

**EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM
TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL
DI KANTOR BEA CUKAI BELAWAN
KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

**CINTA SALSABILA
2103100020**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : CINTA SALSABILA
NPM : 2103100020
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : 23 April 2025
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH., MM (.....)
PENGUJI II : KHAIDIR ALI S.Sos., M.PA (.....)
PENGUJI III : Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si. (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

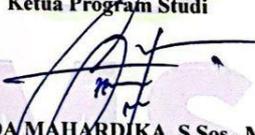
Nama Lengkap : CINTA SALSABILA
NPM : 2103100007
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital Dikantor Bea Cukai Belawan Kota Medan

Medan, 14 April 2025

Pembimbing


Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.
NIDN: 0117019201

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Dekan


Assoc. Prof., Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Cinta Salsabila, NPM 2103100020, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 28 April 2025

Yang Menyatakan,



Cinta Salsabila

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat yang telah membawa kita semua dari zaman jahiliyah hingga sekarang pada zaman terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul “Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital Di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan”. Sebagai syarat wajib bagi mahasiswa untuk menyelesaikan program pendidikan Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kedua Orang Tua Penulis tercinta, Bapak Tamen Rimtua dan Ibu Verra Nita atas rasa perhatian dan pengorbanan materi serta doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis. Serta tak lupa pula diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agusani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.Ikom Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang senantiasa membimbing, memberikan masukan, dorongan, waktu, dan ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ibu dosen dan Biro Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, terkhusus dosen-dosen Ilmu Administrasi Publik yang memberikan masukan dan pembelajaran bagi penulis.
8. Bapak Adek Selaku Pelaksana Bagian Umum Kantor Bea Cukai Belawan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.

9. Bapak Rinaldi dan Ibu Fadhilatul Hasanah beserta pegawai Kantor Bea Cukai Belawan telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Ibu Aisyah dan Ibu Dita Selaku Pengguna Jasa dari PT. Binanga Utama yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi terkait pengalaman pengguna jasa Bea Cukai Belawan.
11. Kepada sahabat-sahabat penulis Muhammad Ragil, Aria Hesti, Anisa Puspita, Windy Aulia, dan Icha Budiarti yang telah memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
12. Kepada seluruh teman-teman kelas 8C IAP Pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi masyarakat, dan juga menjadi rekomendasi ketika ada masalah-masalah yang terkait dengan penelitian ini. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat didalamnya, sekiranya dapat disempurnakan di kesempatan lain, dan semoga Allah SWT memberikan keberkahan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 14 Meret 2025

Cinta Salsabila

ABSTRAK

EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DI KANTOR BEA CUKAI BELAWAN KOTA MEDAN

Cinta Salsabila

2103100020

Transformasi pelayanan digital merupakan bentuk inovasi dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan publik yang berbasis teknologi. Salah satu instansi yang sedang gencar melaksanakan transformasi digital adalah Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan, melalui implementasi sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*). Namun, keberhasilan transformasi digital tersebut tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga ditentukan oleh efektivitas fungsi staffing dalam mengelola sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas fungsi staffing dalam mendukung proses transformasi pelayanan digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang, yaitu 2 pegawai Bea Cukai Belawan dan 2 pengguna jasa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi staffing telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan mobilisasi dan pengelolaan SDM yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan digital. Pelatihan rutin, penggunaan sistem *hybrid*, serta adanya evaluasi terhadap kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas CEISA. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis dalam implementasi sistem yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Secara keseluruhan, staffing berperan signifikan dalam mempercepat transformasi pelayanan digital di lingkungan Bea Cukai Belawan.

Kata Kunci: Staffing, Pelayanan Digital, CEISA, Pelayanan, Transformasi Pelayanan

DAFTAR ISI

BERITA ACARA PENGESAHAN	i
BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Konsep Efektivitas	9
2.1.1 Pengertian Efektivitas	9
2.1.2 Pendekatan Efektivitas	10
2.1.3 Aspek Efektivitas.....	12
2.2 Konsep Staffing.....	14
2.2.1 Pengertian Staffing	14
2.2.2 Tujuan Staffing	16
2.2.3 Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	17
2.3 Konsep Transformasi Pelayanan Digital	20
2.3.1 Pengertian Transformasi Pelayanan Digital	20
2.3.2 Bentuk Pelayanan Digital	25
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Kerangka Konsep	29

3.3 Definisi Konsep	30
3.4 Kategorisasi Penelitian	32
3.5 Informan atau Narasumber	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian	39
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Mobiliasasi Potensi SDM.....	43
4.1.2 Pengelolaan SDM.....	46
4.1.3 Pencapaian Tujuan Organisasi.....	48
4.1.4 <i>Digital Strategy</i>	51
4.1.5 <i>Digital Policy</i>	54
4.1.6 <i>Digital Standard</i>	56
4.1.7 Informasi Implementasi Sistem CEISA	58
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Mobilisasi Potensi SDM.....	63
4.2.2 Pengelolaan SDM.....	64
4.2.3 Pencapaian Tujuan Organisasi.....	65
4.2.4 <i>Digital Strategy</i>	66
4.2.5 <i>Digital Policy</i>	67
4.2.6 <i>Digital Standard</i>	69
BAB V	71
PENUTUP	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	30
Gambar 3. 2 Lokasi Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.	39
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Bea Cukai Belawan Kota Medan	42
Gambar 4. 5 Web-Based CEISA 4.0	49
Gambar 4. 1 Kegiatan BELAJAR (Bea Cukai Belawan Jelaskan Aturan)	49
Gambar 4. 2 CVC (Customs Visit Customer).....	61
Gambar 4. 3 Apresiasi Bea Cukai Belawan Kepada Pengguna Jasa	62
Gambar 4. 4 CVC Berikan Apresiasi Kepada Agen Pelayaran	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pebedaan Governace dan Government	23
Tabel 3.1 Distrubusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 3.2 Distrubis Narasumber Berdasarkan Usia	35
Tabel 3.3 Distrubis Narasumber Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 3.4 Visi Misi Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC)	41
Tabel 3.5 Visi Misi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPBC) Tipe Madya Pabean Belawan	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	: Draf Wawancara
Lampiran X	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XI	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XII	: SK-5 Berita Bimbingan Skripsi
Lampiran XIII	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XIV	: Surat LoA
Lampiran XV	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran XVII	: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi terus berkembang tanpa henti, membawa perubahan yang tidak dapat diabaikan maupun ditolak. Perkembangan ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi melalui transformasi digital, yang menjadi langkah awal dalam menciptakan metode baru yang lebih efektif dan efisien untuk menggantikan cara-cara lama dalam melakukan berbagai aktivitas. Transformasi digital dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada dan mencakup berbagai aspek dalam perusahaan atau organisasi, termasuk sumber daya manusia, proses, strategi, dan struktur. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja melalui penerapan teknologi yang inovatif.

Dalam lingkup pemerintahan, pemberian pelayanan secara prima merupakan salah satu hal yang wajib untuk diterapkan sebagai bentuk pelaksanaan reformasi, di mana pemerintah sangat memperhatikan kebutuhan akan pelayanan yang efisien, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan menghilangkan pelayanan yang bersifat politis dalam sektor pemerintahan (Putri dalam Ahsan, 2024). Upaya untuk mencapai pelayanan prima ini mendorong negara-negara untuk beralih ke digitalisasi sebagai prioritas utama dalam transformasi menuju masyarakat modern yang lebih efisien. Berbagai negara kini menjadikan digitalisasi sebagai strategi kunci untuk meningkatkan efektivitas, akses, dan kualitas layanan publik. Di tingkat global, digitalisasi ini berperan penting dalam mengurangi kesenjangan teknologi antara negara maju dan negara berkembang. Melalui adopsi teknologi digital, negara berkembang memiliki

peluang mempercepat modernisasi administrasi publik, menyederhanakan birokrasi, dan menyediakan layanan yang lebih optimal bagi masyarakat, terutama di area terpencil.

Dalam era digitalisasi saat ini, transformasi layanan publik menjadi modern juga sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, terutama di sektor kepabeanan seperti di kantor Bea Cukai. Meskipun banyak instansi pemerintah masih mengandalkan metode konvensional yang sering kali lamban dan birokratis, tantangan ini semakin mendesak untuk diatasi mengingat meningkatnya volume perdagangan internasional dan tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan responsif.

