



Implementasi Sistem Informasi Elektronik Pelayanan Ekspor-Import Sementara Kendaraan Bermotor melalui Modul VHD pada Kantor Bea Cukai Atambua

Yevika Mariany Adoe^{1*}, Ajis S. Adang Djaha², Mas'amah³

¹⁻³Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: adoeyevika@gmail.com¹, ajisdhaha@staf.undana.ac.id², masamah0679@gmail.com³

*Penulis korespondensi: adoeyevika@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the Electronic-Based Temporary Export-Import Service Information System Program (VHD Module) at the Customs and Excise Intermediate Type B Atambua Supervision and Service Office. The research approach uses descriptive qualitative methods through interviews, observations, and document analysis. The results of the study show that the success of program implementation is greatly influenced by effective communication between agencies, the competence of trained human resources, and the positive disposition of employees in carrying out their duties. A proactive and collaborative attitude has proven to be an important factor in creating a work environment that is responsive to system changes. In addition, people as users of the VHD Module application feel an increase in satisfaction after socialization and training that makes it easier to adapt to the new system. These findings affirm the importance of the involvement of all parties, both internal and external, in supporting the implementation process so that program objectives can be achieved optimally. This research provides practical contributions for related agencies in strengthening communication strategies, increasing employee capacity, and expanding community participation to realize more efficient, transparent, and responsive export-import services to user needs.*

Keywords: *Employee Disposition; Information Systems; Public Services; Quality of Service; Temporary Export-Import.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Ekspor-Import Sementara Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik (*Modul VHD*) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Atambua. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi program sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif antar instansi, kompetensi sumber daya manusia yang terlatih, serta disposisi positif pegawai dalam menjalankan tugas. Sikap proaktif dan kolaboratif terbukti menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang responsif terhadap perubahan sistem. Selain itu, masyarakat sebagai pengguna aplikasi *Modul VHD* merasakan peningkatan kepuasan setelah adanya sosialisasi dan pelatihan yang mempermudah adaptasi terhadap sistem baru. Temuan ini menegaskan pentingnya keterlibatan semua pihak, baik internal maupun eksternal, dalam mendukung proses implementasi agar tujuan program dapat tercapai secara optimal. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi instansi terkait dalam memperkuat strategi komunikasi, meningkatkan kapasitas pegawai, serta memperluas partisipasi masyarakat untuk mewujudkan pelayanan ekspor-impor yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Disposisi Pegawai; Ekspor-Import Sementara; Kualitas Layanan; Pelayanan Publik; Sistem Informasi.

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi merupakan proses peralihan dari dokumen tercetak menjadi dokumen dalam bentuk digital yang bertujuan untuk membantu pekerjaan sehingga dapat meningkatkan optimalisasi dan efektivitas dalam segi waktu dan usaha. Digitalisasi terjadi karena adanya peningkatan akan pemanfaatan dari teknologi berbasis digital yang digunakan hampir pada setiap aspek kehidupan agar masyarakat bisa dengan mudah dan cepat untuk mendapatkan informasi lewat akses internet, (Zakaria, 2020:47). Penggunaan Digital, sangat membantu

pemerintah terhususnya Kantor Bea dan Cukai dalam pelayanannya. Hal ini juga seperti yang terlihat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Atambua terkhususnya dalam pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor.

Impor sementara kendaraan bermotor adalah pemasukan kendaraan bermotor ke dalam daerah pabean melalui pos pengawas lintas batas yang benar-benar dimaksudkan untuk diekspor kembali dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan ekspor sementara kendaraan bermotor adalah ekspor yang dimaksudkan untuk diimpor kembali dalam jangka waktu tertentu atas kendaraan bermotor melalui pos pengawas lintas batas. Namun sehubungan dengan implementasi modul VHD maka pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor disini adalah pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor yang dikhususkan pada kendaraan beroda dua dan beroda 4 dalam jangka waktu tiga puluh hari. Pemahaman bulan ini telah diatur dalam pasal 1 ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 52/Pmk.04/2019 tentang Impor Sementara Atau Ekspor Sementara Kendaraan Bermotor Melalui Pos Pengawas Lintas Batas.

