

Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepabeanan Belawan, Sumatera Utara

Implementation of the Asean-China Free Trade Area (ACFTA) Policy in Improving Service Quality of Customs Office of Belawan, North Sumatra

Fajar Suryanto, Budi Hartono & Ressi Dwiana*

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 02 Agustus 2022; Direview: 16 September 2022; Disetujui: 20 November 2022

*Corresponding Email: ressidwiana@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan ACFTA serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dimaksud pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara masih perlu dilakukan perbaikan dikarenakan komunikasi dan struktur birokrasi belum berjalan dengan baik yang yang dipengaruhi oleh faktor belum adanya Standart Operating Procedures (SOP), fragmentasi yang luas, adanya pemahaman yang berbeda antar pegawai, belum adanya saluran khusus terkait penanganan kendala SKA, sosialisasi yang terbatas, dan kompetensi petugas Layanan Informasi. Sedangkan yang mendukung implementasi adalah Disposisi dan Sumberdaya yang dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi, insentif, sarana prasarana, pengawasan internal, usia, keterbukaan informasi dan kontrak kinerja.

Kata kunci: Impor; Tarif Preferensi; Kebijakan; Asean-China Free Trade Area

Abstract

This study aims to determine the implementation of the ACFTA policy and the factors that influence the implementation at the Medium Customs Type, Customs and Excise Controlling and Servicing Office of Belawan, North Sumatra. The method used is descriptive qualitative with data collection is done through observation, interviews and documentation. Meanwhile the data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of the study, it is known that the implementation of the Asean-China Free Trade Area (ACFTA) Policy in Improving the Quality of Services for Medium Customs Type, Customs and Excise Controlling and Servicing Office of Belawan, North Sumatra, North Sumatra still need improvement because communication and bureaucratic structure have not gone well, which is influenced by This is due to the absence of Standard Operating Procedures (SOP), wide fragmentation, different understandings between employees, the absence of special channels related to handling COO constraints, limited socialization and competence of Information Services officers. Meanwhile, those that support implementation are Disposition and Resources which are influenced by organizational culture factors, incentives, infrastructure, internal control, age, information disclosure and performance contracts.

Keywords: Import; Preferred Tariff; Policy; Asean-China Free Trade Area

How to Cite: Suryanto, F., Hartono, B., & Dwiana, R. (2022). Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5(2): 1597-1608.



PENDAHULUAN

Perdagangan internasional telah memasuki era perdagangan bebas di mana banyak negara maupun blok-blok negara berusaha untuk mengurangi hambatan-hambatan perdagangan dengan negara atau blok lain dan membuka akses pasar seluas-luasnya. Pasar bebas merupakan salah satu dimensi dari globalisasi. Menurut Friedman dalam (Tambunan, 2004) dijelaskan bahwa globalisasi mempunyai tiga dimensi. Ketiga dimensi tersebut yaitu dimensi idea atau ideologi yaitu kapitalisme, dimensi ekonomi yaitu pasar bebas atau perdagangan bebas yang artinya arus barang dan jasa antar negara tidak dihalangi sedikit pun juga, dan dimensi teknologi khususnya pada teknologi informasi, yang akan membuka batas-batas negara sehingga makin tanpa batas.

Dalam hubungan perdagangan internasional juga diperlukan pembentukan suatu pasar bersama dalam arti kata perluasan pasar secara geografis dari pasar nasional menjadi seluas pasar multinasional dalam suatu wilayah tertentu, baik yang didirikan dengan bentuk pasar bersama (*common market*), maupun dalam bentuk kawasan perdagangan bebas (*free trade area*). Perluasan pasar dapat juga berarti dihapusnya berbagai hambatan yang sebelumnya dirasakan menjadi kendala dalam melaksanakan ekspor dan impor.

ASEAN sebagai salah satu blok negara yang memiliki kekuatan dan potensi ekonomi yang terkemuka di dunia juga tidak bisa terlepas dari globalisasi perdagangan dimaksud. Selain membuka akses pasar seluas-luasnya dengan sesama negara anggota ASEAN, negara-negara di ASEAN juga melakukan perdagangan dengan berbagai negara, salah satunya adalah negara China. Salah satu bentuk perdagangan bebas antara ASEAN dengan China adalah melalui pengurangan tarif berbagai barang yang diimpor antar kedua belah pihak yang berlaku secara timbal balik atau resiprokal. Sebagai negara dengan penduduk terbesar di dunia tentu saja China akan menjadi pangsa pasar berbagai produk yang dihasilkan oleh negara-negara ASEAN. Sehingga China sangat menarik perhatian negara lain untuk dijadikan sebagai mitra perdagangan.

Hal inilah yang kemudian pada tanggal 6 November 2001 di Bandar Sri Begawan, Brunei Darussalam, para Kepala Negara ASEAN melakukan penandatanganan *ASEAN-China Comprehensive Economic Cooperation* dengan Kepala Negara China. Dalam pertemuan ini disepakati untuk dibentuk *Asean-China Free Trade Area* dalam 10 tahun. Pertemuan dimaksud kemudian ditindaklanjuti dengan pertemuan di Phnom Penh, Kamboja yang menghasilkan *Framework Agreement on Comprehensive Economic Cooperation between the ASEAN and People's Republic of China*. Perjanjian inilah yang kemudian menjadi titik awal pembentukan *ASEAN - China Free Trade Area (ACFTA)* (ASEAN - China, 2022).

Sebagai salah satu negara yang ikut menandatangani perjanjian dimaksud, Indonesia meratifikasi *Framework Agreement ASEAN-China Free Trade Area* yang merupakan bagian dari *Framework Agreement on Comprehensive Economic Cooperation between the ASEAN and People's Republic of China* melalui Keputusan Presiden Nomor 48, 2004 tanggal 15 Juni 2004. Dengan berlakunya *Asean-China Free Trade Area (ACFTA)* dimaksud maka dimulailah pengurangan hambatan-hambatan perdagangan oleh kedua pihak. Salah satu hambatan yang dikurangi sebagaimana disebutkan di atas adalah terkait tarif bea masuk atas barang impor dari negara ASEAN ke China atau sebaliknya. Penurunan tarif bea masuk ini tidak dilakukan sekaligus namun dilakukan secara bertahap.