Digitalisasi tidak hanya membantu mempercepat proses *clearance* dan pengajuan dokumen, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, mempermudah pemantauan dan evaluasi kinerja. Berdasarkan berita yang dilansir pada (18/10/24) beacukai.go.id (Bea Cukai, 2024) menyatakan bahwa kinerja logistik Indonesia belum optimal dengan biaya tinggi 24% pada 2013, dengan begitu pemerintah merespons dengan strategi digital, termasuk pengembangan Indonesia *National Single Window* (INSW) dan *National Logistic Ecosystem* (NLE) untuk meningkatkan efisiensi. Dengan adanya sistem digital, penurunan *dwelling time* atau waktu tunggu barang atau kontainer di pelabuhan dari tahun ke tahun menjadi salah satu indikator keberhasilan penerapan INSW dan NLE. *Dwelling time* di pelabuhan mengalami penurunan konsisten dari 4,05 hari pada tahun 2017 menjadi 2,62 hari pada tahun 2023. Ini merupakan hasil dari kolaborasi antar lembaga dan bukti transformasi digital mampu mempercepat proses *clearance*.

Selain itu, digitalisasi memungkinkan pemantauan barang secara *real-time*, yang secara langsung mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepercayaan pelaku usaha. Dalam sistem pemerintahan, digitalisasi ini diwujudkan melalui aplikasi sistem informasi yang umum dikenal sebagai layanan *e-government*. Pengembangan *e-government* merupakan langkah pengembangan pelayanan publik yang beroperasi secara elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Mustofa Husain dkk., 2023). Langkah ini juga sejalan dengan komitmen nyata Bea Cukai dalam menjalankan fungsinya sebagai fasilitator perdagangan yang mendukung ekosistem logistik nasional. Untuk mencapai tujuan ini, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) telah memanfaatkan sistem informasi utama, yaitu *Customs-Excise Information System and Automation* (CEISA). CEISA digunakan untuk membantu berbagai proses bisnis yang berkaitan dengan kepabeanan dan cukai, mencakup fungsi operasional hingga pengawasan. Sistem CEISA merupakan bagian dari pengembangan teknologi informasi dan komputer (TIK) yang telah dibangun DJBC sejak tahun 2011 dengan menerapkan prinsip-prinsip *centralized, integrated, inter-connected*, dan *automated* (Bea Cukai, 2017). Dalam konteks DJBC, CEISA berperan sebagai sistem informasi utama yang mendukung hampir seluruh aktivitas operasional instansi ini. Namun, keberhasilan transformasi pelayanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan pengelolaan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, fungsi staffing menjadi kunci penting. Staffing adalah proses yang meliputi perekrutan, seleksi, penempatan, pelatihan, dan pengembangan pegawai untuk memastikan organisasi memiliki individu yang tepat di posisi yang sesuai. Tanpa

pengelolaan staffing yang efektif, transformasi digital akan menghadapi berbagai hambatan, seperti ketidakmampuan pegawai beradaptasi dengan sistem baru atau rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dalam mendukung kesuksesan implementasi sistem digital seperti CEISA di Kantor Bea Cukai Belawan, efektivitas fungsi staffing menjadi faktor strategis yang tidak dapat diabaikan.

Di era teknologi 4.0 saat ini, penerapan sistem informasi dan teknologi seperti CEISA menjadi aspek penting yang menunjang keberhasilan dan efisiensi organisasi. Dengan CEISA, DJBC mampu menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien, mendukung transformasi digital yang sejalan dengan prinsip *e-government* untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan transparan.

Namun, penerapan CEISA 4.0 juga menghadapi tantangan yang harus segera diatasi. Dalam artikel *Logistik News* (Mabrori, 2023) pada (22/11/2023), beberapa masalah yang masih dikeluhkan oleh para pelaku usaha mencakup kegagalan autentifikasi karena tidak bisa login, kesulitan mencetak dokumen seperti PDF draft atau respons yang sering kali kosong, serta kebutuhan akan berbagai prosedur tambahan seperti menghapus *cache* dan menggunakan *flat files*. Di sisi impor, ditemukan kendala pada pengisian dokumen yang mengharuskan pengecekan manual akibat data atau dokumen B/L atau AWB yang tidak ditemukan, meskipun sudah sesuai dengan format BC 1.11.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bayu dalam beacukai.go.id (Beacukai, 2019) pada (31/12/2019), yang menyoroti lambatnya respons CEISA pada proses pengajuan dokumen hingga mencapai empat jam. Selain itu, gangguan koneksi aplikasi CEISA menyebabkan petugas hanggar tidak dapat melakukan perekaman,

yang pada akhirnya berdampak pada penalti dan komplain dari pengusaha Kawasan Berikat. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap sistem CEISA 4.0, termasuk perbaikan infrastruktur teknologi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu mengatasi kendala teknis dan memberikan pelayanan yang optimal.

Pada penelitian sebelumnya, penulis menyoroti penelitian yang dilakukan Bela Hari Murti dan Resista Vikaliana (Murti & Vikaliana, 2021) untuk menganalisis penerapan aplikasi CEISA *Manifest* dalam pelaporan *manifest* barang di sektor logistik. Penelitian ini fokus pada penggunaan sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) di PT Samudera Agencies Indonesia dalam pelaporan *Inward Manifest* dan *Outward Manifest*. Hasilnya, implementasi aplikasi CEISA dalam pelaporan *manifest* masih menghadapi tantangan seperti masalah teknis dalam penggunaan sistem yang berdampak pada kecepatan dan akurasi data yang dilaporkan. Selain itu, terdapat kesulitan dalam pengelolaan data dan kurangnya integrasi dengan sistem lain yang menyebabkan lambatnya respon dan gangguan operasional.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis menemukan bahwa penelitian terkait penerapan aplikasi CEISA *Manifest* lebih fokus pada sistem digital itu sendiri tanpa membahas aspek sumber daya manusia (SDM) yang berperan penting dalam efektivitas penerapan teknologi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan yang tidak hanya menelaah sisi teknis sistem CEISA, tetapi juga mengkaji bagaimana fungsi staffing di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan mempengaruhi transformasi pelayanan digital. Penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai bagaimana peran staffing dalam

mendukung implementasi CEISA dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan serta efisiensi operasional di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan. Selain itu, penelitian lanjutan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan CEISA di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan, serta mencari solusi yang dapat meningkatkan efektivitas transformasi digital di sektor pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas fungsi staffing dalam transformasi pelayanan digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Aspek Teoritis, diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam pengembangan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan peran staffing dalam mendukung penerapan transformasi digital di sektor pemerintahan.

- b. Aspek Praktis, diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam pelaksanaan fungsi staffing dalam transformasi pelayanan digital di kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.
- c. Aspek Akademis, diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi mengenai fungsi staffing dalam transformasi pelayanan digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun secara sistematis dan teratur agar penelitian dapat dikaji dan dipahami dengan terstruktur. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan pengertian efektivitas, pengertian staffing, dan pengertian transformasi pelayanan digital.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan, mencakup jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil data yang diperoleh dari lapangan, yang kemudian dianalisis agar dapat memberikan interpretasi terhadap permasalahan yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran berdasarkan seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif memiliki arti sebagai suatu pencapaian tujuan dengan tepat atau memilih secara tepat suatu tujuan dari berbagai pilihan cara atau serangkaian alternatif dan menentukan pilihan dari berbagai pilihan lainnya. Menurut Umar dalam (Mustofa Husain dkk., 2023) Efektivitas merupakan tolak ukur untuk memberikan gambaran mengenai seberapa jauh target yang telah ditentukan dapat dicapai.

Sedangkan menurut (Mardiasmo, 2018) efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi menapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Campbell J.P dalam (Lestanata & Pribadi, 2016) Pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol adalah : (1) Keberhasilan program, (2) Keberhasilan sasaran, (3) Kepuasan terhadap program, (4) Tingkat input dan output, (5) Pencapaian tujuan menyeluruh. Efektivitas program dapat dijalankan

dengan kemampuan operasional dalam menjalankan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari pendapat beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas suatu organisasi atau program dapat diukur melalui pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup berbagai indikator seperti keberhasilan program dalam mencapai sasaran, dampak dari hasil yang dicapai (*output*), serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh semua pihak terkait. Untuk dapat dikatakan efektif, setiap aspek mulai dari *input*, proses, hingga *output* harus berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan, serta memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan yang diinginkan.