Modul VHD adalah sistem komputer pelayanan (SKP) yang digunakan untuk memproses pemberitahuan pabean atas kendaraan bermotor yang melakukan impor sementara, ekspor sementara, atau impor kembali melalui pos lintas batas. Kelebihan Pelayanan VHD adalah, 1) Digitalisasi proses administrasi yaitu, proses deklarasi kendaraan menjadi lebih cepat dan paperless, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. 2) Integrasi data yang lebih baik yaitu, terintegrasi dengan sistem CEISA 4.0. 3) Transparansi dan akurasi data yaitu, meminimalisir *human error* dan mempercepat validasi data kendaraan yang keluar-masuk lintas batas. 4) Pemantauan kendaraan yang lebih mudah yaitu, pihak Bea Cukai dapat melacak pergerakan kendaraan dengan mudah dan memonitor kepatuhan terhadap peraturan. 5) Peningkatan keamanan yaitu, mengurangi risiko pemalsuan dokumen dan penyelundupan kendaraan melalui pengecekan digital yang akurat.

Kekurangan Pelayanan VHD adalah, 1) Ketergantungan pada jaringan internet yaitu, sistem sepenuhnya berbasis online. Jika terjadi gangguan internet atau server, proses bisa terhambat. 2) Adaptasi teknologi bagi masyarakat yaitu, tidak semua pengguna, terutama yang berada di perbatasan atau area rural, memiliki akses atau pemahaman yang baik terhadap teknologi ini. 3) Potensi masalah keamanan siber yaitu, karena berbasis digital, sistem ini berpotensi menjadi target serangan siber jika keamanan tidak diperketat. 4) Kendala teknis pada uji coba yaitu, selama uji coba, ditemukan beberapa kendala teknis seperti error pada input data dan integrasi yang belum maksimal. 5) Ketergantungan pada database terpusat yaitu, jika ada kerusakan atau masalah pada server pusat, seluruh sistem bisa tidak berfungsi. 6)

Proses migrasi data yang rumit yaitu, peralihan dari sistem manual ke digital membutuhkan waktu dan pelatihan bagi staf Bea Cukai serta pengguna.

Penggunaan Modul *VHD* dalam pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Atambua sangat mempermudah dalam pelayanan masyarakat baik itu dalam negeri maupun luar negeri. Hal ini dikarenakan para pelintas tidak perlu lagi mengantri untuk melakukan pendaftaran, para pelintas hanya menggunakan pendaftaran secara digital sehingga dapat melakukan pendaftaran dari rumah dan dapat dilakukan beberapa hari sebelum melintasi batas. Selain itu, pelintas juga hanya meng-*upload* data melalui aplikasi tanpa memerlukan dokumen fisik. Penggunaan *VHD* ini juga sangat membantu pegawai Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Atambua karena dalam pelayanannya pegawai hanya memeriksa kelengkapan dokumen-dokumen yang diupload dan mengoreksi jika ada kesalahan atau data yang kurang lengkap, namun dalam operasionalnya banyak kendala yang sering dihadapi oleh penggunanya.

Kendala yang dihadapi terdiri dari beberapa bagian diantaranya adalah kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yaitu kurangnya kemampuan pengguna dalam mengakses teknologi mengakibatkan kesulitan dalam menginput data pada link formulir secara online pada program modul *VHD*. Penerapan *VHD* saat ini sering mengalami kendala koneksi jaringan internet sehingga pengguna harus bekerja secara berulang-ulang dan memakan waktu, sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan pada koneksi jaringan internet. Masalah lainnya adalah untuk membuat *VHD* banyak langkah yang harus dikerjakan oleh petugas. Belum tersedianya menu edit, sehingga ketika salah dalam menyelesaikan penginputan data maka harus mengulangi pengisian penginputan data dari awal yang sangat memakan waktu. Selain itu, para pelintas umumnya belum mampu menginput data sendiri dikarenakan masalah device yang tidak mendukung sehingga perlu dibantu pengisian oleh petugas. Permasalahan ini jika belum ditangani dengan baik maka akan berdampak pada pelayanan pelintas pengendara bermotor dan juga menghambat pelayanan pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Atambua.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Kasus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor berbasis elektronik (Modul *VHD*) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Atambua. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bea Cukai