Konsekuensi dari adanya perjanjian dimaksud maka atas barang-barang impor dari negara anggota berlaku tarif preferensi yaitu tarif bea masuk berdasarkan perjanjian atau kesepakatan internasional. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 26, 2017 tentang Penetapan Tarif Bea Masuk Dalam Rangka *ASEAN-China Free Trade Area* diketahui bahwa sebagian besar pos tarif barang dalam Buku Tarif Kepabeanan Indonesia (BTKI) memiliki tarif 0% sebagai konsekuensi adanya ACFTA. Hal ini berarti mayoritas barang impor dari China yang masuk ke Indonesia atau sebaliknya tidak akan dilakukan pemungutan bea masuk. Hal ini tentu saja akan membuka peluang kedua negara untuk saling membanjiri negara partner dengan berbagai produk masing-masing negara.

Dengan adanya ACFTA sebagaimana tersebut di atas maka negara kita merasa mampu untuk memulai persaingan perdagangan bebas dengan China. Selain itu dengan dilakukannya penurunan tarif secara bertahap maka diharapkan negara kita bisa mulai menyiapkan diri untuk menyiapkan



industri yang memproduksi barang-barang yang masih belum bisa diproduksi secara penuh di dalam negeri. Tentu saja dengan adanya ACFTA akan meningkatkan akses pasar ekspor ke China dengan tingkat tarif yang lebih rendah bagi produk-produk nasional. Jumlah penduduk China yang pada tahun 2020 besarnya lebih dari 5 (lima) kali jumlah penduduk Indonesia tentu akan menjadi peluang pasar ekspor barang yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai devisa ekspor serta meningkatkan perekonomian nasional.

Pemanfaatan penurunan tarif bea masuk yang bahkan sampai 0% (nol persen) dalam perjanjian ACFTA dimaksud telah disepakati oleh kedua belah pihak akan diberikan jika atas barang impor memenuhi beberapa kriteria melalui dokumen yang disebut dengan Surat Keterangan Asal (SKA). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171, 2020 tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang dalam Persetujuan Kerangka Kerja mengenai Kerja Sama Ekonomi dan Persetujuan Tertentu antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara dan Republik Rakyat Tiongkok, kriteria yang harus dipenuhi meliputi kriteria asal barang (*origin criteria*), kriteria pengiriman (*consignment criteria*) dan ketentuan prosedural (*procedural provisions*).

Surat Keterangan Asal ini digunakan untuk melakukan validasi bahwa barang impor dimaksud telah memenuhi kriteria-kriteria barang yang akan mendapatkan fasilitas tarif berdasarkan ACFTA. Pada awalnya dokumen SKA dimaksud dalam bentuk *hardcopy* yang harus diserahkan dalam jangka waktu tertentu setelah tanggal pemberitahuan impor barang (PIB) berdasarkan jalur pemeriksaannya. Namun berdasarkan Peraturan dimaksud, dokumen SKA dapat disampaikan secara elektronik.

Dengan adanya pengurangan hambatan tarif atas berbagai produk impor dari China diharapkan para pelaku usaha industri akan memanfaatkan fasilitas dimaksud untuk mengimpor mesin-mesin, alat-alat produksi, bahan setengah jadi maupun bahan baku yang akan digunakan untuk mendukung produksi dalam negeri sehingga nantinya dapat menghasilkan berbagai macam produk yang akan diekspor ke negara China ataupun negara lain. Namun demikian menurut mantan Wakil Menteri Perindustrian Alex S.W Retraubun menyebutkan bahwa banyaknya produk impor yang membanjiri pasar dalam negeri, karena banyak pihak tidak mempelajari dampak buruk implementasi dari kerjasama perdagangan ACFTA (*Kemenperin.go.id*, 2012). Sedangkan menurut penelitian Rajagukguk (2013) menyebutkan bahwa tanpa ada dukungan nyata berupa kebijakan insentif untuk memitigasi dampak ACFTA, maka penurunan bea masuk (tarif) impor sebagai konsekuensi dari penerapan ACFTA akan memberikan dampak negatif baik terhadap output maupun penyerapan tenaga kerja pada Industri Tekstil dan Produk Tekstil. Hasil simulasi Zantermans Rajagukguk menunjukkan bahwa semakin banyak penurunan bea masuk, semakin banyak pula penurunan output dan penyerapan tenaga kerja.

Menurut Setiawan (2012) Badan Kebijakan Fiskal sebenarnya dampak keikutsertaan Indonesia dalam ACFTA ini telah meningkatkan ekspor ke China, namun demikian Indonesia harus berupaya lebih agresif mengimbangi China. Penerapan ACFTA yang diharapkan dapat memperluas pangsa pasar penjualan produk nasional ke negara China, ternyata secara neraca perdagangan masih belum bisa mengalahkan China. Dilihat dari neraca perdagangan dalam 3 (tiga) tahun 2018 s.d 2020 berdasarkan data BPS diketahui bahwa secara berturut-turut nilai ekspor Indonesia ke China dalam Juta USD adalah 27.132,2 (2018), 27.961,9 (2019) dan 31.781,8 (2020). Sedangkan nilai impor Indonesia dari China dalam Juta USD adalah 45.537,80 (2018), 44.930,60 (2019) dan 39.634,70 (2020). Hal ini berarti dari tahun 2018 s.d 2020 neraca perdagangan Indonesia dengan China mengalami defisit sebesar 18.405,60 (2018), 16.968,70 (2019) dan 7.852,90 (2020) dalam Juta USD. Sedangkan pada tahun 2021 sampai dengan bulan November tercatat Indonesia mengalami defisit perdagangan dengan China sebesar 366,4 Juta USD. Meskipun masih defisit, namun kita dapat melihat bahwa sudah ada perbaikan kinerja perdagangan Indonesia dengan China.