2.1.2 Pendekatan Efektivitas

Dalam teori efektivitas terdapat 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi menurut James L. Price dalam (Andrew, 2022) yaitu:

1. Pendekatan Sumber (*Resource Approach*), pendekatan ini mengukur efektivitas dengan memfokuskan pada kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mengelola sumber daya yang dibutuhkan, baik yang bersifat fisik (seperti alat atau fasilitas) maupun non-fisik (seperti pengetahuan atau keahlian), sesuai dengan kebutuhan operasional yang ada.
2. Pendekatan Proses (*Process Approach*), pendekatan ini fokus pada evaluasi sejauh mana proses internal dalam organisasi berjalan dengan efektif, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan, serta bagaimana

mekanisme yang ada mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan.

3. Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*), dalam pendekatan ini, efektivitas diukur berdasarkan pencapaian hasil yang sudah ditetapkan, yaitu dengan melihat sejauh mana *output* yang dihasilkan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
4. Pendekatan Gabungan, pendekatan ini menggabungkan ketiga pendekatan sebelumnya. Dalam hal ini, efektivitas diukur dengan mempertimbangkan tiga faktor utama yaitu: *input* yang digunakan, efisiensi proses transformasi, dan keberhasilan organisasi dalam mencapai *output* yang diinginkan.

Sama halnya menurut Gibson dalam (Adolph, 2016) ada dua pendekatan utama yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas organisasi, diantaranya:

1. Pendekatan tujuan (*the goal approach*), pendekatan ini memahami efektivitas organisasi sebagai sejauh mana organisasi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini, efektivitas diukur berdasarkan tingkat pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan kata lain, semakin baik organisasi dalam mencapai tujuan tersebut, semakin tinggi tingkat efektivitasnya.
2. Pendekatan Teori Sistem (*the system theory approach*), pendekatan ini menekankan pentingnya organisasi untuk mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan eksternal dan internal sebagai salah satu indikator efektivitas. Artinya, organisasi yang efektif adalah yang dapat merespon perubahan dan tuntutan dari lingkungannya dengan baik. Pendekatan ini

mengakui bahwa efektivitas bukan hanya tentang pencapaian tujuan, tetapi juga tentang adaptasi organisasi terhadap tuntutan sistem yang lebih luas. Dengan demikian, organisasi harus mempertahankan keseimbangan antara tujuan internal dan tuntutan lingkungan untuk dapat dikatakan efektif.

2.1.3 Aspek Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep yang multidimensional, mencakup berbagai aspek yang memengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan. Pemahaman terhadap aspek-aspek efektivitas menjadi penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang elemen-elemen yang perlu diperhatikan dalam pengukuran dan implementasinya. Para ahli memiliki pandangan yang berbeda terkait aspek ini, namun secara umum aspek efektivitas dapat dilihat dari dimensi seperti kualitas hasil, produktivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan. Setiap dimensi ini memberikan perspektif unik yang membantu dalam menganalisis efektivitas pada berbagai konteks, baik dalam organisasi, program, maupun kegiatan lainnya.

Adapun menurut Muasaroh dalam (Sutiono dkk., 2019) efektivitas suatu kegiatan atau organisasi dapat dianalisis melalui beberapa aspek yang menjadi indikator utama keberhasilan. Penjelasan mengenai setiap aspek adalah sebagai berikut:

1. Peraturan atau Ketentuan

Peraturan berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana. Tanpa adanya aturan yang jelas, arah pelaksanaan bisa menjadi kabur. Dengan adanya ketentuan, sebuah organisasi dapat

memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Fungsi atau Tugas

Pelaksanaan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab menjadi cerminan efektivitas individu atau organisasi. Setiap anggota harus memahami dan menjalankan fungsinya dengan baik agar tercipta harmoni dalam mencapai tujuan bersama. Ketika setiap elemen bekerja sesuai perannya, hasil yang diinginkan lebih mudah dicapai.

3. Rencana atau Program

Rencana yang matang menjadi pondasi keberhasilan. Sebuah kegiatan dianggap efektif jika memiliki program atau agenda yang jelas untuk dijalankan. Tanpa perencanaan, tujuan sering kali menjadi sulit untuk diwujudkan, karena tidak ada arahan yang pasti mengenai langkah yang harus dilakukan.

4. Tujuan atau Kondisi Ideal

Efektivitas juga diukur berdasarkan sejauh mana tujuan yang ditetapkan dapat dicapai. Kondisi ideal menjadi tolok ukur dari keberhasilan proses dan hasil yang diperoleh. Jika hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan awal, maka suatu kegiatan bisa dikatakan efektif.

Dengan melihat keempat aspek tersebut, efektivitas dapat dinilai berdasarkan kesesuaian antara hasil yang dicapai (*outcome*) dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Semakin besar keselarasan antara keduanya, semakin tinggi pula tingkat efektivitas yang diperoleh.

2.2 Konsep Staffing

2.2.1 Pengertian Staffing

Dalam mengelola sumber daya manusia, staffing adalah salah satu fungsi penting dalam manajemen yang bertujuan memastikan bahwa organisasi memiliki individu yang kompeten dan sesuai untuk mendukung pencapaian tujuannya. Secara umum, staffing melibatkan proses perekrutan, seleksi, penempatan, serta pengembangan karyawan agar mereka mampu menjalankan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat (Khairia, 2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan para pegawainya dalam mengelola organisasi. Setiap pegawai diharapkan memiliki keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja yang memadai, karena ketiga aspek ini merupakan faktor penting yang dibutuhkan sesuai dengan posisi yang akan diisinya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Beberapa ahli telah memberikan pandangan mengenai konsep dan langkah-langkah dalam staffing, yang memperjelas peran pentingnya dalam pengelolaan organisasi.

Manajemen staffing menurut David Evans dalam (Saefullah, 2012) memiliki ciri-ciri berikut: (1) Tugas individu yang jelas, (2) Jabatan yang jelas, (3) Wewenang dan tanggung jawab yang jelas, (4) Deskripsi tugas dan kegiatan yang jelas, di mana setiap tugas dijelaskan sesuai spesifikasinya secara terperinci bagi petugas masing-masing, (5) Hubungan antar unit kerja dan hubungan antar tugas yang jelas.

Menurut Sinambela dalam (Sabtaji & Azizah, 2022) teori staffing adalah suatu proses di mana organisasi memastikan bahwa jumlah dan kemampuan karyawan

yang bekerja sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang harus diselesaikan pada waktu yang tepat, guna mencapai tujuan organisasi. Ini mencakup bagaimana organisasi merencanakan dan memenuhi kebutuhan karyawan berdasarkan kualifikasi yang relevan.

Menurut (Firmansyah, 2018) staffing merupakan suatu proses yang berhubungan dengan rekrutmen, seleksi, orientasi, serta penempatan karyawan untuk mengisi sumber daya manusia dari tingkat manajer hingga staf. Untuk mendapatkan SDM yang andal, organisasi perlu melakukan proses perekrutan yang efektif agar calon pegawai yang terpilih mampu memenuhi kebutuhan organisasi.

Selain itu, (Syafrudin, 2014) menyatakan bahwa staffing merupakan proses dalam manajemen yang mencakup tahapan mengidentifikasi, merekrut, melatih, menempatkan, dan mempertahankan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Proses ini penting karena memastikan bahwa organisasi memiliki karyawan yang sesuai, dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, guna mendukung pencapaian tujuan dan misi organisasi yang telah ditentukan.

Menurut (Ningsih&Rizal, 2019) staffing merupakan proses yang mengontrol bagaimana potensi dan sumber daya manusia dimobilisasi untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Pandangan ini menekankan pentingnya koordinasi dan perencanaan sumber daya manusia agar organisasi dapat berjalan secara efektif.

Dari berbagai pandangan tersebut, terlihat bahwa staffing tidak hanya sekadar mengisi posisi yang kosong, tetapi juga memastikan bahwa karyawan yang

ditempatkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan posisi, memiliki keterampilan yang diperlukan, serta mampu berkontribusi optimal dalam organisasi.

