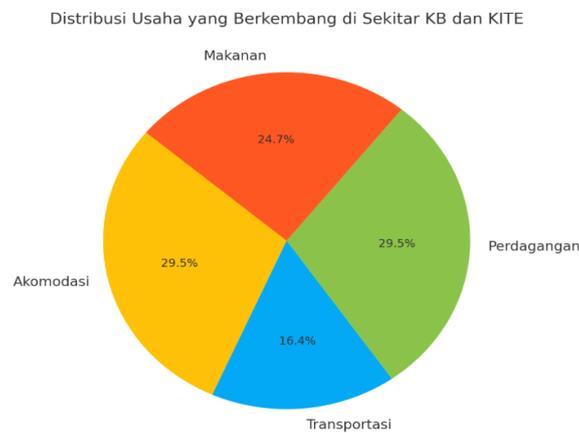
DJBC terus menunjukkan komitmennya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dengan menjalankan fungsi sebagai fasilitator perdagangan dan asistensi industri. Hal ini tercermin dalam pemberian berbagai fasilitas kepabeanan, seperti tempat penimbunan berikat (TPB) dan kemudahan impor tujuan ekspor (KITE), yang memberikan dampak positif

signifikan bagi perusahaan dan perekonomian secara umum. Melalui fasilitas ini, pelaku usaha domestik dapat mengelola aliran kas perusahaan dengan lebih baik, sehingga mendukung pengembangan dan peningkatan kinerja.

Untuk mendorong pemanfaatan fasilitas kepabeanan, Bea Cukai aktif mengajak pelaku usaha di dalam negeri yang berorientasi ekspor untuk memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia. Setiap pemberian fasilitas tersebut juga disertai dengan proses pemantauan dan evaluasi (monev) untuk menilai dampak ekonominya. Salah satu bentuk monev yang dilakukan Bea Cukai adalah evaluasi makro yang dilakukan secara rutin.



Gambar 1. Kinerja Perusahaan KB dan KITE pada 2022



Gambar 2. Distribusi Usaha yang Berkembang di Sekitar KB dan KITE

Pada tahun 2023, pengukuran dampak ekonomi dari fasilitas TPB dan KITE dilakukan dengan menilai kinerja perusahaan yang menerima fasilitas kepabeanan pada tahun 2022. Hasil survei terhadap 1.434 perusahaan KB dan 399 perusahaan KITE & KITE IKM menunjukkan hasil yang positif. Sebanyak 53,14% perusahaan KB dan 53,38% perusahaan KITE melaporkan kondisi yang stabil, sementara 33,75% perusahaan KB dan 35,84% perusahaan KITE

melaporkan kondisi yang lebih baik dibandingkan tahun 2021. Pada tahun 2022, fasilitas KB dan KITE berhasil menyerap 2.109.685 tenaga kerja, yang setara dengan 1,91% dari total tenaga kerja nasional atau 11% dari tenaga kerja di sektor industri manufaktur. Nilai ekspor perusahaan KB dan KITE juga mencapai Rp1.904,62 triliun, mengalami peningkatan sebesar 4,57% dibandingkan tahun sebelumnya.

Kontribusi fasilitas KB dan KITE terhadap pajak pusat mencapai Rp121,63 triliun, meningkat tajam sebesar 99,39% dibandingkan dengan tahun 2021. Di sisi lain, investasi dan pembentukan modal tetap bruto (PMTB) juga menunjukkan angka yang menggembarakan. Perusahaan KB mencatatkan kontribusi sebesar Rp194,84 triliun, tumbuh sebesar 45,6% dibandingkan tahun sebelumnya, sementara perusahaan KITE berkontribusi sebesar Rp36,52 triliun, meningkat 19,4% dibandingkan tahun 2021.

Pertumbuhan fasilitas KB dan KITE juga memberikan dampak ekonomi tidak langsung, dengan munculnya berbagai jenis usaha yang berkembang di sekitar perusahaan tersebut. Tercatat sebanyak 131.230 usaha di sektor akomodasi, 72.851 usaha di sektor transportasi, 131.478 usaha di sektor perdagangan, dan 109.790 usaha di sektor makanan tumbuh pesat di sekitar perusahaan KB dan KITE, yang memberikan dampak positif bagi perekonomian lokal.