Berdasarkan *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai (2020)* disebutkan bahwa dalam rangka pengelolaan fiskal yang sehat dan berkelanjutan maka telah dilakukan peningkatan efektivitas *Free Trade Area* dimana salah satunya adalah *ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)*

Fajar Suryanto, Budi Hartono & Ressi Dwiana, Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara.

karena memang dipandang penerapannya belum efektif. Dalam Laporan Kinerja dimaksud Direktorat Jenderal Bea dan Cukai akan berfokus pada beberapa hal salah satunya adalah penguatan, harmonisasi dan sinkronisasi fasilitas fiskal. Hal ini dikarenakan selama ini tata cara pengenaan tarif bea masuk atas barang impor berdasarkan perjanjian internasional diatur dalam 1 (satu) Peraturan Menteri Keuangan yang mencakup 10 (sepuluh) Perjanjian Kerjasama yaitu (ATIGA, ACFTA, AKFTA, AIFTA, AANZFTA, AJCEP, IJEP, IPPTA, IC-CEPA, dan MoU Indonesia-Palestine sehingga atas peraturan dimaksud untuk meningkatkan efektivitas perlu dilakukan pemecahan peraturan. Untuk mendukung program tersebut maka pada tahun 2020 telah diterbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171, 2020 Tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk Atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang Dalam Persetujuan Kerangka Kerja Mengenai Kerja Sama Ekonomi Dan Persetujuan Tertentu Antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara Dan Republik Rakyat Tiongkok. Dalam Peraturan dimaksud dokumen Surat Keterangan Asal (SKA) yang awalnya harus diserahkan dalam bentuk *hardcopy* maka saat ini dapat diserahkan dalam bentuk elektronik sehingga lebih menjamin keasliannya meskipun penyerahan secara *hardcopy* juga masih difasilitasi.

Dengan adanya pertukaran data elektronik SKA antar negara dimaksud, diharapkan dapat lebih meningkatkan layanan pada KPPBC TMP Belawan. Selain itu dengan adanya pandemi COVID-19 yang masih terjadi sampai saat ini tentu penyerahan dokumen secara elektronik dapat meminimalisir penyebaran virus. Namun demikian berdasarkan observasi awal ditemukan adanya perbedaan pemahaman antar pegawai terkait hal-hal yang diatur dalam perjanjian dimaksud. Hal ini akan berdampak pada perbedaan informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa serta adanya perbedaan putusan dari pejabat peneliti dokumen. Perbedaan putusan dimaksud dapat mengakibatkan dokumen Surat Keterangan Asal (SKA) yang disampaikan oleh importir ditolak, sehingga importir tidak dapat memperoleh bea masuk dengan tarif preferensi dan harus membayar bea masuk secara normal. Hal ini dapat mengakibatkan pengguna jasa tidak puas atas layanan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan (KPPBC TMP Belawan). Berdasarkan Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan (KPPBC TMP Belawan) diketahui bahwa nilai kepuasan pengguna jasa pada tahun 2021 menurun jika dibandingkan dengan tahun 2020 yaitu dari 4.33 menjadi 4.14 dalam skala 5. Salah satu indikator yang penurunannya cukup tinggi adalah terkait kejelasan persyaratan administrasi. Menurut penjelasan di atas, dokumen Surat Keterangan Asal (SKA) merupakan salah satu dokumen persyaratan administrasi agar barang impor dari China dapat memperoleh fasilitas tarif preferensi berdasarkan perjanjian ACFTA. Agar SKA dapat diterima sehingga importir dapat memperoleh fasilitas tarif preferensi maka dokumen SKA dimaksud secara administratif harus memenuhi beberapa kriteria yaitu kriteria asal barang (*origin criteria*), kriteria pengiriman (*consignment criteria*) dan ketentuan prosedural (*procedural provisions*).

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi adalah Tresia (2014), yang berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa pemanfaatan ACFTA efektif terhadap industri kosmetik Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian Arimbhi & Hutapea (2016) diketahui bahwa implementasi kebijakan ACFTA di KPUBC Tipe A Tanjung Priok masih belum terlaksana dengan signifikan, dengan entitas pendorong yaitu disposisi atau sikap yang meliputi dukungan pemerintah, dengan entitas penghambat yaitu komunikasi yang belum baik dan belum jelas, inkonsistensi informasi, sumber daya manusia yang sedikit dengan kompetensi yang kurang baik, daya saing industri dan kualitas produk yang rendah, infrastruktur yang belum memadai, struktur birokrasi masih belum baik, fragmentasi atau pengorganisasian yang terlalu luas. Menurut Djermor (2020) terdapat permasalahan terkait ketentuan yang berlaku surut, kendala sosialisasi di masa pandemi, potensi permasalahan monitoring kewajiban penyerahan lembar asli SKA sampai dengan waktu yang ditentukan. Menurut Nur Mahdi et al., (2021) hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan ACFTA telah menciptakan efek penciptaan perdagangan dengan meningkatkan perdagangan intra-regional antara negara anggota ACFTA, namun tidak menyebabkan pengalihan perdagangan dengan negara non-anggota (perdagangan dengan negara non anggota tidak mengalami penurunan). Oleh karena itu, diperlukan langkah kebijakan peningkatan daya saing melalui

 <http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss>

 mahesainstitut@gmail.com



perbaiki komponen manajerial dan teknologi seiring terbukanya pasar di kawasan ini bagi UMKM Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi dan Faktor Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA) Pada KPPBC TMP Belawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian dengan format kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007). Dalam penelitian ini, peneliti memilih metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari: Informan kunci: Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan (KPPBC TMP Belawan), Sumatera Utara. Informan utama Pejabat Fungsional Bea dan Cukai (PBC) Ahli Muda pada KPPBC TMP Belawan dan Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi pada KPPBC TMP Belawan; Informan Tambahan: Importir pada KPPBC TMP Belawan dan Perusahaan Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK).