2.2.2 Tujuan Staffing

Tujuan staffing dalam manajemen sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam memastikan organisasi dapat mencapai tujuannya dengan efektif. Proses staffing yang meliputi penarikan, penempatan, pelatihan, dan pengembangan anggota organisasi bertujuan untuk mencocokkan keterampilan dan kompetensi individu dengan kebutuhan pekerjaan yang ada. Sebagaimana diungkapkan oleh (Nurmalasari & Syah, 2019) adalah:

1. Staffing bertujuan untuk menciptakan kerja sama yang harmonis antara pekerja sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing.
2. Staffing berfokus pada penciptaan mekanisme kerja yang efisien, yang saling mendukung dan terkoordinasi dengan baik.
3. Staffing juga bertujuan untuk memberikan pekerja keterampilan yang tepat sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas mereka dengan kualitas terbaik.
4. Terakhir tujuan staffing adalah untuk mendorong pekerja agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal untuk keberhasilan organisasi.

Dengan demikian, staffing berperan sangat penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antar pekerja, memastikan efisiensi dan koordinasi yang baik dalam mekanisme kerja, serta memberikan keterampilan yang tepat bagi pekerja agar dapat mencapai hasil kerja terbaik. Selain itu, staffing juga bertujuan untuk memaksimalkan kontribusi pekerja dalam mencapai keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

2.2.3 Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) adalah proses untuk merencanakan kebutuhan tenaga kerja yang tepat dalam organisasi. Ini mencakup evaluasi dan perhitungan mengenai jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang dibutuhkan serta strategi untuk memastikan personel yang tepat tersedia pada waktu dan tempat yang sesuai. Kegiatan ini merupakan langkah penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, karena perencanaan SDM yang efektif memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya. Fungsi staffing yang merupakan bagian dari perencanaan SDM berkontribusi besar dalam memastikan keberhasilan jangka panjang organisasi dengan menempatkan orang yang tepat di posisi yang tepat sesuai dengan tujuan dan visi organisasi.

Menurut (Septiandy dkk., 2024) Perencanaan sumber daya manusia (SDM) melibatkan beberapa tahap penting untuk memastikan organisasi tersebut memiliki tenaga kerja yang kompeten sesuai dengan kebutuhan. Berikut adalah langkah-langkah utama dalam perencanaan SDM:

1. Proses Perencanaan, dimulai dengan identifikasi kebutuhan personel yang akan mendukung berbagai program dan kegiatan organisasi. Langkah awal ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang tujuan yang ingin dicapai, kebijakan yang diterapkan oleh organisasi, serta harapan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Dengan pemahaman ini, organisasi dapat merencanakan jumlah dan jenis tenaga kerja yang diperlukan untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

2. Perekrutan dan Seleksi, menjadi sangat penting dalam memastikan organisasi mendapatkan tenaga kerja yang tidak hanya memenuhi kualifikasi akademis yang dibutuhkan, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai dan misi organisasi. Proses seleksi yang teliti akan memastikan bahwa individu yang direkrut memiliki kompetensi yang sesuai, serta dedikasi untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Pengembangan Karyawan, merupakan elemen penting dalam perencanaan SDM. Organisasi perlu menyediakan pelatihan dan program pengembangan yang berkelanjutan, agar stafnya terus berkembang mengikuti perkembangan dunia dan tuntutan profesi. Pengembangan mencakup pengembangan keterampilan interpersonal dan kepemimpinan.

Adapun menurut (Pujiarti dkk., 2022) Pelatihan yang efektif dirancang untuk mencapai berbagai tujuan penting, termasuk (1) Meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas mereka, (2) Memastikan keterampilan karyawan tetap relevan dengan perkembangan teknologi, (3) Membantu menyelesaikan permasalahan operasional di tempat kerja, (4) Mempersiapkan karyawan untuk promosi atau tanggung jawab yang lebih besar, (5) Mengenalkan mereka pada budaya kerja serta tujuan organisasi, (6) Memenuhi kebutuhan karyawan untuk pengembangan diri, (7) Meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja, (8) Mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan, (9) Membangun sikap positif, loyalitas, dan kerjasama di antara karyawan, (10) mendukung kebutuhan perencanaan SDM, (11) Mengurangi risiko kecelakaan kerja, dan (12) Mendukung

pertumbuhan pribadi karyawan untuk menghadapi tantangan yang lebih besar di masa depan.

4. Evaluasi Kinerja merupakan bagian yang tidak kalah penting dalam perencanaan SDM. Melalui evaluasi berkala, organisasi dapat menilai keberhasilan dan tantangan dalam pengelolaan SDM. Proses ini memungkinkan organisasi untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan, baik dalam hal pengembangan karyawan maupun dalam meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Evaluasi yang tepat dapat menjadi alat untuk memastikan bahwa organisasi tetap berjalan sesuai dengan tujuannya dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang ada.

Dengan adanya penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perencanaan sumber daya manusia (SDM) merupakan proses strategis yang mencakup identifikasi kebutuhan tenaga kerja, perekrutan, pengembangan karyawan, hingga evaluasi kinerja untuk memastikan organisasi memiliki tenaga kerja yang kompeten sesuai kebutuhan dan tujuan. Fungsi staffing berperan penting dalam mewujudkan hal ini dengan memastikan individu yang tepat ditempatkan pada posisi yang sesuai. Melalui pelatihan yang efektif, organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan, mengatasi tantangan operasional, serta mendukung pertumbuhan pribadi karyawan. Evaluasi berkala juga menjadi alat untuk menilai keberhasilan perencanaan SDM, sehingga organisasi dapat terus beradaptasi dan berkembang seiring perubahan lingkungan.

2.3 Konsep Transformasi Pelayanan Digital

2.3.1 Pengertian Transformasi Pelayanan Digital

Konsep *digital governance* dalam pemerintahan mengacu pada pendekatan yang menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelaksanaan layanan publik. Pendekatan ini bertujuan memperbarui interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan administrasi publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

Menurut beberapa para ahli, menyatakan bahwa *governance digital* merupakan suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja bisnis, di mana perusahaan merespons perubahan lingkungan dengan memanfaatkan teknologi digital. Tujuan utamanya adalah untuk mengubah cara organisasi menciptakan nilai, dengan menyesuaikan budaya, sumber daya manusia, struktur organisasi, serta perincian pekerjaan yang lebih terarah. (Erwin dkk., 2023 dalam Nastia, 2024).

Menurut Twizeyimana&Andersson, 2019 dalam (Taryana dkk., 2023) *Digital Governance* memiliki ciri utama yaitu pemanfaatan teknologi informasi dalam operasi kebijakan sektor publik, yang ditujukan untuk meningkatkan layanan bagi masyarakat dan pengguna lainnya, baik individu maupun organisasi. Dalam hal ini, teknologi informasi menjadi alat utama untuk memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut Algazo dalam (Taryana dkk., 2023) *Digital Governance* merupakan kerangka kerja yang merangkai tanggung jawab, peran, dan otoritas pengambilan keputusan dalam organisasi melalui media digital, termasuk pengelolaan situs web dan internet. Kerangka ini menegaskan pentingnya struktur

dan tanggung jawab yang jelas dalam pengelolaan digital untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

Lebih lanjut, menurut Choi&Chandler dalam (Algazo, 2021) *Digital Governance* atau *E-Government* melibatkan proses interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan para pemangku kepentingan lainnya melalui sarana elektronik. Ini bertujuan untuk mempermudah dan meningkatkan tata kelola dalam bidang politik, pemerintahan, maupun bisnis, sehingga penggunaan media digital tidak hanya memperbaiki penyelenggaraan layanan publik, tetapi juga memperluas keterlibatan berbagai pihak dalam proses pemerintahan.

Sedangkan menurut Welchman dalam (Taryana dkk., 2023) *Digital Governance* merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menetapkan tanggung jawab, peran, dan otoritas dalam pengambilan keputusan untuk kehadiran digital suatu organisasi, yang mencakup berbagai platform seperti situs web, aplikasi seluler, saluran sosial, dan produk serta layanan lainnya yang terhubung dengan internet. Konsep *digital governance* bertujuan untuk menciptakan tata kelola yang lebih baik dalam proses transformasi pelayanan publik. Hal ini juga bertujuan untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi digital, terutama dalam organisasi publik. Namun, ada kendala terkait keterlibatan banyak pihak yang belum sepenuhnya terakomodasi, sehingga perlu ada penjelasan lebih lanjut mengenai siapa yang memiliki kewenangan dan kontribusi dalam pengambilan keputusan.