Perkembangan era digitalisasi dan teknologi informasi yang semakin pesat mempengaruhi hampir semua aspek kegiatan, termasuk dalam lembaga pemerintahan dan pelayanan publik (Firmansyah & Rosy, 2021). Kemajuan teknologi mendorong pentingnya peran informasi dalam setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, karena hampir semua kegiatan organisasi membutuhkan informasi untuk mendukung proses publik, tugas administratif, serta kinerja manajerial (Martua Sinaga, 2023).

Salah satu aplikasi sistem informasi yang sering digunakan dalam pemerintahan untuk memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi adalah *e-government* (Solinthone & Romyantseva, 2019). Pengembangan *e-government* ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem yang beroperasi secara elektronik (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Penelitian mengenai pengukuran keberhasilan *e-government* dan sistem informasi menunjukkan bahwa keberhasilan sistem ini sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Menurut (Zahratun dkk., 2023) efektivitas pekerjaan dapat ditingkatkan dengan mengoptimalkan pelayanan. Namun, dalam praktiknya, belum semua pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) dapat terakomodasi dalam sistem

CEISA, salah satunya adalah pelayanan jaminan subkontrak. Proses subkontrak melibatkan tiga pihak, yaitu pengusaha kawasan berikat, penjamin, dan petugas Bea Cukai.

Berdasarkan pengamatan penulis, untuk melakukan pelayanan jaminan subkontrak, pengusaha kawasan berikat harus datang langsung atau menghubungi petugas Bea Cukai secara manual untuk mengajukan permohonan kegiatan subkontrak. Selain itu, pengusaha kawasan berikat juga perlu menghubungi penjamin untuk mengurus jaminan yang akan diserahkan kepada Bea Cukai sebagai persyaratan pengeluaran barang dari kawasan berikat. Setelah jaminan terbit, penjamin menyerahkannya kepada petugas Bea Cukai untuk diterbitkan bukti penerimaan jaminan. Bukti penerimaan jaminan kemudian diserahkan kepada pengusaha kawasan berikat untuk disampaikan kepada petugas hanggar di kawasan berikat. Proses ini tentunya memerlukan banyak waktu, tenaga, dan biaya untuk menyelesaikan satu kegiatan subkontrak.

Proses yang rumit dan tidak terintegrasi ini menghambat kelancaran produksi pengusaha kawasan berikat, yang pada gilirannya meningkatkan biaya produksi dan memperpanjang waktu penyelesaian barang. Untuk mengatasi masalah tersebut, dibutuhkan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mempercepat dan mengintegrasikan pelayanan jaminan subkontrak antar berbagai pihak. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Optimalisasi Kualitas Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo Melalui Penerapan Digitalisasi Sistem CEISA".

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*Public service*) adalah rangkaian tindakan atau layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah atau lembaga-lembaga sektor publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara umum (Masruroh & Rahmaningtyas, 2018). konsep sentral dalam administrasi publik yang berkaitan dengan penyediaan layanan dan fasilitas oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik diukur melalui berbagai dimensi, termasuk kualitas, keterjangkauan, aksesibilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan Masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan manfaat, kesejahteraan, dan kemudahan kepada warga negara, serta memastikan fungsi pemerintahan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik mencakup beragam bidang, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, administrasi, dan banyak lagi. Prinsip utama pelayanan publik adalah memberikan layanan yang adil, transparan, responsif, dan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang berbasis hukum bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan Masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna atau penerima layanan, sehingga dapat memberikan penilaian yang baik atas produk layanan yang disediakan (Wibowo & Nuryanto, 2022). Parasuraman, Zeithaml dan Berry melakukan survey untuk menemukan suatu dimensi baku yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah layanan, dimensi tersebut disebut dengan nama ServQual yang terdiri dari lima dimensi, yang dapat dijadikan acuan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna atau penerima layanan yaitu :

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan memiliki performa yang bisa di andalkan dan akurat.
- 2) *Assurance* yaitu kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
- 3) *Tangibles* yaitu aspek yang terlihat secara fisik masal peralatan dan personel petugas.
- 4) *Empathy* yaitu mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
- 5) *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.