Atambua, tepatnya Di Jln. Atambua-Umarese, Manumutin, Kec. Kota Atambua, Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor

Implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor memerlukan komunikasi yang efektif dalam birokrasi untuk memastikan koordinasi yang baik antar instansi pemerintah seperti Kementerian Perdagangan, Bea Cukai, dan Kementerian Perhubungan. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Kantor Bea Cukai Atambua Bapak Bambang Tutoko P. S.E., Ak., M. Pada hari Rabu, 06 Agustus 2025 menjelaskan bahwa:

“Dalam menjalankan program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor. proses komunikasi menjadi sangat krusial Dimana dalam menjalankan program ini proses komunikasi Komunikasi dilakukan melalui rapat koordinasi lintas instansi, misalnya dengan Imigrasi, Kepolisian, Pemerintah Daerah bahkan pemerintah dari negara sebelah. Selain itu, kami juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat dilakukan secara langsung di lapangan selain itu proses komunikasi juga kami lakukan untuk mendengar keluhan dan kendala dari petugas dilapangan dalam rapat internal sehingga mempermudah kami dalam proses pengambilan keputusan.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Raditya Mahendra Wirayoga, S. Akun sebagai pelaksana bidang dukungan teknis dalam wawancara pada hari Kamis, 07 Agustus 2025 menjelaskan bahwa:

“Kami membangun komunikasi melalui koordinasi rutin baik secara formal lewat rapat maupun informal lewat komunikasi langsung di lapangan. Selain itu, ada forum koordinasi lintas bidang di kantor untuk menyamakan langkah dalam pelaksanaan program. Dalam menjalankan tugas, proses komunikasi dilakukan secara intensif baik melalui forum resmi maupun kanal digital agar permasalahan teknis bisa cepat direspons, yang sangat berpengaruh pada kegiatan di lapangan. Dengan pendekatan ini, kami memastikan bahwa semua pihak terlibat dapat berkolaborasi secara efektif, sehingga implementasi program berjalan lancar dan responsif terhadap kebutuhan yang ada”.

Agustino (2014:15-151) Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuandari implementasi kebijakan publik. Pentingnya membangun komunikasi melalui koordinasi rutin, baik secara formal maupun informal, juga ditekankan. Forum koordinasi lintas bidang di kantor diadakan untuk menyamakan langkah dalam pelaksanaan program. Hasil Wawancara bersama bapak Pahrul Rozi, S.E pada Kamis, 07 Agustus 2025 menjelaskan bahwa

“Dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat dalam pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor, pentingnya menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami ditekankan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur dan regulasi yang berlaku. Penjelasan diberikan bahwa kantor menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, website resmi, dan forum komunitas, untuk menjangkau masyarakat secara efektif. Tantangan yang dihadapi, seperti minimnya pengetahuan masyarakat tentang proses ekspor-impor sementara, dapat menyebabkan kesalahpahaman. Untuk mengatasi hal ini, upaya aktif dilakukan melalui sosialisasi dan penyediaan materi edukasi, serta mengadakan sesi tanya jawab agar masyarakat dapat langsung mengajukan pertanyaan. Harapannya adalah dengan komunikasi yang baik, masyarakat akan lebih memahami dan mematuhi prosedur yang ada, sehingga proses ekspor-impor dapat berjalan lebih lancar dan efisien, serta membangun hubungan yang harmonis antara kantor dan Masyarakat.”

Implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor sangat bergantung pada komunikasi yang efektif antar instansi pemerintah. Koordinasi yang baik antara Kementerian Perdagangan, Bea Cukai, Kementerian Perhubungan, dan instansi terkait lainnya menjadi kunci untuk memastikan kelancaran operasional. Rapat koordinasi, sosialisasi kepada masyarakat, serta pendengar keluhan dari petugas di lapangan merupakan langkah-langkah strategis yang diambil untuk memperkuat komunikasi dan pengambilan keputusan yang tepat.

Untuk mengatasi masalah keterbatasan bahasa, perlu dilakukan pengembangan aplikasi dengan menambahkan pilihan bahasa yang lebih luas, termasuk Bahasa Tetun dan Portugis. Selain itu, pelatihan bagi petugas di lapangan mengenai penggunaan aplikasi dalam berbagai bahasa dapat membantu meminimalkan mis komunikasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan komunikasi antar instansi dapat berjalan lebih lancar, memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat, dan mendukung keberhasilan implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor.