Welchman juga menambahkan bahwa dalam *digital governance*, terdapat tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

1. *Digital Strategy*, yang mengacu pada cara organisasi memanfaatkan kemampuan internet dan web untuk mencapai tujuan, yang mencakup prinsip-prinsip panduan serta sasaran kinerja yang ingin dicapai.
2. *Digital Policy*, yang merujuk pada kebijakan yang mendasari pengelolaan pelayanan yang dilakukan secara *online*.
3. *Digital Standard*, yang meliputi standar-standar yang digunakan untuk memastikan kualitas dan efektivitas dari layanan digital. Seperti kedalaman informasi, strategi yang diterapkan, dan rincian teknis yang berhubungan dengan informasi yang disajikan.

Dengan adanya berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *digital governance* adalah kerangka kerja yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas tata kelola dalam organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Konsep ini menekankan pentingnya strategi digital, kebijakan, dan standar dalam mengelola platform digital untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, serta keterlibatan berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks pemerintahan, *digital governance* sering menjadi dasar penerapan *e-government*, yang secara khusus bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik dan interaksi antara pemerintah, masyarakat, serta pemangku kepentingan lainnya melalui media elektronik.

Tabel 2. 1 Perbedaan Governance dan Government

Poin Pembeda	Government	Governance
Pengertian	Badan atau lembaga yang menjalankan kegiatan pemerintahan.	Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang membentuk pola hubungan antara negara, masyarakat, dan ranah privat atau swasta.
Sifat Hubungan	Hierarkis: Aktor yang memerintah berada di atas, sedangkan warga negara yang diperintah berada di bawah.	Heterarkis: Terdapat kesetaraan kedudukan dan hanya berbeda dalam fungsi.
Komponen yang Terlibat	Hanya ada satu subjek yaitu institut pemerintahan.	Ada tiga komponen yang terlibat: 1. Sektor publik 2. Sektor swasta 3. Sektor masyarakat
Pemegang Peran Dominan	Sektor pemerintahan.	Semua memegang peran sesuai dengan fungsinya masing-masing.
Efek yang Diharapkan	Kepatuhan warga negara.	Partisipasi warga negara.
Hasil Akhir	Pencapaian tujuan negara melalui kepatuhan warga negara.	Pencapaian tujuan negara dan tujuan masyarakat melalui partisipasi sebagai warga negara maupun warga masyarakat.

Sumber : (<https://nasional.kompas.com/read/2022/03/15/03000071/perbedaan-government-dan-governance>) (Isabela, 2022)

E-government pada dasarnya mengacu pada penerapan teknologi dalam tata kelola pemerintahan. Dengan memanfaatkan teknologi, *e-government* bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif, mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. (Septiani dkk., 2022).

Menurut (Pertiwi, A. Dema, 2021) *E-Government* merupakan bentuk aplikasi administrasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengelolaan administrasi publik. Dengan pendekatan ini, pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat dan data yang akurat. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi,

transparansi, akuntabilitas, serta produktivitas dalam operasional organisasi pemerintahan.

Menurut Lee dalam (Tasyah dkk., 2021) *E-Government* merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja fungsi dan layanan pemerintah, yang sebelumnya dilakukan secara tradisional dengan menggunakan sistem manual seperti dokumen kertas dan proses berbasis manual lainnya. Dengan *e-government*, pemerintah berupaya mentransformasi proses administrasi dan pelayanannya menjadi lebih modern, efisien, dan responsif, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Pendekatan ini memungkinkan pemerintah untuk mengurangi ketergantungan pada metode konvensional, meningkatkan akurasi data, dan mempercepat pengambilan keputusan serta layanan publik.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *digital governance* adalah kerangka tata kelola yang dirancang untuk menciptakan kolaborasi lintas sektor, memanfaatkan teknologi digital dalam pengambilan keputusan, dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan secara setara. Sementara itu, *e-government* lebih fokus pada transformasi administrasi pemerintahan melalui teknologi informasi untuk meningkatkan layanan publik dan interaksi pemerintah dengan masyarakat. Kedua konsep ini saling terkait, tetapi memiliki pendekatan berbeda, *digital governance* bertumpu pada strategi dan tata kelola berbasis teknologi di semua sektor, sedangkan *e-government* mengaplikasikan teknologi untuk mendukung fungsi pemerintahan secara langsung. Aspek yang membedakan keduanya adalah cakupan dan peran yang dimainkan oleh teknologi digital, di mana *digital*

governance memiliki lingkup lebih luas melibatkan berbagai aktor, sedangkan *e-government* lebih spesifik pada efisiensi operasional pemerintah.

2.3.2 Bentuk Pelayanan Digital

Dalam era digital, penerapan *electronic government* telah menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Implementasi *e-government* tidak hanya bertujuan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga menciptakan interaksi yang lebih transparan dan partisipatif. Untuk menjawab kebutuhan berbagai pihak, konsep *e-government* dirancang dengan beberapa bentuk layanan yang disesuaikan dengan lingkup dan tujuan penggunaannya.

E-Government mencakup berbagai tingkatan dan lingkup dalam masyarakat, memungkinkan dampak implementasinya dirasakan oleh semua pihak yang berhubungan dengan pemerintahan. Implementasi ini terbagi menjadi beberapa bentuk sesuai dengan fokus interaksinya, sebagaimana dijelaskan oleh Kusnadi dalam (Lestari, P., Tasya, 2021):

1. G2C (*Government to Citizens*)

Merupakan layanan digital pemerintah yang ditujukan langsung kepada warga negara. Tujuannya adalah untuk mempermudah akses layanan publik, seperti pembuatan KTP elektronik, pembayaran pajak, atau pengajuan bantuan sosial.

2. G2B (*Government to Business*)

Ditujukan kepada sektor bisnis, jenis ini bertujuan untuk memfasilitasi dan mendukung dunia usaha, seperti dalam pengurusan izin usaha, tender

elektronik, atau pelaporan pajak perusahaan, sehingga aktivitas ekonomi dapat berjalan lancar.

3. G2G (*Government to Government*)

Jenis ini digunakan untuk menghubungkan komunikasi dan koordinasi antarinstansi pemerintah, baik di tingkat nasional maupun antarnegara. Contohnya adalah sistem data terpadu untuk pengelolaan kebijakan bersama.

Sama halnya dengan pendapat Indrajid dalam (Arief&Yuardani, 2018) konsep *electronic government* terbagi menjadi empat jenis utama yang menggambarkan pola interaksi berbasis teknologi antara pemerintah dengan berbagai pihak. Jenis-jenis tersebut meliputi: *government to government* (G2G), *government to business* (G2B), *government to citizen* (G2C), serta *government to employees* (G2E). Keempat bentuk ini dirancang untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam berbagai hubungan pemerintah dengan pihak internal maupun eksternal.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan bentuk transformasi digital dalam administrasi pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Konsep ini mencakup berbagai pola interaksi, seperti G2C (hubungan pemerintah dengan warga negara), G2B (hubungan pemerintah dengan sektor bisnis), G2G (koordinasi antarinstansi pemerintah), hingga G2E (interaksi pemerintah dengan pegawai). Dengan berbagai bentuk layanan ini, implementasi *e-government* memungkinkan seluruh lapisan masyarakat dan sektor terkait merasakan manfaat dari teknologi dalam pelayanan publik serta mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efektif.