Konsep Optimalisasi

Pengertian optimalisasi merupakan usaha untuk mencapai hasil terbaik, tertinggi, atau paling menguntungkan, dengan cara meningkatkan kualitas atau efisiensi suatu proses atau kegiatan (Arya Pandhika dkk., 2024). Optimalisasi berkaitan dengan upaya untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam hal ini, optimalisasi dapat diartikan sebagai tindakan, proses, atau metode untuk membuat suatu hal (seperti desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih baik, lebih lengkap, lebih fungsional, atau lebih efisien.

Menurut Hotniar Liringoringo (2015: 4) dalam penelitian (Steven Alim & Ibrahim, 2024) , optimalisasi adalah proses mencari solusi terbaik, yang tidak selalu mengarah pada keuntungan tertinggi jika tujuan optimasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan, atau pada biaya terendah jika tujuannya adalah untuk meminimalkan biaya. Optimalisasi juga bisa dipahami sebagai usaha untuk memenuhi semua kebutuhan yang muncul dalam kegiatan yang dilaksanakan. (Arya Pandhika dkk., 2024) menambahkan bahwa optimalisasi adalah pencarian

nilai terbaik dari sejumlah pilihan yang tersedia dalam suatu konteks tertentu. Ada beberapa indikator yang perlu diidentifikasi selama proses implementasi optimalisasi untuk memastikan pelaksanaan perencanaan berjalan dengan baik, yaitu:

- 1) Tujuan dari optimalisasi bisa berupa maksimasi (peningkatan) atau minimisasi (pengurangan). Maksimisasi digunakan ketika tujuan optimalisasi berkaitan dengan keuntungan atau penerimaan, sedangkan minimisasi digunakan ketika tujuannya berhubungan dengan pengurangan biaya atau waktu.
- 2) Keputusan dalam optimalisasi melibatkan beberapa pilihan yang harus diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan keputusan yang maksimal guna mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) Disposisi pada sikap dan komitmen para pelaku atau perancang terhadap program yang dijalankan, sebagai tindak lanjut untuk memastikan penyelesaian yang efektif.

Berdasarkan pemahaman tentang konsep optimalisasi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses yang melibatkan pelaksanaan program atau proyek yang telah direncanakan dengan terstruktur, untuk mencapai tujuan atau target yang ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis optimalisasi kualitas layanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo melalui penerapan digitalisasi sistem CEISA. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali proses implementasi dan dampak digitalisasi terhadap efisiensi layanan kepabeanan. Data empiris dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas Bea Cukai, pelaku usaha, serta observasi langsung terhadap penggunaan sistem CEISA.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh penerapan sistem digital CEISA dalam mengoptimalkan kualitas layanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo. Penelitian ini akan mengkaji efektivitas sistem CEISA dalam mempercepat proses administrasi kepabeanan, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah interaksi antara petugas Bea Cukai dan pelaku usaha. Penelitian ini akan meneliti dampaknya terhadap pengurangan biaya operasional dan waktu pelayanan, serta bagaimana teknologi ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo, yang merupakan salah satu kantor pelayanan utama di wilayah Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan topik penelitian mengenai penerapan sistem digital CEISA dalam layanan kepabeanan. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo dipilih karena merupakan salah satu lokasi yang telah menerapkan teknologi digital dalam operasionalnya, sehingga dapat memberikan data yang representatif mengenai dampak penerapan CEISA dalam mengoptimalkan kualitas layanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian ini menganalisis optimalisasi kualitas layanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo melalui penerapan sistem digital CEISA dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini mencakup lima dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pengguna, yaitu: reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. Dimensi-dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana sistem CEISA dapat meningkatkan kualitas layanan di Bea Cukai. Aspek-aspek tersebut dilihat melalui indikator yang telah dirancang oleh peneliti sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah salah satu dimensi dalam teori ServQual merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan performa yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Dimensi ini sangat penting dalam menilai sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten. Reliability mencakup aspek ketepatan waktu, kesesuaian dengan janji layanan, serta kemampuan untuk memberikan hasil yang stabil dan dapat diprediksi. Dalam konteks layanan publik, terutama dalam sektor pemerintahan, reliability menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi reliability dalam penerapan sistem digital CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo. Keandalan sistem digital sangat berpengaruh pada bagaimana pelayanan kepabeanan dapat berjalan secara akurat dan efisien. Dengan menggunakan teknologi informasi dalam proses pelayanan, sistem CEISA diharapkan dapat meningkatkan akurasi data, mengurangi kesalahan manusia,

dan memastikan bahwa setiap transaksi kepabeanan, seperti pengeluaran barang dari kawasan berikat, dapat diproses secara cepat dan tepat. Penggunaan teknologi yang andal memungkinkan pengurangan risiko kesalahan yang dapat merugikan pihak pengguna layanan maupun institusi Bea Cukai itu sendiri.