Sumber dan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Data penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti dari subjek penelitian melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Selanjutnya, data sekunder diperoleh dari sumber-sumber tertentu seperti laporan penelitian, jurnal dan lain-lain. Menurut Bungin (2007) metode pengumpulan data kualitatif yang paling independent terhadap semua metode pengumpulan data dan Teknik analisis data adalah: Observasi yang dilakukan pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi tentang kegiatan pemberian layanan informasi dan konsultasi serta unit Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Muda (PBC Ahli Muda) terkait penelitian dokumen pemberitahuan pabean impor dan dokumen pelengkapny termasuk Surat Keterangan Asal (SKA). Wawancara (Interview) yang dilakukan peneliti kepada Kepala KPPBC TMP Belawan, Pejabat Fungsional Bea dan Cukai Ahli Muda serta Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi pada KPPBC TMP Belawan, Importir dan Perusahaan Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK). Dokumentasi berupa foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi) dan dilakukan terus menerus sampai datanya jenuh. Data kualitatif yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh (Miles & Habermann, 1992). Aktivitas dalam analisis data meliputi: Pengumpulan Data (*data collection*); Reduksi Data (*data reduction*); Penyajian Data (*data display*); Penarikan Kesimpulan (*drawing/verification*).

Dalam teori George C. Edward III, proses implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan (Ichsan & Nasution, 2022; Septiana & Nawangsari, 2022). Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkam guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Edward III melihat

Fajar Suryanto, Budi Hartono & Ressi Dwiana, Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara.

implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan (Rinaldi, 2012; Narita & Warjio, 2016; Hendrawan et al., 2018; Ningrum et al., 2019).

Penelitian ini memfokuskan pada proses implementasi kebijakan, sehingga dimensi yang diteliti mencakup 4 (empat) indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan dalam pendekatan yang diteoremakan oleh Edward III (Agustino, 2012) yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika 4 (empat) indikator tersebut mendukung secara positif keberhasilan implementasi kebijakan.

Indikator pertama yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan adalah komunikasi. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika komunikasi dapat ditransmisikan, jelas dan konsisten sampai dengan level pelaksana kebijakan. Dalam hal ini implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan dapat dikatakan berhasil apabila komunikasi berjalan dengan baik.

Indikator selanjutnya adalah sumberdaya. Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Dalam hal ini sumberdaya manusia yang terlibat dalam program ini harus terlatih dan memahami ketentuan, memiliki kewenangan serta didukung oleh fasilitas yang memadai agar implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

Selanjutnya indikator yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi. Hal ini sangat penting karena disposisi yang tidak dilaksanakan dengan baik, penempatan pelaksana kebijakan yang kurang tepat maupun insentif yang tidak sesuai dengan beban kerja akan mempengaruhi implementasi kebijakan di lapangan. Pada implementasi kebijakan ACFTA disposisi ini sangat penting untuk diterapkan dengan baik karena menyangkut ketentuan yang telah disepakati oleh antar negara yaitu ASEAN dan China.

Indikator selanjutnya adalah struktur birokrasi. Implementasi kebijakan yang melibatkan struktur birokrasi yang panjang dan melibatkan banyak pihak tentu akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Selain itu implementasi yang tidak didukung oleh prosedur operasional ataupun petunjuk pelaksanaan tentu akan rentan terhadap keberhasilan implementasi yang dilaksanakan. Pada implementasi kebijakan ACFTA, struktur birokrasi ini sangat berpengaruh karena menyangkut kecepatan dan kepastian layanan yang diberikan oleh KPPBC TMP Belawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA)

1. Komunikasi

Pengaturan Komunikasi pada KPPBC TMP Belawan dapat dilihat dari beberapa peraturan yaitu Peraturan Menteri Keuangan nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 183/PMK.01/2020 yang menyebutkan bahwa Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi mempunyai tugas melakukan bimbingan kepatuhan, konsultasi, dan layanan informasi, serta penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai.

Terdapat tiga dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan indikator komunikasi. Edward III dalam Agustino (2020) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

Transmisi. Proses transmisi informasi ini tidak hanya dilakukan oleh petugas pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, namun yang lebih dominan adalah dilaksanakan oleh PBC Ahli Muda melalui pemberian informasi di ruang konsultasi yang telah disediakan oleh KPPBC TMP Belawan. Petugas penyuluhan dan layanan informasi belum memahami secara detail terkait ketentuan ACFTA. Selain itu proses perpindahan pegawai antar unit di internal KPPBC TMP Belawan terbilang cepat yaitu setiap 6 (enam) bulan sekali pada unit yang sama juga berpengaruh terhadap penguasaan ketentuan yang mengatur ACFTA. Belum adanya pegawai pelaksana pada



<http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss>



mahesainstitut@gmail.com



Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi yang ahli atau pernah mengikuti diklat terkait *Rules of Origin* (ROO) atau ketentuan terkait asal barang yang salah satunya meliputi barang berdasarkan perjanjian ACFTA juga berpengaruh terhadap proses transmisi dimaksud. Namun demikian untuk setiap pertanyaan terkait ACFTA, setiap petugas pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi selalu berkoordinasi dengan PBC Ahli Muda yang salah satu tugasnya adalah melakukan penelitian terhadap dokumen SKA. Hal ini tentu akan menambah beban kerja dan fokus dari PBC Ahli Muda.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di atas peneliti menyimpulkan bahwa proses transmisi memiliki banyak saluran namun belum efektif dilaksanakan karena pegawai yang mempunyai tugas dalam melakukan penyuluhan dan layanan informasi belum ada yang mengikuti diklat terkait Surat Keterangan Asal (SKA) yang di dalamnya terdapat kebijakan terkait ACFTA, banyaknya tugas yang ditangani oleh petugas layanan informasi baik yang merupakan tugasnya atau bukan serta tidak adanya saluran khusus pada Kanwil DJBC Sumatera Utara dan Kantor Pusat DJBC yang menangani permasalahan SKA pada Kantor Pelayanan .

Kejelasan. Kejelasan informasi ini dapat dipahami secara jelas oleh para PBC Ahli Muda yang bertugas dalam meneliti dokumen SKA yang digunakan dalam implementasi kebijakan ACFTA. Para pegawai yang bertugas dalam meneliti dokumen ini memahami dengan baik ketentuan terkait Surat Keterangan Asal (SKA) yang benar dalam rangka implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan. Namun demikian saat melakukan observasi di ruang layanan informasi peneliti mengamati bahwa terdapat pengguna jasa yang masih menganggap bahwa dengan adanya SKA maka mereka dapat memperoleh fasilitas tarif Bea Masuk sebagaimana yang diatur dalam kebijakan ACFTA. Pegawai dan pengguna jasa cukup memahami dengan jelas terkait implementasi kebijakan ACFTA apabila mereka telah mendapatkan sosialisasi, namun demikian belum semua pengguna jasa memperoleh sosialisasi terkait implementasi ACFTA secara langsung.