Fungsi staffing di Bea Cukai Belawan sudah berjalan, dalam penerapannya Bea Cukai Belawan dapat menerapkan satu kerangka teori yang dikuatkan oleh (Ningsih&rizal, 2019) melalui konsep Mobiliisasi Potensi SDM, Pengelolaan SDM dan Pencapaian Tujuan Organisasi. Dalam penerapan transformasi pelayanan digital di Bea Cukai Belawan perlu melakukan transformasi dengan penguatan konsep *Digital Strategy*, *Digital Policy* dan *Digital Standard*. Oleh sebab itu, dinamika transformasi pelayanan publik di Kantor Bea Cukai Belawan dapat diimplementasikan melalui ke dua konsep tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan biasanya merujuk pada serangkaian langkah sistematis dan prosedur yang digunakan untuk merancang, mengumpulkan data, menganalisis dan menginterpretasi informasi dalam suatu penelitian. Pemahaman ini akan memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai penelitian yang dilakukan serta mengungkap makna esensial dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan dalam proses analisis data selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif. (Izharsyah, 2022) mengemukakan pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif merupakan prosedur pemecahan masalah yang dilakukan dengan cara menggambarkan keadaan sekitar objek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan. Menurut (Shandy & Amrizal, 2020) analisis kualitatif adalah proses mengolah data dengan menyaring informasi dari berbagai peristiwa, kemudian mengaitkan dan menyusunnya dalam bentuk tabel atau pola tertentu. Teknik ini memanfaatkan metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Dengan demikian, analisis kualitatif berfokus pada kemampuan peneliti dalam menghubungkan data, fakta, serta informasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

Penelitian ini meneliti pada kondisi obyek yang alamiah yakni obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti, dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek yang diteliti. Penelitian ini akan

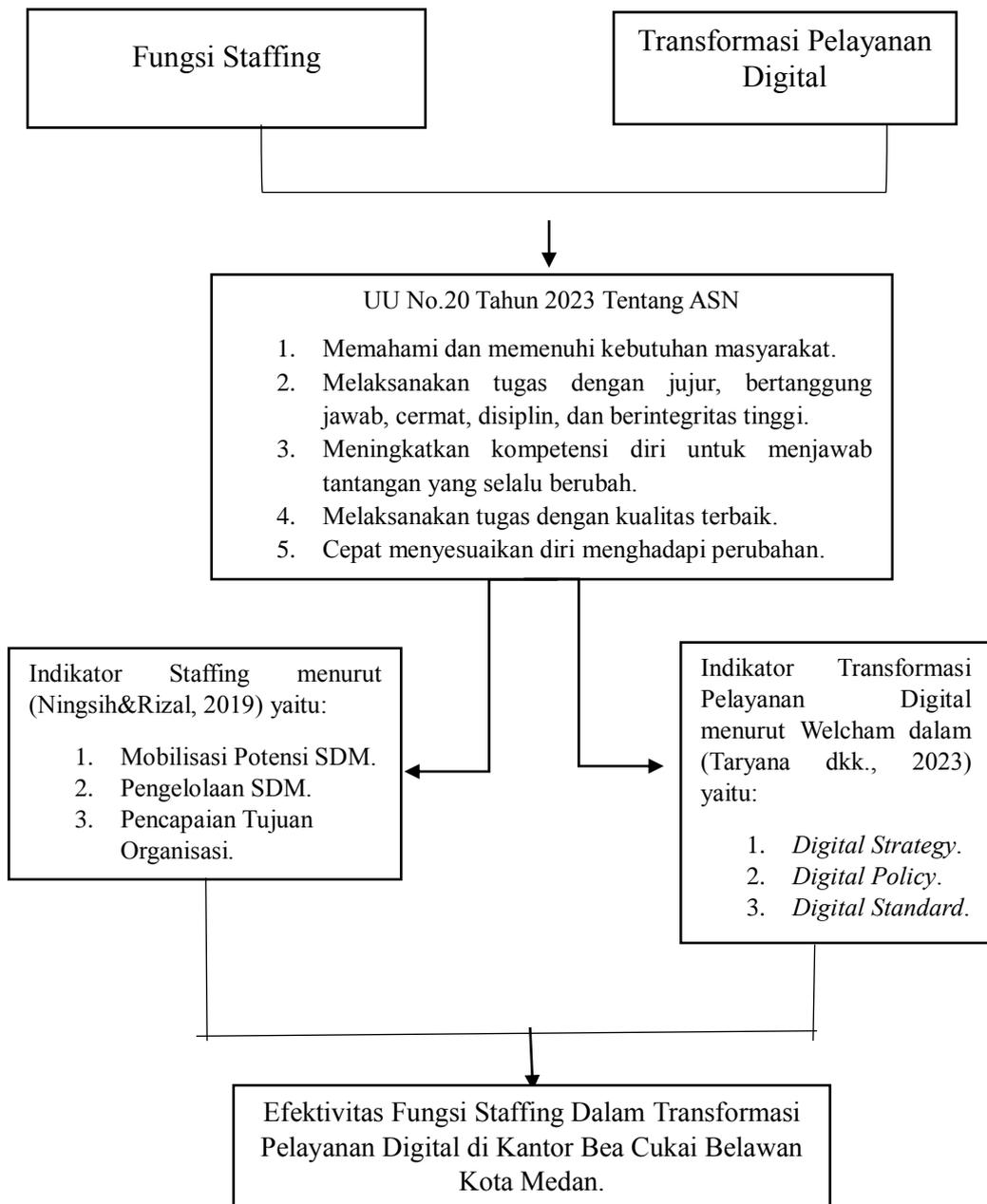
menggambarkan Bagaimana Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital Di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Penelitian ini dipilih karena sifatnya yang menyeluruh, mencakup pengamatan, bersifat dinamis, dan memungkinkan pengukuran terhadap fenomena yang dapat diulang sehingga hasilnya berpotensi untuk diteliti kembali oleh peneliti lain, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap temuan penelitian. Pendekatan deskriptif ini juga sesuai untuk memahami dan menggambarkan secara rinci efektivitas fungsi staffing dalam konteks transformasi pelayanan digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan, di mana setiap aspek dari fungsi staffing perlu dianalisis berdasarkan fakta dan kondisi nyata untuk memberikan gambaran yang akurat tentang dampaknya terhadap kualitas pelayanan digital yang sedang dikembangkan.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual atau kerangka konsep adalah alur pemikiran yang bertujuan untuk menguraikan keterkaitan antara satu konsep dengan konsep lainnya. Fungsinya adalah untuk memberikan ilustrasi atau gambaran berupa asumsi mengenai hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. (Ahmad Hafidah, Makkasau, 2023).

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

1. Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan dengan cara yang paling sesuai. Ini mencerminkan sejauh mana suatu upaya memberikan hasil yang optimal sesuai rencana atau

harapan dengan memanfaatkan strategi dan langkah yang tepat untuk menghasilkan dampak yang relevan terhadap pencapaian tujuan.

2. Fungsi Staffing adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki orang-orang yang tepat untuk pekerjaan yang tepat, yang dimana meliputi proses merencanakan, merekrut, melatih, dan menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pekerjaan yang ada. Dengan staffing yang efektif, organisasi bisa bekerja lebih efisien dan mencapai tujuannya dengan lebih baik.
3. Transformasi adalah perubahan yang dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan suatu sistem atau cara kerja agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan atau tantangan yang ada. Tujuannya adalah untuk menciptakan hasil yang lebih baik dan lebih sesuai dengan perkembangan zaman.
4. Pelayanan adalah kegiatan yang diperuntukan untuk memberikan bantuan atau jasa kepada orang lain guna memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka.
5. Digital adalah segala hal yang melibatkan penggunaan teknologi elektronik untuk menyimpan, mengolah, atau mengirim informasi yang memudahkan proses komunikasi dan akses informasi secara cepat dan efisien.
6. Transformasi Pelayanan Digital adalah perubahan cara memberikan layanan dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti internet dan aplikasi dengan tujuan untuk membuat proses lebih cepat, efisien, mudah diakses, dan lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Dalam penelitian ini melihat fungsi staffing melalui penjabaran kategorisasi penelitian. Adapun kategorisasi penelitian ini didasari oleh pendapat (Ningsih&rizal, 2019) diantaranya:

1. Mobiliasasi Potensi Sumber Daya Manusia

Mengelola dan mengarahkan sumber daya manusia agar mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi, dengan memaksimalkan potensi yang ada.

2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Mengontrol penempatan tenaga kerja secara tepat untuk mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Pencapaian Tujuan Organisasi

Memastikan setiap pegawai berkontribusi secara maksimal dengan memanfaatkan keterampilan dan tanggung jawab mereka, sehingga organisasi dapat mencapai target dan visi yang telah ditetapkan.