Sumber Daya

Dari hasil wawancara bersama Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai I Bapak Setiyono Nugroho., S.E Pada Hari Jumad, 08 Agustus 2025 Beliau menjelaskan:

“Sumber daya yang diperlukan untuk implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor meliputi sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dalam penggunaan program serta pemahaman peraturan yang terkait dengan kegiatan. Meskipun petugas sudah memiliki kompetensi dan telah mendapatkan pelatihan, jumlahnya masih terbatas hal ini bisa dilihat dari jumlah pegawai kita yang sebanyak 70 Orang namun terbagi di kantor induk, kantor bantu dan pos pengawasan. Di sisi sarana dan prasarana, meskipun perangkat komputer dan jaringan internet sudah tersedia, masih terdapat kekurangan di lapangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan jumlah SDM dan memperkuat sarana prasarana agar program dapat berjalan lebih efektif.”

Hal yang sama juga di jelaskan oleh Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Raditya Mahendra Wirayoga., S. Akun sebagai pelaksana bidang dukungan teknis dalam wawancara pada hari Kamis, 07 Agustus 2025:

“Sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor meliputi perangkat keras (server, komputer, dan jaringan internet), perangkat lunak (sistem aplikasi dan basis data), serta sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidang IT. Selain itu, anggaran pemeliharaan juga menjadi aspek penting. Meskipun sarana, prasarana dan kompetensi pegawai yang dimiliki cukup baik Tantangan yang dihadapi termasuk prosedur administrasi yang cukup panjang, terutama dalam pengadaan perangkat dan pengalokasian anggaran. Koordinasi antar instansi sering kali memerlukan waktu lebih lama dari yang direncanakan karena perbedaan prosedur administrasi di masing-masing instansi. Di sisi lain, penghambat yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur di lapangan, proses birokrasi yang memakan waktu, keterbatasan anggaran, serta jumlah pegawai yang masih kurang.”

Tantangan yang dihadapi dalam implementasi program ini meliputi prosedur administrasi yang panjang dalam pengadaan perangkat dan pengalokasian anggaran, serta koordinasi antar instansi yang sering memakan waktu lebih lama dari yang direncanakan akibat perbedaan prosedur. Selain itu, penghambat yang dihadapi termasuk keterbatasan infrastruktur di lapangan, proses birokrasi yang lambat, keterbatasan anggaran, dan jumlah pegawai yang masih kurang.

Meski ada dalam bidang sumber daya kantor bea cukai masi mengalami beberapa

kendala namun dalam wawancara bersama Bapak Bambang Tutoko P., S.E., Ak., M.M Pada hari Rabu, 06 Agustus 2025 menjelaskan bahwa ia memiliki strategi dalam menangani permasalahan tersebut hasil wawancara tersebut ialah:

“Kepala Bea Cukai menjelaskan bahwa untuk menangani masalah dalam implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor, pihaknya telah melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, mereka meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM agar lebih siap menghadapi tantangan teknologi dan administrasi. Selain itu, kepala bea cukai juga berfokus pada perbaikan infrastruktur dengan menggandeng pihak swasta untuk memastikan ketersediaan perangkat keras dan jaringan yang memadai. Koordinasi antar instansi diperkuat melalui rapat rutin dan penyederhanaan prosedur, sehingga pengadaan perangkat dan pengalokasian anggaran dapat dilakukan lebih cepat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan program dapat berjalan lebih efektif dan efisien.”

Disposisi Atau Sikap

Hal ini dilihat dari hasil wawancara bersama Bapak Bambang Tutoko P., S.E., Ak., M.M Pada hari Rabu, 06 Agustus 2025 menjelaskan bahwa:

“Pada awalnya memang ada resistensi karena pegawai perlu beradaptasi dengan sistem baru selain itu di awal program masi banyak kendala teknis terutama di PLBN yang jauh karena jaringan internet kurang stabil. Namun, setelah diberikan pelatihan dan pendampingan, sebagian besar pegawai bisa menerima perubahan ini dengan baik. Kami juga bantu follow-up dan koordinasi lebih intens kepada penyedia prasarana di PLBN agar dapat menunjang program ini. Kami berusaha menekankan manfaat jangka panjang dari sistem ini.”