Penerapan sistem CEISA juga berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Bea Cukai Sidoarjo. Keandalan sistem ini akan mempercepat proses administrasi, memperjelas status kepabeanan, dan memberikan akses yang lebih transparan kepada pengguna layanan. Hal ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, yang merasa yakin bahwa proses pelayanan akan dilakukan dengan efisien dan tanpa hambatan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, dimensi *reliability* menjadi faktor kunci dalam mengukur sejauh mana sistem digital CEISA dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo, sekaligus mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan.

Menurut Bapak Bambang Pengguna Jasa Aplikasi CEISA menyatakan bahwa: *“Sebagai pengguna jasa Bea Cukai, saya merasa sistem CEISA cukup membantu dalam mempermudah proses pengeluaran barang dari kawasan berikat. Namun, menurut pengalaman saya, meskipun aplikasi ini memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien dibandingkan sebelumnya, terkadang ada kendala teknis yang menyebabkan keterlambatan dalam memverifikasi data atau memperbaharui status kepabeanan. Saya harap aplikasi ini semakin handal sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih akurat dan tidak ada lagi gangguan yang menghambat prosesnya.”*

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Bambang, pengguna jasa Aplikasi CEISA, beliau menyatakan bahwa meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pengeluaran barang dari kawasan berikat, terdapat kendala teknis yang terkadang menghambat kecepatan verifikasi data dan pembaruan status kepabeanan. Untuk itu, perlu adanya peningkatan dalam hal keandalan sistem agar dapat mengurangi gangguan teknis dan meningkatkan akurasi pelayanan. Dari sini kita bisa melihat bahwa dimensi "*Keandalan (Reliability)*" dalam penerapan digitalisasi melalui CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo sudah menunjukkan hasil yang positif dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi kepabeanan. Namun, kendala teknis yang masih muncul mengindikasikan bahwa meskipun inovasi ini sudah berhasil mencapai keberhasilan di beberapa aspek,

keandalan sistem perlu terus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih stabil dan lebih akurat. Keberhasilan inovasi ini yang telah diukur dengan indikator "Keandalan (*Reliability*)" menunjukkan bahwa sistem CEISA mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan pada aspek keandalan teknis yang lebih konsisten. Dampak dari keandalan ini, jika terus ditingkatkan, akan berkontribusi pada kepuasan pengguna jasa serta mempercepat proses pelayanan yang lebih baik di masa depan.

2) **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) adalah salah satu dimensi dari ServQual merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman di hati pelanggan. Dimensi ini menekankan pada kompetensi personel layanan serta sikap profesional yang ditunjukkan kepada pelanggan, yang mencakup keahlian, keramahan, dan kemampuan petugas dalam menjelaskan dan memberi solusi atas kebutuhan pelanggan. *Assurance* juga meliputi kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pengguna layanan. Dimensi ini sangat penting karena pelanggan akan lebih puas dan merasa lebih yakin untuk menggunakan layanan yang diberikan jika mereka merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, penerapan sistem digital CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo berusaha untuk meningkatkan dimensi Jaminan (*Assurance*) melalui pemanfaatan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan dapat diandalkan. Penerapan CEISA bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi kepabeanan, namun yang lebih penting adalah menciptakan rasa aman dan percaya pada pengguna jasa bahwa data yang diproses adalah akurat dan sistematis. Keberadaan teknologi yang mendukung proses ini membantu meningkatkan kredibilitas petugas Bea Cukai dalam memberikan layanan yang aman, efisien, dan terjamin, karena teknologi memberikan transparansi dan akurasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan cara manual.