Adapun dalam penelitian ini melihat transformasi pelayanan digital melalui penjabaran kategorisasi penelitian. Kategorisasi penelitian juga didasari oleh pendapat dalam Welchman dalam (Taryana dkk., 2023) diantaranya:

1. *Digital Strategy*

Dalam hal ini adalah proses cara organisasi menggunakan internet dan teknologi digital lainnya untuk mencapai tujuan mereka. Ini seperti peta yang memberi arah pada organisasi tentang bagaimana teknologi bisa digunakan untuk mempermudah pekerjaan dan membuat proses lebih efisien. Dengan

adanya strategi yang jelas, semua orang dalam organisasi tahu apa yang harus dilakukan dengan teknologi yang tersedia.

2. Digital Policy

Kebijakan digital berkaitan dengan aturan dan pedoman yang ditetapkan untuk mengelola penggunaan teknologi dalam pelayanan publik atau organisasi. Kebijakan ini memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan secara digital, seperti pengelolaan data atau layanan online, mengikuti prosedur yang benar dan aman agar menjaga setiap transaksi atau interaksi berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan masalah, baik untuk organisasi maupun untuk masyarakat yang dilayani.

3. Digital Standard

Standar digital adalah pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa layanan digital yang diberikan oleh organisasi berkualitas dan efektif. Dengan adanya standar ini, organisasi memastikan bahwa setiap layanan digital yang mereka tawarkan dapat dipercaya dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna.

3.5 Informan atau Narasumber

Peneliti memiliki peran sebagai instrument pengumpulan data. Pada tahap ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono dalam (Ani dkk., 2021) Purposive Sampling adalah metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti. Dalam teknik ini, sampel dipilih secara sengaja dengan tujuan agar sesuai dengan karakteristik atau kebutuhan penelitian yang spesifik.

Pemilihan informan didasarkan pada individu yang memiliki informasi relevan dan mendalam mengenai fokus penelitian yang sedang dilakukan terkait dengan topik penelitian. Adapun informan dari penelitian ini adalah:

1. Pelaksana Penyuluhan dan Layanan Informasi yaitu Bapak Rinaldi, informan ini dipilih karena bertugas menyampaikan regulasi kepabeanan dan cukai kepada masyarakat dan pengguna jasa. Dengan pemanfaatan sistem digital seperti CEISA, informan berperan dalam memastikan informasi tersampaikan dengan efektif serta meningkatkan kepatuhan dan transparansi dalam layanan kepabeanan.
2. Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen yaitu Ibu Fadhilatul Hasanah, informan ini dipilih karena berperan dalam pelayanan dan administrasi di Bea Cukai, khususnya dalam penerapan sistem digital seperti CEISA yang kini terintegrasi secara digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi operasional.
3. Pengguna Jasa Bea Cukai Ibu Aisyah dan Ibu Dita dari PT. Binanga Utama yang dimana merupakan perusahaan aktif yang berurusan dengan proses ekspor-impor dan memanfaatkan sistem CEISA untuk pengajuan dan pelaporan kepabeanan.

Adapun deskripsi narasumber untuk mendukung perolehan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan hanya menjadi dua, yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dan berjenis perempuan. Pada tabel berikut disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori:

Tabel 3. 1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki-Laki	1
2.	Perempuan	3
Jumlah		4

Sumber : Data Wawancara Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber dalam penelitian ini adalah berjenis perempuan dengan frekuensi sebanyak 3 orang, begitu halnya dengan frekuensi laki – laki sebanyak 1 orang.

2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, narasumber dikelompokkan menjadi 3 kelompok usia yaitu narasumber dengan usia 25 – 29 Tahun, usia 30 – 39 tahun, dan usia 40 – 49 tahun. Pada tabel dibawah ini disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori usia.

Tabel 3. 2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi
1.	25 – 29 Tahun	1
2.	30 – 39 Tahun	1
3.	40 – 49 Tahun	2
Jumlah		4

Sumber : Data Wawancara Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia 40 – 49 tahun dengan frekuensi 2 orang dan yang lainnya dengan usia 25 – 29 tahun dengan frekuensi 1 orang, 30 – 39 tahun dengan frekuensi 1 orang.

3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, narasumber dikelompokkan menjadi 2 kelompok pekerjaan yaitu Pegawai Negeri Sipil dan Karyawan Swasta (Pengguna Jasa).

Pada tabel dibawah ini akan disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori berdasarkan pekerjaan.

Tabel 3. 3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi
1.	Pegawai Negeri Sipil	2
2.	Karyawan Swasta (Pengguna Jasa)	2
Jumlah		4

Sumber : Data Wawancara 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa narasumber dengan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 2 orang dan Karyawan Swasta (Pengguna Jasa) 2 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, mengumpulkan data merupakan hal yang sangat penting. Untuk memperoleh keterangan serta data dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau subjek penelitian untuk tujuan tertentu. Ini berbeda dengan data sekunder, yang merupakan informasi yang telah dikumpulkan oleh orang atau organisasi lain untuk keperluan lain dan kemudian digunakan kembali untuk penelitian atau analisis baru. Pengumpulan data primer melibatkan interaksi langsung dengan objek atau subjek penelitian seperti wawancara.

a. Wawancara

Wawancara ialah suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara berbicara langsung antara peneliti dan responden. Tujuannya untuk

menggali informasi lebih dalam dan mendapatkan perspektif atau pemahaman yang lebih jelas mengenai topik yang diteliti.

Dalam proses ini peneliti menggunakan metode *in-depth interview*, menurut (Sutopo dalam Safutra, 2021) wawancara mendalam (*In-depth Interview*) adalah metode pengumpulan informasi dalam penelitian yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab antara pewawancara dan responden secara langsung. Proses ini bisa dilakukan dengan atau tanpa pedoman wawancara, di mana pewawancara dan informan biasanya terlibat dalam hubungan sosial yang cukup lama, memungkinkan terjadinya pembahasan yang lebih mendalam dan terbuka. Pertanyaan terbuka untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, yang kemudian akan dianalisis untuk mendapatkan insight atau temuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada pengumpulan dan analisis informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang sudah ada seperti dokumen tertulis, grafik, atau data elektronik. Metode pengumpulan data sekunder antara lain:

- a. Studi literatur, yaitu mengumpulkan informasi dari berbagai buku, artikel ilmiah, dan sumber relevan lainnya yang dapat membantu dalam memahami isu yang sedang diteliti.
- b. Studi dokumen, yaitu mengambil data dari dokumen atau arsip yang ada di lembaga terkait, yang relevan dengan topik atau permasalahan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dikemukakan oleh (Wahju & Emanuel, 2009) Analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana menggambarkan data, hubungan data, semantik data dan batasan data yang ada pada suatu sistem informasi.

Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya ke dalam unit-unit, mensintesisikannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada orang lain sebagai pembaca laporan penelitian. Adapun teknik analisis data yang penulis ambil yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data ialah proses penyederhanaan data dengan cara merangkum, memilih informasi yang penting, dan memfokuskan pada hal-hal yang relevan. Dalam tahap ini, peneliti mencari pola dan tema utama dari data yang ada. Dengan cara ini, data yang sudah disaring akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah pengumpulan data berikutnya, dan memudahkan pencarian data yang diperlukan.

2. Penyajian Data

Data yang disusun dari hasil reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data berfungsi untuk menyusun informasi secara terstruktur, yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, diagram, atau visualisasi lainnya yang dirancang untuk mempermudah pemahaman dan analisis. Sehingga data yang diperoleh dapat memperoleh pemahaman yang lebih.

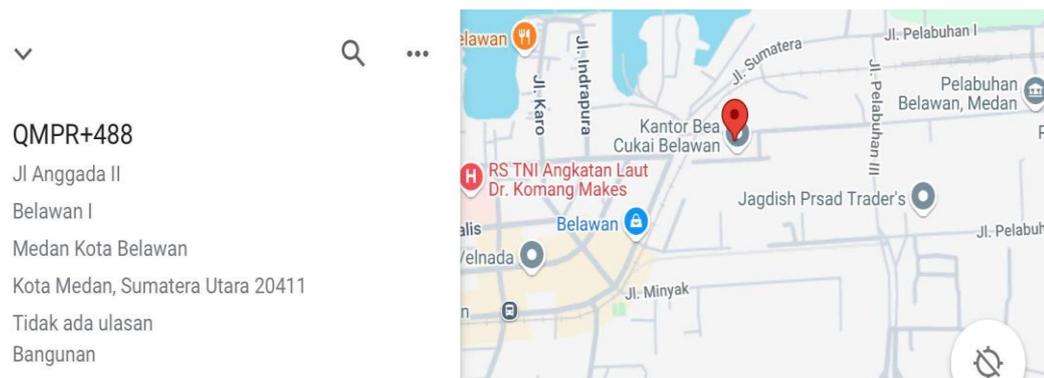
3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif ialah penarikan simpulan, yaitu tahap di mana peneliti mengidentifikasi pola, tema, atau hubungan yang muncul dari data yang telah dianalisis. Simpulan ini merupakan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang sedang diteliti, yang didasarkan pada data yang telah disusun dan disajikan sebelumnya. Penarikan simpulan juga mencakup pengujian apakah hasil analisis dapat diterima atau memerlukan pengecekan lebih lanjut.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Dan Pengawasan Bea Cukai Belawan Kota Medan, Sumatera Utara.