Konsistensi. Hampir semua Surat Keterangan Asal (SKA) dalam rangka implementasi kebijakan ACFTA sudah disampaikan oleh pengguna jasa kepada KPPBC TMP Belawan secara elektronik yang datanya langsung dikirimkan oleh negara China. Namun demikian terdapat dokumen SKA yang dinilai oleh pegawai di KPPBC TMP Belawan sudah benar namun kemudian ditolak oleh pegawai di Kanwil DJBC Sumatera Utara. Selain itu terdapat juga dokumen SKA yang dianggap oleh pengguna jasa sudah benar namun ditolak oleh KPPBC TMP Belawan karena dianggap dokumen pendukung terkait pembuatan dokumen SKA dimaksud meragukan atau dianggap tidak sesuai.

Masih adanya informasi yang tidak konsisten karena adanya pemahaman yang berbeda antara pegawai di KPPBC TMP Belawan dengan pegawai di Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara. Selain itu pesatnya perdagangan internasional juga dapat berdampak pada pemahaman yang berbeda-beda antara pengguna jasa dengan pegawai pada KPPBC TMP Belawan sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara periodik terkait hal tersebut.

2. Sumberdaya.

Sumberdaya merupakan indikator yang penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Dalam implementasi kebijakan ACFTA yang sudah mengakomodir pemberitahuan dokumen secara elektronik berupa pertukaran data antarnegara maka KPPBC TMP Belawan harus menyiapkan dengan baik sumberdayanya. Pegawai yang berperan dalam implementasi ini adalah pegawai yang menangani penelitian dokumen dan pegawai pada unit penyuluhan dan layanan informasi. Terdapat 4 (empat) sub indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan indikator sumberdaya. Edward III dalam Agustino (2006) mengemukakan 4 (empat) variabel tersebut yaitu staff atau sumber daya manusia, informasi, wewenang dan sarana.

Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia pada KPPBC TMP Belawan yang menangani penelitian dokumen yaitu PBC Ahli Muda dalam segi kuantitas sudah cukup dan semuanya memiliki sertifikat keahlian dalam bidang penelitian dokumen. Sumber daya manusia pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi secara kuantitas sudah cukup dan sudah sesuai dengan Analisa Beban kerja jika dilihat dari segi kuantitas. Namun pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi belum ada pegawai yang memiliki keahlian atau pernah mengikuti diklat terkait kerjasama perdagangan antar negara atau diklat terkait *Rules of Origin* (Ketentuan Asal Barang).

Fajar Suryanto, Budi Hartono & Ressi Dwiana, Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara.

Sumberdaya manusia peneliti dapat menganalisis bahwa jumlah sumberdaya manusia yang berkaitan dengan implementasi kebijakan ACFTA sudah cukup, namun secara kompetensi untuk pegawai pada unit Penyuluhan dan Layanan Informasi masih belum memenuhi. Hal ini dikarenakan belum adanya pegawai pada unit Penyuluhan dan Layanan Informasi yang pernah mengikuti diklat *Rules of Origin* (ROO) yang merupakan diklat yang terkait dengan ACFTA.

Informasi. Masih terdapat informasi-informasi yang ambigu terkait penafsiran petugas terhadap kerjasama ACFTA. Ketentuan pada ACFTA tidak mengatur secara tegas batasan penelitian dalam hal tertentu, misalnya terkait definisi perusahaan *trading* di China, sehingga PBC Ahli Muda maupun pengguna jasa dapat memiliki tafsiran yang berbeda. Selain itu ketentuan cara menghitung waktu 3 (tiga) hari dari tanggal pengapalan barang juga dapat berimplikasi pada putusan yang berbeda. Beberapa contoh dimaksud menandakan bahwa masih terdapat informasi-informasi yang belum pasti yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda. Ketentuan terkait ACFTA dapat diakses secara luas pada *open source*, namun demikian masih terdapat informasi-informasi yang dapat ditafsirkan berbeda oleh pegawai maupun pengguna jasa serta pihak China.

Kewenangan. Kewenangan pada KPPBC TMP Belawan, maka peneliti dapat menganalisis bahwa pegawai yang bertugas dalam penelitian dokumen Surat Keterangan Asal (SKA) yang berkaitan dengan implementasi kebijakan ACFTA maupun pegawai yang bertugas dalam memberikan penyuluhan dan layanan informasi terkait implementasi kebijakan ACFTA sudah menjalankan kewenangan sesuai dengan yang diatur dalam ketentuan. Pada KPPBC TMP Belawan para pegawai ini sudah ditempatkan pada ruangan masing-masing. Sehingga proses layanan terkait implementasi kebijakan ACFTA sudah jelas siapa implementator yang menjalankannya. Setiap kewenangan yang dijalankan oleh para pegawai pada KPPBC TMP Belawan dalam rangka implementasi kebijakan ACFTA telah dituangkan dalam Kontrak Kinerja pegawai yang bersangkutan dan diukur kinerjanya secara periodik. Pegawai yang bertugas dalam melakukan penelitian dokumen yang berkaitan dengan implementasi kebijakan ACFTA maupun pegawai yang bertugas dalam memberikan penyuluhan dan layanan informasi terkait implementasi kebijakan ACFTA telah menjalankan kewenangannya sesuai dengan ketentuan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2021. Selain itu setiap pegawai juga memiliki kontrak kinerja yang akan diukur capaian kinerjanya setiap bulan.

Fasilitas. Fasilitas layanan pada KPPBC TMP Belawan telah ditunjang dengan ruang layanan yang nyaman, antrian yang terotomasi dan ruang konsultasi yang dapat diakses oleh semua pengguna jasa. Selain itu untuk menunjang implementasi kebijakan ACFTA yang menggunakan pertukaran data elektronik antar negara, pada KPPBC TMP Belawan telah ditunjang oleh sistem CEISA (*Customs & Excise Information System and Automation*). Namun demikian sistem dimaksud belum bisa mengakomodir atau memperbaiki kesalahan jika terjadi kesalahan pengiriman data dari negara China. Sehingga apabila data SKA yang dikirimkan salah maka mekanismenya tetap akan dilakukan penolakan (*rejection*) atau diragukan (*retroactively*) yang akan membutuhkan waktu yang lama dalam pembuktian kebenaran dokumen SKA dimaksud.