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Yanuar Alif Utama., A.Md sebagai pelaksana bidang dukungan teknis dalam wawancara pada hari Kamis, 07 Agustus 2025 menjelaskan bahwa:

“Pada tahap awal, banyak pegawai yang merasa ragu dan kurang percaya diri dalam menghadapi perubahan sistem yang baru. Namun, seiring berjalannya waktu dan dengan adanya pelatihan yang intensif, sikap pegawai mulai berubah menjadi lebih positif dan adaptif. kini pegawai menunjukkan semangat kolaborasi yang tinggi, saling mendukung satu sama lain, serta berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik. Ia juga mencatat pentingnya komunikasi yang baik dalam tim, yang telah membantu meningkatkan kepercayaan diri dan kinerja pegawai dalam menghadapi tantangan yang ada dalam implementasi program ini.”

Pada awal implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara, terdapat resistensi di kalangan pegawai yang perlu beradaptasi dengan sistem baru, serta kendala teknis seperti jaringan internet yang kurang stabil di lokasi PLBN. Selain petugas yang menjalankan program tersebut, Masyarakat yang menjadi sasaran program juga awalnya mengalami kesulitan beradaptasi dengan program ini. Hal ini dilihat melalui hasil wawancara bersama Bapak Nuno Nugeira, pendidikan S1, Pekerjaan PNS Timor Leste pada hari Selasa 12 Agustus 2025 menyampaikan bahwa:

“Sejak peluncuran aplikasi MODUL VHD, kami sebagai masyarakat pengguna merasakan berbagai tantangan, terutama dalam memahami fitur-fitur yang ada. Pada awalnya, kami merasa kesulitan beradaptasi dengan antarmuka yang baru, namun setelah adanya sosialisasi dan pelatihan dari pihak pengembang, kami mulai merasa lebih nyaman. Kini, aplikasi ini sangat membantu dalam proses pelayanan ekspor-impor sementara, dengan fitur yang lebih intuitif dan responsif. Kami juga merasakan peningkatan dalam kecepatan akses informasi dan kemudahan dalam melakukan transaksi yang sebelumnya memakan waktu lebih lama. Secara keseluruhan, kami puas dengan perkembangan aplikasi ini dan berharap ada pembaruan lebih lanjut untuk meningkatkan fungsionalitas serta pengalaman pengguna.”

Disposisi dan sikap dalam birokrasi serta pelayanan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara. Penting bagi pegawai untuk memiliki sikap proaktif dan kolaboratif agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat proses administrasi.

Birokrasi

Dari hasil wawancara bersama Yanuar Alif Utama, A.Md sebagai pelaksana. Seksi PDAD pada hari Kamis tanggal 7 Agustus 2025 menjelaskan:

“Dari proses birokrasi kita bekerja sama dengan beberapa pihak dalam menjalankan program ini. Meskipun aplikasi ini dikelola oleh kantor Bea Cukai tapi pada lapangan eksekusi programnya bea cukai bekerja sama dengan Samsat, dan kepolisian, untuk pengecekan kendaraan, disamping itu bea cukai juga bekerja sama dengan pihak swasta dalam penyediaan jaringan dan pengembangan aplikasi ini,”

Hal tersebut sama seperti yang dijelaskan oleh Kepala Kantor Bea Cukai Atambua Bapak Bambang Tutoko P., S.E., Ak., M.M Pada hari Rabu, 06 Agustus 2025 menjelaskan bahwa:

“Kerja sama antara setiap stakeholder sangat penting dalam pelaksanaan program ini. Kerja sama ini meliputi beberapa instansi pemerintahan dan juga swasta. Selain instansi pemerintahan dan swasta Masyarakat juga mengambil bagian penting dalam system kolaborasi ini umpan balik dari setiap pengguna aplikasi menjadi patokan kualitas pelayanan kami. Disamping itu kami sendiri dalam instansi bea cukai ini menekankan pentingnya komunikasi antara setiap bidang agar mengurangi kesalahan-kesalahan saat bertugas dilapangan”.