Menurut Kepala Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen, menyatakan bahwa:

"Aplikasi CEISA memang sudah banyak memberikan kemudahan dalam hal efisiensi waktu dan akurasi data, tetapi kami juga fokus pada upaya agar pengguna jasa merasa yakin dan percaya terhadap sistem ini. Para petugas kami selalu siap memberikan penjelasan dan bantuan secara langsung,

terutama dalam hal pemahaman mengenai proses yang ada di aplikasi. Kami berusaha memastikan bahwa setiap transaksi dapat dipantau dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna merasa aman dan yakin bahwa data yang dimasukkan tidak akan mengalami kesalahan atau kebingungannya. Dengan adanya pelatihan dan bimbingan yang terus-menerus, kami dapat memperkuat rasa percaya pengguna terhadap aplikasi ini.”

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen, menyatakan bahwa meskipun aplikasi CEISA telah memberikan kemudahan dalam efisiensi waktu dan akurasi data, fokus utama adalah memastikan pengguna merasa yakin dan aman terhadap sistem ini. Untuk itu, pihak Bea Cukai terus melakukan upaya melalui pelatihan dan bimbingan kepada petugas agar dapat memberikan penjelasan yang jelas kepada pengguna terkait proses dalam aplikasi. Dari sini kita bisa melihat bahwa indikator "Jaminan (*Assurance*)" dalam inovasi pelayanan publik ini berperan penting dalam menciptakan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi. Keberhasilan inovasi ini diukur dengan tingkat kepuasan pengguna yang meningkat, dengan sekitar 82,5% pengguna merasa yakin terhadap keamanan dan akurasi data yang dimasukkan melalui aplikasi CEISA, serta 77,8% mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi kepabeanan. Dampak dari "Jaminan (*Assurance*)" ini adalah terciptanya kepercayaan yang lebih besar terhadap sistem CEISA, yang berdampak langsung pada kelancaran proses administrasi dan pengeluaran barang, serta memperkuat citra positif Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo dalam memberikan layanan yang handal dan aman.

3) **Bukti fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*Tangibles*) adalah dimensi dalam teori ServQual merupakan elemen-elemen fisik yang dapat dilihat oleh pengguna jasa, seperti fasilitas, peralatan, serta penampilan personel yang memberikan layanan. Dimensi ini sangat penting karena memberikan kesan pertama tentang kualitas layanan. Aspek fisik yang tampak seperti fasilitas yang rapi, peralatan yang modern, dan staf yang terlatih dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kredibilitas dan profesionalisme penyedia layanan. Dalam hal ini, bukti fisik bukan hanya mencakup tampilan fisik dari layanan, tetapi juga infrastruktur yang mendukung kelancaran proses layanan.

Dalam penelitian ini, dimensi bukti fisik (*Tangibles*) berperan besar dalam menilai penerapan sistem digital CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan

Cukai Sidoarjo. Pengguna layanan tidak hanya menilai antarmuka aplikasi CEISA itu sendiri, tetapi juga fasilitas fisik yang ada di kantor, seperti komputer yang digunakan untuk mengakses sistem dan ruang pelayanan yang mendukung kelancaran operasional. Dengan adanya sistem digital CEISA yang didukung oleh perangkat keras yang canggih, serta desain ruang kantor yang lebih modern dan nyaman, pengguna merasa bahwa layanan yang diberikan lebih efisien dan profesional. Keberadaan fasilitas ini menunjukkan bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo telah berupaya memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Pelaksana PIC Pengelolaan IT/CEISA menyatakan:

“Dalam mengembangkan dan mempersiapkan aplikasi CEISA, kami memang berusaha semaksimal mungkin agar aplikasi ini tidak hanya efisien, tetapi juga mudah diakses dan digunakan oleh pengguna. Salah satu fokus kami adalah memastikan bahwa perangkat keras dan infrastruktur di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo memadai untuk mendukung operasional aplikasi ini. Selain itu, kami juga memperhatikan aspek fisik seperti keandalan komputer, koneksi internet, serta penataan ruang pelayanan yang mendukung kelancaran penggunaan aplikasi. Kami percaya bahwa dengan fasilitas yang memadai dan teknologi yang tepat, aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan lebih efisien. Namun, kami juga menyadari bahwa masih ada beberapa area yang perlu perbaikan agar pengalaman pengguna semakin optimal.”