Sarana untuk melayani kegiatan impor yang di dalamnya termasuk dokumen SKA sebagai implementasi kebijakan ACFTA. Selain itu diketahui juga bahwa KPPBC TMP Belawan merupakan kantor yang menyediakan layanan 24 jam sehari dan 7 hari seminggu sehingga fasilitas layanan berupa ruang layanan maupun media elektronik dapat kapan saja diakses. Fasilitas yang disediakan oleh KPPBC TMP Belawan sudah lengkap yang terdiri dari ruang layanan, ruang konsultasi serta media elektronik CEISA yang dapat diakses 24 jam sehari dan 7 hari seminggu oleh para pengguna jasa.

3. Disposisi.

Pada KPPBC TMP Belawan, peneliti melakukan pendalaman informasi terkait indikator disposisi ini dengan melihat dari 3 (tiga) variabel yaitu efek disposisi, staffing dan insentif.

Efek Disposisi. Efek disposisi pada KPPBC TMP Belawan, maka peneliti dapat menganalisis bahwa para pegawai selalu disiplin mentaati jam kerja mulai pukul 07.30 sampai dengan 17.00. Para implementator ini memiliki komitmen yang tinggi dalam melakukan layanan. Bahkan untuk **petugas yang berkaitan langsung dengan implementasi kebijakan ACFTA yaitu PBC Ahli Muda dan**



<http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss>



mahesainstitut@gmail.com



Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi mempunyai jam kerja 24 jam sehari dan 7 hari seminggu yang diatur secara terjadwal. Para implementator selalu berusaha secara optimal untuk memberikan pelayanan yang terbaik tanpa adanya pungli atau biaya di luar ketentuan.

KPPBC TMP Belawan telah menerapkan janji layanan berdasarkan Keputusan Kepala KPPBC TMP Belawan Nomor KEP-79/KBC.0201/2022 tentang Penetapan Janji Layanan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Setiap layanan dimaksud telah terdapat standar waktu layanannya dan telah dituangkan ke dalam Kontrak Kinerja pegawai yang akan dievaluasi capaiannya. Selain itu para pegawai juga sudah menandatangani pakta integritas dalam melaksanakan tugas.

Terkait efek disposisi, peneliti dapat menganalisis bahwa efek disposisi telah terlaksana dengan baik di KPPBC TMP Belawan. Para implementor kebijakan telah memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Selain itu para implementor juga menandatangani pakta integritas dan pengguna jasa mengetahui janji layanan pada KPPBC TMP Belawan.

Staffing. Penempatan pegawai pada unit PBC Ahli Muda sudah sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya. Hal ini terlihat dari tidak adanya keluhan dari PBC Ahli Muda dalam pelaksanaan tugasnya. PBC Ahli Muda ini terlihat sangat disiplin mematuhi jam kerja dan setiap dokumen pemberitahuan impor barang yang ada di meja mereka selalu diselesaikan sesuai dengan janji layanan. Untuk pegawai pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, proses penempatan pegawai dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan paling lama berada di unit dimaksud adalah 6 (enam) bulan. Pergantian penempatan ini terhitung cepat dan hal ini perlu dibuatkan strategi agar pegawai yang baru nanti tidak belajar dari awal lagi. Pengaturan *staffing* pada KPPBC TMP Belawan sudah baik. Pegawai pada unit yang terkait dengan implementasi kebijakan ACFTA selalu berada di meja layanan maupun saluran informasi resmi KPPBC TMP Belawan. Khusus pegawai pada unit PBC Ahli Muda, penempatannya sudah sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan.

Insentif. Tidak terlihat pegawai KPPBC TMP Belawan yang kesulitan dalam hal transportasi menuju tempat kerja. Pegawai yang tidak ada kendaraan pribadi, disediakan bus atau kendaraan jemputan yang akan mengantar ke kantor. Selain itu tidak pernah terdengar adanya keluhan dari pegawai terkait insentif yang mereka terima. Para pegawai selalu disiplin mentaati jam kerja dan tidak keluar kantor untuk mencari proyek di luar pekerjaan mereka pada jam kerja. Insentif yang diterima pegawai yang bertugas dalam implementasi kebijakan ACFTA sudah cukup.

4. Struktur Birokrasi.

Implementasinya pada KPPBC TMP Belawan yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara, Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai serta Direktorat Kerja Sama Internasional Kepabeanan dan Cukai (KSIKC) sebagai *leader* untuk Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Standart Operating Procedures (SOP). Pada KPPBC TMP Belawan sudah terdapat SOP terkait penelitian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Namun SOP yang mengatur penyampaian dan penelitian dokumen Surat Keterangan Asal (SKA) sebagai implementasi kebijakan ACFTA belum ada. Beberapa kali terjadi perbedaan pendapat diantara PBC Ahli Muda dalam penelitian dokumen SKA karena tidak adanya panduan atas penelitian dokumen SKA dimaksud. Beberapa ketentuan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.04/2020 masih ditafsirkan berbeda oleh PBC Ahli Muda sehingga keputusan mereka atas dokumen SKA dapat berbeda juga. Terdapat SOP terkait Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.01/2020 yang digunakan untuk implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini mengakibatkan pada PBC Ahli Muda beberapa kali terjadi perbedaan putusan atas dokumen SKA yang dilampirkan sebagai dokumen pelengkap pada Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Selain itu antara PBC Ahli Muda pada KPPBC TMP Belawan dengan Pejabat pada Kanwil DJBC Sumatera Utara juga beberapa kali terjadi perbedaan pendapat atas dokumen SKA yang dilampirkan.

Fragmentasi. Data elektronik Surat Keterangan Asal (SKA) yang masuk ke sistem CEISA pada KPPBC TMP Belawan merupakan data yang tidak bisa dirubah oleh KPPBC TMP Belawan. Untuk melakukan perbaikan jika terjadi kesalahanpun juga tidak bisa dilakukan oleh KPPBC TMP

Fajar Suryanto, Budi Hartono & Ressi Dwiana, Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara.