Menurut Edward III dalam Agustino (2014:154) birokrasi adalah sistem organisasi, khususnya dalam pemerintahan, yang ditandai oleh struktur hirarkis, aturan dan prosedur yang jelas, serta pembagian kerja yang spesifik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kerja sama antara berbagai pihak, termasuk instansi pemerintahan seperti Bea Cukai, Samsat, dan kepolisian, serta pihak swasta, sangat penting dalam pelaksanaan program yang dijalankan. Meskipun aplikasi ini dikelola oleh Bea Cukai, eksekusi program di lapangan melibatkan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk memastikan pengecekan kendaraan dan pengembangan jaringan yang efektif. Kerja sama ini menjadi kunci untuk mencapai tujuan program secara optimal.

Selanjutnya, masyarakat juga berperan penting dalam sistem kolaborasi ini melalui umpan balik yang diberikan, yang menjadi patokan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pentingnya komunikasi yang baik antar bidang dalam instansi Bea Cukai ditekankan untuk mengurangi kesalahan saat bertugas di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara semua pihak terlibat sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian hasil penelitian tentang implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor berbasis elektronik Pada Bab IV sebelumnya maka kesimpulan hasil penelitian tersebut adalah:

Implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor: Komunikasi: Program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor sukses jika ada komunikasi dan koordinasi yang baik antar Kementerian Perdagangan, Bea Cukai, dan Kementerian Perhubungan. Meski sudah ada rapat dan sosialisasi, tantangan seperti fasilitas terbatas, perbedaan prioritas, dan kendala bahasa (khususnya dengan Timor Leste) masih ada. Untuk mengatasinya, perlu dikembangkan aplikasi dengan pilihan bahasa lebih banyak dan diberikan pelatihan bagi petugas. Sumber

Daya: Pelaksanaan program sistem informasi ekspor-impor sementara kendaraan bermotor menghadapi kendala SDM yang kurang terlatih, infrastruktur minim, dan prosedur birokrasi yang rumit. Kepala Bea Cukai berencana mengatasi masalah ini dengan melatih SDM, memperbaiki infrastruktur melalui kemitraan swasta, dan menyederhanakan prosedur administrasi agar program berjalan lebih efisien.

Disposisi atau Sikap: Dalam birokrasi, disposisi dan sikap proaktif pegawai sangat menentukan keberhasilan program sistem informasi ekspor-impor sementara kendaraan bermotor. Awalnya, ada resistensi dan kendala teknis, seperti masalah jaringan internet. Namun, setelah pelatihan dan pendampingan, sikap pegawai menjadi lebih positif dan kolaboratif. Pengguna, yang awalnya kesulitan dengan aplikasi MODUL VHD, juga menjadi lebih adaptif setelah adanya sosialisasi. Intinya, sikap positif, keterbukaan, dan orientasi pada hasil akan meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat proses administrasi. Birokrasi: Pentingnya birokrasi yang efisien dalam implementasi program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor sangat ditekankan. Kunci keberhasilannya adalah kolaborasi antara instansi pemerintah (Bea Cukai, Samsat, kepolisian) dan pihak swasta. Sikap proaktif pegawai dan umpan balik pengguna juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Ke depan, Bea Cukai bertekad untuk terus memperkuat kolaborasi dan komunikasi guna memberikan layanan yang lebih cepat, efektif, dan berbasis teknologi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor: Komunikasi: Faktor Pendukung: Efektivitas komunikasi dalam program sistem informasi pelayanan ekspor-impor sementara kendaraan bermotor didukung oleh pelatihan pengguna, penyediaan materi edukasi, koordinasi antarinstansi, dan mekanisme umpan balik. Penggunaan teknologi dan sosialisasi kepada masyarakat juga penting untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi. Faktor Penghambat: Tantangan dalam komunikasi meliputi keterbatasan fasilitas, perbedaan prioritas antar instansi, masalah bahasa, dan mis komunikasi. Keterbatasan pilihan bahasa dalam aplikasi menjadi kendala bagi pengguna dari Timor Leste, yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Sumber Daya: Faktor Pendukung: Keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dan teknologi yang memadai sangat penting. Pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM, perbaikan infrastruktur, serta penguatan koordinasi antar instansi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas program. Faktor Penghambat: Tantangan dalam sumber daya meliputi prosedur administrasi yang panjang, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya anggaran serta pegawai. Koordinasi yang lambat dan perbedaan prosedur antar instansi juga memperlambat pelaksanaan program.