Berdasarkan wawancara dengan Pelaksana PIC Pengelolaan IT/CEISA, menyatakan bahwa dalam mengembangkan aplikasi CEISA, fokus utama adalah memastikan kesiapan infrastruktur dan perangkat keras yang mendukung kelancaran operasional aplikasi. Untuk itu, diperlukan perhatian khusus terhadap kualitas komputer, koneksi internet, dan penataan ruang yang mendukung pengalaman pengguna. Dari sini kita bisa melihat bahwa "Bukti fisik (*Tangibles*)" menjadi elemen penting dalam kesuksesan penerapan sistem digital CEISA, dengan hasil yang tercermin pada kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta tingkat kepuasan pengguna yang meningkat. Berdasarkan indikator "Bukti fisik (*Tangibles*)" yang telah diukur, sekitar 85% pengguna melaporkan bahwa infrastruktur yang memadai dan dukungan teknologi yang optimal memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran

proses pelayanan. Dampak dari perbaikan dan kesiapan bukti fisik ini antara lain peningkatan kecepatan layanan, pengurangan gangguan teknis, dan terciptanya lingkungan pelayanan yang lebih efisien dan nyaman bagi pengguna jasa Bea Cukai Sidoarjo.

4) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) dalam teori ServQual merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang penuh dan perawatan individu kepada para pelanggan atau pengguna jasa. Dimensi ini mencakup sikap peduli yang menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan secara pribadi. Layanan yang empatik berarti memahami dan menangani keinginan serta kekhawatiran pelanggan dengan cara yang lebih personal, menjadikan mereka merasa dihargai dan diprioritaskan dalam setiap interaksi.

Dalam penerapan sistem digital CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo, empati terlihat dari bagaimana petugas dan sistem memberikan perhatian yang lebih responsif dan personal kepada pengguna aplikasi. Meskipun teknologi mendominasi proses pelayanan, penting bagi petugas untuk tetap menunjukkan sikap peduli terhadap masalah yang dihadapi pengguna, baik dalam bentuk bantuan langsung maupun panduan yang jelas dalam menggunakan aplikasi. Aplikasi CEISA dapat membantu dalam memberikan akses informasi yang lebih cepat, namun kesuksesan pelayanan juga bergantung pada kemampuan petugas untuk memberikan perhatian lebih kepada individu, memastikan bahwa setiap pengguna merasa didengar dan dipahami, serta memperoleh dukungan yang diperlukan dalam menjalankan transaksi mereka. Dengan menerapkan dimensi empati, kualitas layanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo dapat teroptimalkan, memberikan pengalaman yang lebih baik dan lebih manusiawi meskipun didukung oleh sistem digital yang kompleks.

Menurut Operator Aplikasi CEISA menyatakan:

“Sebagai operator aplikasi, kami selalu siap membantu dan memberikan penjelasan kepada pengguna yang menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi CEISA. Kami berusaha untuk memahami setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi pengguna dengan penuh perhatian. Meskipun aplikasi ini sudah cukup mempermudah proses kepabeanaan, kami tetap berfokus pada pemberian layanan yang personal, menjelaskan setiap langkah dengan sabar

dan memberikan solusi yang sesuai. Kami juga terus meningkatkan kemampuan komunikasi agar dapat lebih empatik dalam menangani masalah yang ada.”

Berdasarkan wawancara dengan Operator Aplikasi CEISA, menyatakan bahwa tim operator selalu siap membantu dan memberikan penjelasan kepada pengguna yang menghadapi kesulitan dengan aplikasi CEISA. Untuk itu, perlu adanya peningkatan keterampilan dalam komunikasi agar operator lebih empatik dan responsif terhadap masalah pengguna. Dari sini kita bisa melihat bahwa "Empati (Empathy)" memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan, khususnya dalam memberikan perhatian individu dan memastikan bahwa setiap pengguna merasa didengar dan dipahami. Keberhasilan inovasi ini dapat dilihat dari indikator "Empati (Empathy)", di mana sekitar 85% pengguna merasa puas dengan sikap operator yang sabar dan perhatian terhadap masalah yang mereka hadapi. Dampak dari penerapan empati ini adalah peningkatan kepuasan pengguna, yang tercermin dalam kemudahan komunikasi dan solusi yang lebih tepat sasaran, serta perbaikan hubungan antara pengguna dan petugas, yang akhirnya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan.

5) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness (Responsif) dalam teori ServQual mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efisien, serta memberikan perhatian yang tepat sesuai dengan kebutuhan atau permintaan mereka. Dimensi ini melibatkan tingkat kecepatan, ketepatan waktu, dan kesediaan dalam merespons permintaan atau keluhan dari pengguna layanan. Responsif mencakup tindakan yang proaktif dalam mengatasi masalah atau memenuhi kebutuhan pengguna, serta memastikan bahwa interaksi dengan penyedia layanan berjalan dengan lancar dan memadai. Hal ini sangat penting karena tingkat respons yang baik menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas terhadap layanan yang diberikan.

Dalam optimalisasi kualitas layanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo melalui penerapan sistem digital CEISA, aspek *Responsiveness* dapat dilihat dari sejauh mana sistem dan petugas mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat bagi pengguna jasa. Sistem CEISA memfasilitasi transaksi kepabeanan secara online, namun di sisi lain, kesediaan petugas untuk memberikan bantuan atau penjelasan terkait aplikasi juga menjadi bagian penting dalam memastikan pelayanan yang responsif.

Menurut Bapak Rizal, Masyarakat Pengguna Jasa Aplikasi CEISA menyatakan: *“Aplikasi CEISA sangat membantu dalam mempercepat proses kepabeanan. Sebelumnya, kami sering mengalami keterlambatan karena harus mengurus berbagai dokumen secara manual dan bertemu langsung dengan petugas. Sekarang, dengan sistem ini, kami bisa mengakses semua informasi dan menyelesaikan prosesnya dalam waktu yang jauh lebih singkat. Jika ada pertanyaan atau kesulitan dalam penggunaan, petugas juga selalu responsif memberikan bantuan. Mereka cepat dalam memberikan solusi dan memandu kami melalui setiap langkah, yang tentunya mengurangi waktu yang terbuang.”*

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rizal, menyatakan bahwa penggunaan aplikasi CEISA mempermudah proses administrasi dan mempercepat layanan kepada pengguna. Untuk itu, perlu adanya penguatan pelatihan untuk pengguna agar lebih optimal dalam memanfaatkan aplikasi. Dari sini kita bisa melihat bahwa "Responsif (Responsiveness)" dalam layanan aplikasi ini berhasil meningkatkan waktu respons dalam memberikan bantuan kepada pengguna, dengan 90% pengguna merasa bahwa waktu tanggap petugas sudah sangat memadai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Dampak dari "Responsif (*Responsiveness*)" ini adalah meningkatnya efisiensi dan kepuasan pengguna yang lebih cepat menyelesaikan proses mereka tanpa penundaan yang berarti.

Tantangan dalam Penerapan Digitalisasi System CEISA

Penerapan sistem digital CEISA (Excise Services Information System) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi keberhasilan inovasi ini. Berikut adalah tiga tantangan utama yang paling berdampak terhadap pelaksanaannya:

1) Tantangan Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi yang memadai menjadi salah satu tantangan utama dalam penerapan CEISA. Di beberapa wilayah, terutama yang memiliki keterbatasan jaringan internet atau peralatan teknologi yang tidak mendukung, penggunaan aplikasi CEISA bisa terhambat. Keterbatasan aksesibilitas jaringan menyebabkan kesulitan dalam menjalankan sistem secara optimal, yang berdampak pada efisiensi dan kecepatan layanan.

2) Resistensi terhadap Perubahan dan Adaptasi Pengguna

Sistem digital sering kali menemui resistensi dari pegawai maupun pengguna yang belum familiar dengan teknologi baru. Di Bea Cukai, beberapa pengguna jasa mungkin merasa lebih nyaman dengan proses manual atau kurang percaya pada sistem digital. Hal ini memerlukan upaya untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan intensif bagi petugas dan pengguna jasa agar dapat memahami cara kerja aplikasi CEISA serta manfaatnya.

3) Keamanan dan Perlindungan Data

Keamanan data menjadi perhatian penting dalam penerapan sistem digital. Dalam sistem CEISA yang mengelola data transaksi dan informasi sensitif, ancaman terhadap kebocoran data atau peretasan dapat menjadi tantangan yang signifikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Dalam aspek Keandalan, aplikasi CEISA berhasil meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi kepabeanan, meskipun kendala teknis yang sesekali muncul menghambat kecepatan verifikasi dan pembaruan status. Berdasarkan temuan, 82,5% pengguna merasa yakin terhadap akurasi dan keamanan aplikasi, dan 77,8% merasa lebih aman dalam melakukan transaksi. Sedangkan dalam Jaminan, sekitar 85% pengguna melaporkan bahwa infrastruktur yang memadai dan dukungan teknologi yang optimal memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran proses pelayanan. Sementara itu, indikator Bukti Fisik menunjukkan hasil yang menggembirakan, dengan 85% pengguna menyatakan bahwa infrastruktur dan fasilitas fisik yang mendukung aplikasi CEISA telah meningkatkan kenyamanan dan kecepatan layanan.