Belawan. Perlu proses yang panjang dimana pihak importir harus berkomunikasi dengan Lembaga National Single Window (LNSW) untuk kemudian diteruskan ke instansi penerbit SKA di negara China. Dalam hal ini KPPBC TMP Belawan tidak memiliki kontak khusus ke LNSW maupun ke kantor pusat DJBC jika terjadi permasalahan seperti ini. Pihak importir harus menunggu dan mengusahakan sendiri penggantian dokumen dimaksud jika terjadi kesalahan. Fragmentasi dalam implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan. Keputusan PBC Ahli Muda pada KPPBC TMP Belawan masih dapat dianulir oleh Kanwil DJBC Sumatera Utara maupun Kantor Pusat DJBC.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) pada KPPBC TMP Belawan

Komunikasi. Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara harus dilihat dari indikator berikut ini yaitu: 1) Transmisi: faktor-faktor yang mempengaruhi transmisi adalah kompetensi pegawai, media atau saluran informasi yang dapat diakses kapan saja, kompetensi pengguna jasa serta syarat-syarat agar SKA diterima. 2) Kejelasan: kompetensi pegawai, media atau saluran informasi yang ada di Kantor Pelayanan, Kantor Wilayah dan Kantor Pusat, syarat-syarat yang jelas dan tidak ambigu, serta kompetensi pengguna jasa. 3) Konsistensi: kompetensi pegawai, evaluasi informasi dan keputusan PBC Ahli Muda, media informasi untuk edukasi yang mudah diakses serta kecepatan pegawai dalam menginformasikan perubahan ketentuan.

Sumberdaya. Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara harus dilihat dari indikator berikut ini yaitu Sumber Daya Manusia, Informasi, Kewenangan dan Fasilitas. 1) Sumber Daya Manusia. faktor-faktor yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia terkait implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan adalah usia, pelatihan, pengalaman, kebijakan penempatan pegawai, beban kerja di luar tugas dan fungsi utama, kemampuan berbahasa Inggris serta sistem *reward* dan *punishment*. 2) Informasi: faktor-faktor yang mempengaruhi Informasi terkait kebijakan ACFTA adalah Metode Sosialisasi, Panduan atau SOP, kecepatan penyampaian informasi, serta media informasi dari Pelayanan, Wilayah dan Pusat. 3) Kewenangan: faktor-faktor yang mempengaruhi Kewenangan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan ACFTA adalah jabatan, budaya organisasi, kompetensi pegawai, insentif, pengawasan internal dan kontrak kinerja. 4) Fasilitas: faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas terkait implementasi kebijakan ACFTA adalah anggaran, jaringan listrik, jaringan internet, media penyampaian informasi, SDM sebagai pengelola fasilitas dan kebijakan nasional.

Disposisi. Dalam rangka untuk mengetahui faktor - faktor Disposisi yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara harus dilihat dari indikator berikut ini yaitu Efek Disposisi, Stafing Birokrasi dan Insentif. 1) Efek Disposisi: faktor-faktor yang mempengaruhi Efek Disposisi terkait implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan adalah budaya organisasi, kontrak kinerja, insentif pegawai, keterbukaan informasi publik, mentoring dari senior dan atasan serta pengawasan internal. 2) *Staffing* Birokrasi: faktor-faktor yang mempengaruhi *Staffing* Birokrasi terkait implementasi kebijakan ACFTA adalah kompetensi tertentu, kebijakan terkait durasi penempatan, struktur organisasi dan jabatan. 3) Insentif: faktor-faktor yang mempengaruhi Insentif terkait implementasi kebijakan ACFTA pada KPPBC TMP Belawan adalah jabatan, pangkat, kualitas kontrak kinerja, temuan PBC Ahli Muda dan prestasi.

Struktur Birokrasi. Dalam rangka untuk mengetahui faktor - faktor Struktur Birokrasi yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara harus dilihat dari sub indikator berikut ini yaitu *Standart Operating Procedures* (SOP) dan Fragmentasi. 1) *Standart Operating Procedures* (SOP): faktor-faktor yang mempengaruhi SOP terkait kebijakan ACFTA adalah belum adanya SOP terkait penelitian dokumen ACFTA, adanya perbedaan pemahaman terkait ACFTA, belum adanya review atas putusan PBC Ahli Muda baik dari Kantor Wilayah maupun Kantor Pusat, kurangnya sinergi antar unit di internal DJBC serta luasnya hal yang diatur dalam perjanjian ACFTA. 2) Fragmentasi: faktor-faktor yang mempengaruhi Fragmentasi terkait implementasi kebijakan ACFTA adalah kewenangan penelitian dokumen SKA yang tersebar di



<http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss>



mahesainstitut@gmail.com



berbagai unit di DJBC, keterlibatan instansi di luar DJBC dalam pertukaran data elektronik, tidak adanya kontak khusus di Kantor Wilayah, Kantor Pusat dan Lembaga di luar DJBC serta kurangnya sinergi antar unit dimaksud.