Disposisi atau Sikap: Faktor Pendukung: Disposisi positif pegawai, sikap kolaboratif,

dan komunikasi yang baik antar tim merupakan kunci keberhasilan implementasi program. Pelatihan dan pendampingan yang diberikan membantu pegawai beradaptasi dengan sistem baru dan meningkatkan komitmen mereka. Faktor Penghambat: Resistensi terhadap perubahan dan kurangnya kepercayaan diri pegawai menjadi tantangan. Prosedur administrasi yang panjang dan kendala teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil, juga menghambat efektivitas program. Birokrasi: Faktor Pendukung: Kolaborasi antar stakeholder dan komunikasi yang baik antar tim sangat penting untuk memastikan kelancaran proses pelayanan dan meminimalkan kesalahan. Sinergi antara instansi pemerintah dan swasta menciptakan efisiensi dalam pelayanan. Faktor Penghambat: Panjangnya prosedur birokrasi dan keterbatasan sumber daya menjadi hambatan signifikan. Prosedur yang rumit dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengolahan data dan pengambilan keputusan, sedangkan kekurangan pegawai terlatih dan infrastruktur teknologi yang memadai menghambat adaptasi terhadap perubahan dan inovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyana, A., & Juliadarma, M. (2024). *Sistem informasi manajemen*. Akademia Pustaka.
- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- Akhwan, C., Sanjaya, R., Njatrijani, R., & Saptono, H. (2017). Pelaksanaan pengurusan dokumen tentang impor barang terkait dengan *dwelling time* di Pelabuhan Panjang Bandar Lampung. *Diponegoro Law Journal*, 6(5).
- Andi. (n.d.).
- Yoraeni, A., dkk. (2023). *Sistem informasi manajemen*. PT Scifintech Andrew Wijaya.
- Damanik, J. (2014). Adopsi TIK dalam mendukung kegiatan UKM. Dalam *Prosiding Temu Ilmiah Nasional Peneliti Komunikasi dan Informatika*. Balitbang SDM Kementerian Kominfo.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik* (Edisi ke-2). Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi tata pemerintahan dan otonomi daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Hamdani. (2012). *Ekspor impor tingkat dasar*. Bushindo.
- Ikhsan, M. (2003). *Standar pelayanan publik di daerah*. Pustaka Pelajar.
- Irfan, B. (2022). Standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics*, 4(2).
- Iskandar, F. (2015). *Evaluasi pelaksanaan program pendampingan penyelenggaraan pendidikan kejuruan Direktorat Pembinaan SMK* (Tesis, Universitas Indonesia).
- Kriswahyu, Firdaus, I., Wibowo, H. R., Diani, I. R., & Fajarwati. (2017). *Standar pelayanan publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009: Survei Ombudsman RI*.

- Kumorotomo, W., & Margono, S. A. (1994). *Sistem informasi manajemen dalam organisasi-organisasi publik*. Gadjah Mada University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Sistem informasi manajemen*. Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 52/PMK.04/2019 tentang Impor Sementara atau Ekspor Sementara Kendaraan Bermotor melalui Pos Pengawas Lintas Batas. (2019).
- Prabowo, M. (2017). *Metodologi pengembangan sistem informasi perpustakaan*. Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2014). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilo. (2013). *Panduan pintar ekspor impor*. Trans Media.
- Wahab, S. A. (2004). *Analisis kebijaksanaan: Dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara.
- Wahyudin, R., & Saudin, L. (2022). *Sistem informasi manajemen*. Widina Bhakti Persada.
- Wibawa, S., dkk. (2019). *Evaluasi kebijakan publik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. CAPS.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. Rajawali Pers.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
- Zakaria, M. (2020). *Pengertian digitalisasi beserta manfaat dan perkembangannya di Indonesia*. Elex Media Komputindo.