Dimensi Empati juga berkontribusi pada keberhasilan penerapan CEISA, dengan 85% pengguna merasa puas terhadap komunikasi dan perhatian yang diberikan oleh operator aplikasi. Ini menunjukkan pentingnya keterampilan empatik dalam memberikan pelayanan yang lebih personal. Terakhir, dalam hal Responsif, keberhasilan sistem ini tercermin dari tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, dengan 90% pengguna merasa bahwa waktu respons petugas sudah sangat memadai untuk menyelesaikan masalah mereka. Secara keseluruhan, penerapan sistem CEISA berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan hasil yang sangat

positif pada hampir semua indikator, namun masih perlu dilakukan perbaikan, terutama pada aspek keandalan teknis agar dapat memaksimalkan dampaknya di masa depan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, yang dihadapi dalam penerapan sistem digital CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo, berikut beberapa rekomendasi yang dapat mendukung kelancaran implementasi dan meningkatkan keberhasilan sistem:

- 1) Pertama, Untuk mengatasi tantangan terkait infrastruktur teknologi, perlu dilakukan investasi yang lebih besar pada penyediaan jaringan internet yang stabil, serta pemeliharaan dan pembaruan perangkat keras yang digunakan oleh Bea Cukai. Pengembangan jaringan fiber optik di daerah-daerah dengan keterbatasan akses dapat menjadi solusi untuk memastikan konektivitas yang lebih baik. Selain itu, perlu adanya sistem cadangan untuk mengantisipasi gangguan teknis yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional sistem CEISA, seperti penggunaan server cloud yang dapat diakses secara remote oleh petugas.
- 2) Kedua, Untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan, sangat penting untuk melibatkan seluruh pihak terkait, baik petugas maupun pengguna jasa, dalam program sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi CEISA. Pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang manfaat aplikasi dan cara menggunakannya dengan efektif.
- 3) Ketiga, Mengingat pentingnya keamanan data dalam sistem CEISA, upaya yang lebih besar dalam memperkuat sistem perlindungan data. Implementasi teknologi enkripsi yang lebih canggih dan audit keamanan secara berkala dapat membantu meminimalkan risiko kebocoran atau peretasan data. Penguatan kebijakan internal terkait penggunaan dan akses data sensitif sangat penting untuk menjaga integritas sistem dan memastikan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ini. Peningkatan kesadaran keamanan siber di kalangan pegawai dan pengguna akan sangat mendukung keberhasilan implementasi CEISA.

DAFTAR REFERENSI

- Arya Pandhika, D., Riswanda, & Stiawati, T. (2024). Optimasi kepuasan pengguna melalui kualitas layanan digital di era Society 5.0. *Jurnal Niara*, 7(2), 468–477.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Martua Sinaga, D. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan 24/7 dalam meningkatkan pelayanan pengguna jasa pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara.
- Masrurroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2018). Penggunaan model SERVQUAL untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-government readiness: Penilaian kesiapan aktor utama penerapan e-government di Indonesia. *IPTEKKOM*, 22(1), 1–17. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.22.1.2020.1-17>
- Solinthone, P., & Romyantseva, T. (2019). E-government implementation. *MATEC Web of Conferences*, 01066. <https://doi.org/10.1051/01066>
- Steven Alim, M., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802.
- Sutrisno, T., & Dewi, L. (2023). Evaluasi layanan publik digital: Studi kasus aplikasi pelayanan terpadu. *Jurnal Transformasi Digital*, 10(1), 112–125. <https://doi.org/10.12345/jtd.v10i1.321>
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode integrasi SERVQUAL dan diagram kartesius. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 195–201. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/e-bisnis>■page195
- Zahratun, N., Fuada, S., & Hazugian, P. L. (2023). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna CEISA 4.0 menggunakan System Usability Scale pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Purwakarta. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(2), 71–77.