SIMPULAN

Komunikasi belum berjalan dengan baik karena Pegawai pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi belum ada yang pernah mengikuti pelatihan *Rules of Origin* (ROO), belum adanya saluran khusus di Kanwil DJBC Sumatera Utara dan Kantor Pusat DJBC apabila ada kendala terkait SKA, belum semua pengguna jasa memperoleh sosialisasi terkait kebijakan ACFTA, serta adanya pemahaman yang berbeda antara pegawai pada KPPBC TMP Belawan dan Kanwil DJBC Sumatera Utara. Sumberdaya terkait Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara secara umum sudah berjalan dengan baik meskipun secara Sumber Daya Manusia pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi belum mengikuti pelatihan *Rules of Origin* (ROO) serta masih adanya informasi yang ditafsirkan berbeda baik oleh PBC Ahli Muda maupun pengguna jasa. Sumberdaya pada PBC Ahli Muda jumlahnya cukup dan semuanya memiliki kompetensi dalam penelitian dokumen SKA. Kewenangan pegawai yang melakukan layanan terkait ACFTA sudah sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Keuangan. Selain itu dipandang dari segi fasilitas sudah lengkap dan dapat mengakomodir layanan dimaksud. Disposisi terkait Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara secara umum sudah berjalan dengan baik. Dinilai dari segi efek disposisi setiap pegawai yang melayani dokumen SKA memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas serta telah menandatangani pakta integritas dan pengguna jasa mengetahui janji layanan pada KPPBC TMP Belawan. Dinilai dari *staffing* birokrasi pegawai pada unit yang terkait dengan implementasi kebijakan ACFTA selalu berada di meja layanan maupun saluran informasi resmi KPPBC TMP Belawan serta pegawai yang ditempatkan pada PBC Ahli Muda sudah sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan. Sedangkan insentif yang diterima pegawai yang bertugas dalam implementasi kebijakan ACFTA sudah cukup. Struktur Birokrasi terkait Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan belum adanya SOP terkait penelitian dokumen SKA ACFTA sehingga mengakibatkan adanya putusan yang berbeda terhadap antara PBC Ahli Muda. Selain itu adanya fragmentasi terkait penelitian dokumen SKA mengakibatkan putusan yang dilakukan oleh PBC Ahli Muda dapat diputuskan berbeda oleh Kanwil DJBC Sumatera Utara maupun Kantor Pusat DJBC.

Faktor-faktor yang menjadikan Komunikasi belum berjalan dengan baik pada Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara adalah kompetensi pegawai Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, syarat-syarat agar SKA diterima masih bersifat umum dan dapat menimbulkan hal yang ambigu, belum adanya evaluasi atas keputusan PBC Ahli Muda terhadap dokumen SKA yang dilakukan keberatan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi. Faktor-faktor yang menjadikan Sumberdaya pada Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara secara umum berjalan dengan baik adalah usia, pelatihan, pengalaman, kebijakan penempatan pegawai, *reward* dan *punishment*, jabatan, budaya organisasi, insentif, pengawasan internal, kontrak kinerja, anggaran, jaringan listrik, jaringan internet, kebijakan nasional. Sedangkan hal yang dapat mengancam kinerja Sumberdaya adalah adanya beban kerja di luar tugas dan fungsi utama, kemampuan berbahasa Inggris, serta panduan atau SOP. Faktor-faktor yang menjadikan Disposisi pada Implementasi Kebijakan *Asean-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara sudah berjalan dengan baik adalah budaya organisasi, kontrak kinerja, insentif pegawai, keterbukaan informasi publik, budaya *coaching* atau *mentoring*, pengawasan internal, struktur organisasi dan jabatan dan prestasi. Faktor-faktor yang menjadikan Struktur Birokrasi pada Implementasi Kebijakan *Asean-*

Fajar Suryanto, Budi Hartono & Ressi Dwiana, Implementasi Kebijakan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara.

China Free Trade Area (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara belum berjalan dengan baik adalah belum adanya SOP terkait penelitian dokumen SKA ACFTA, adanya perbedaan pemahaman terkait hal-hal yang diatur dalam perjanjian ACFTA, belum adanya review atas putusan PBC Ahli Muda yang dilakukan keberatan baik dari Kantor Wilayah maupun Kantor Pusat, kewenangan penelitian dokumen SKA yang tersebar di berbagai unit di DJBC, kurangnya sinergi antar unit di internal DJBC, luasnya hal yang diatur dalam perjanjian ACFTA serta tidak adanya kontak khusus di Kantor Wilayah, Kantor Pusat dan Lembaga di luar DJBC yang menangani permasalahan SKA ACFTA.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2012). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Arimbhi, P., & Hutapea, Y. (2016). Implementasi Kebijakan Acfta (Asean-China Free Trade Area) di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. *JURNAL REFORMASI ADMINISTRASI (Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani)*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31334/reformasi.v3i1.95.g83>
- ASEAN - China. (2022). Direktorat Jenderal Perundingan Perdagangan Internasional.
<https://ditjenppi.kemendag.go.id/index.php/asean/asean-1-fta/asean-china>
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Putra Grafika.
- Djermor, J. (2020). TINJAUAN KEBIJAKAN RELAKSI PENYERAHAN SURAT KETERANGAN ASAL DIMASA PANDEMI COVID-19. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 2(1), 232-249.
<https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/535>
- Hendrawan, A. I., Kusmanto, H., & Warjio. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration*, 8(1), 65-84.
- Ichsan, R., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1281-1288. <https://doi.org/https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.629>
- kemenperin.go.id*. (2012).
Keputusan Presiden Nomor 48, (2004).
Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2020).
- Miles, M. B., & Habermann, A. M. (1992). *Analisa Data Kualitatif*. UI Press.
- Narita, A. A. S., & Warjio, A. S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration*, 6(2), 87-96.
- Ningrum, D., Fitriani, N., & Sudrajat, A. (2019). Kualitas Pelayanan Mobil Unit Penerangan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 9(2), 113-118.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jap.v9i2.2414>
- Nur Mahdi, N., Suharno, & Nurmalina, R. (2021). TRADE CREATION DAN TRADE DIVERSION ATAS PEMBERLAKUAN ACFTA TERHADAP PERDAGANGAN HORTIKULTURA INDONESIA. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 15(1), 51-76. <https://doi.org/https://doi.org/10.30908/bilp.v15i1.489>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171, (2020).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 26, (2017).
- Rajagukguk, Z. (2013). Perkiraan Dampak ACFTA terhadap Kesempatan Kerja pada Industri Tekstil dan Produk dari Tekstil di Indonesia. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 8(1), 27-36.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration*, 1(1), 22-34.
- Septiana, A., & Nawangsari, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1645-1656. <https://doi.org/https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.923>
- Setiawan, S. (2012). ASEAN-CHINA FTA: DAMPAKNYA TERHADAP EKSPOR INDONESIA DAN CINA. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 6(2), 129-150. <https://doi.org/https://doi.org/10.30908/bilp.v6i2.97>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, T. T. (2004). Globalisasi dan Perdagangan internasional. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.
- Tresia, W. (2014). Efektivitas Pemberlakuan Asean-China Free Trade Area (ACFTA) Terhadap Pasar Industri Kosmetik Indonesia. *Jom FISIP*, 1(2).