Gambar 3. 2 Lokasi Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.



Dengan perkiraan waktu penelitian yang dilakukan pada bulan November 2024 sampai dengan bulan April 2025.

3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

a. Informasi Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan

Belawan merupakan salah satu pelabuhan terbesar di Indonesia yang terletak di Kota Medan, Sumatera Utara. Pelabuhan ini juga menjadi pelabuhan

utama di Selat Malaka yang berperan penting dalam aktivitas perdagangan internasional, khususnya ekspor dan impor. Dengan luas mencapai sekitar 785 hektar, Pelabuhan Belawan memiliki fasilitas modern yang mendukung kelancaran arus barang dan menjadi salah satu pusat logistik utama di Indonesia.

Sebagai bagian dari ekosistem kepabeanan di pelabuhan ini, Kantor Bea Cukai Belawan berperan dalam mengawasi serta mengatur lalu lintas barang yang keluar dan masuk. Bea Cukai Belawan secara aktif mendukung fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai fasilitator perdagangan dan pendukung industri dalam negeri dengan memberikan berbagai kemudahan kepabeanan guna meningkatkan daya saing industri nasional. Selain itu, Bea Cukai Belawan berperan sebagai pengumpul penerimaan negara di sektor kepabeanan, yang hasilnya digunakan untuk mendukung pembangunan serta pertumbuhan ekonomi nasional.

b. Visi dan Misi Direktorat Jendral Bea Cukai (DJBC) dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Belawan

Tabel 3. 4 Visi Misi Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC)

Visi	Misi
Menjadi Institusi Kapabeanan dan Cukai Terkemuka Di Seluruh Dunia.	Memfasilitasi perdagangan dan industri.
	Melindungi perbatasan dan masyarakat indonesia dari rawannya penyeludupan dan perdagangan illegal.
	Mengoptimalkan penerimaan negara dibidang kapabeanan dan cukai.

Sumber : (<https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/mengenal-lebih-dekat-direktorat-jenderal-bea-dan-cukai-bd58287f/detail/>) (Corporate, 2023)

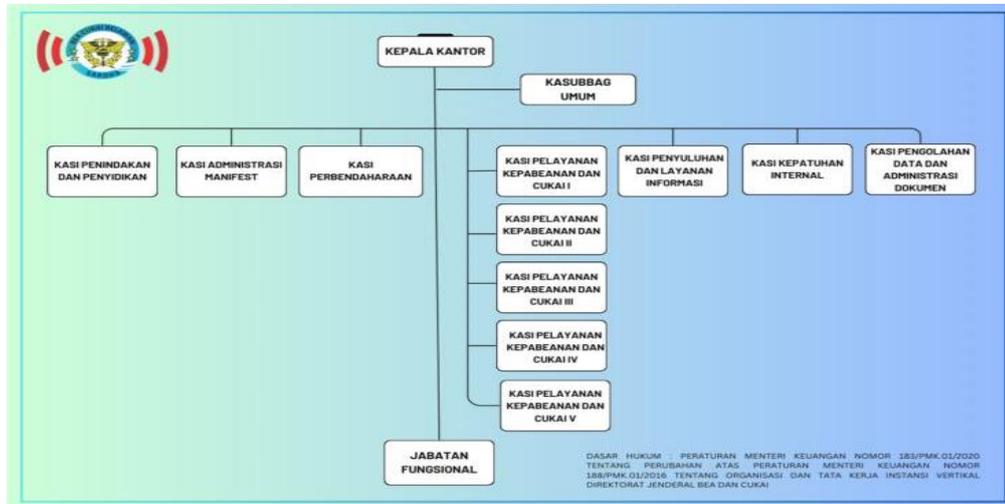
Tabel 3. 5 Visi Misi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pebean Belawan

Visi	Misi
Menjadi Kantor Modern Yang Terpercaya dan Terkemuka.	Memberikan layanan kapabeanan dengan hati dan teknologi.
	Memfasilitasi industri dan perdagangan dengan berbasis kemitraan.
	Melakukan pengawasan yang efektif dengan dukungan teknologi informasi.
	Mengoptimalkan penerimaan negara disektor kapabeanan.
	Mengembangkan potensi dan kompetensi pegawai.

Sumber : (https://bcbelawan.net/?page_id=1154) (Bea, 2024)

Gambaran struktur organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pebean Belawan dapat dilihat dalam bagan struktur organisasi seperti pada bagan berikut ini:

Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Bea Cukai Belawan Kota Medan



Sumber : (Bea, 2024)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, penulis menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara wawancara kepada narasumber yang memiliki wewenang dalam memberikan informasi yang akurat. Data yang diperoleh kemudian disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu “Bagaimana Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital Di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan?”.

Penyajian data dilakukan berdasarkan kategorisasi yang telah ditentukan, yaitu Fungsi Staffing dianalisis melalui tiga indikator yaitu Mobilisasi Potensi SDM, Pengelolaan SDM, dan Pencapaian Tujuan Organisasi. Sementara itu, Transformasi Pelayanan Digital dikaji berdasarkan *Strategy Digital*, *Standard Digital*, dan *Digital Policy*.

4.1.1 Mobiliasasi Potensi SDM

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 12 Maret 2025 Pukul 10.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Rinaldi selaku Pelaksana Penyuluhan dan Layanan Informasi, beliau menyatakan bahwa:

“Dalam hal mobilisasi potensi SDM, Kantor Bea Cukai Belawan memastikan setiap pegawai ditempatkan sesuai dengan keahliannya untuk mendukung pelayanan digital seperti CEISA. Hal ini dilakukan melalui koordinasi dengan Bagian Umum yang bertanggung jawab atas kepegawaian dan memastikan kebutuhan organisasi terpenuhi. Setiap pegawai ditempatkan berdasarkan keahlian dan kompetensinya, serta diberikan pelatihan atau diklat untuk meningkatkan keterampilan mereka. Saat ini, Bea Cukai

Belawan secara aktif meningkatkan kompetensi pegawai melalui program seperti P2KP yang diadakan setiap bulan. Selain itu sejak pandemi Covid, metode pelatihan telah mengalami perubahan dengan mengadopsi sistem *hybrid*, yaitu tatap muka langsung dan melalui zoom. Dengan adanya pelatihan ini, proses penempatan pegawai menjadi lebih optimal, sehingga pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif. Untuk memastikan bahwa sistem CEISA dapat mendukung peningkatan peran potensi pegawai di Kantor Bea Cukai Belawan, dilakukan berbagai strategi. Sistem CEISA sendiri merupakan bagian dari transformasi pelayanan digital yang mempermudah pekerjaan pegawai karena prosesnya lebih otomatis. Oleh karena itu, pegawai harus mampu mengikuti perkembangan sistem ini dengan baik. Dalam rangka mendukung peningkatan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan CEISA, Bea Cukai Belawan secara rutin mengadakan pelatihan melalui P2KP setiap bulan, serta menyediakan opsi pembelajaran jarak jauh (PJJ) agar pegawai dapat mengikuti pelatihan tanpa harus hadir secara fisik. Dengan sistem ini, pegawai dapat bekerja lebih efektif dalam menjalankan tugasnya, memahami cara kerja sistem digital dengan lebih baik, serta lebih siap menghadapi tantangan dalam pelayanan digital.”

Pandangan ini turut diperkuat oleh Ibu Aisyah, selaku pengguna jasa dari

PT. Binanga Utama, dalam wawancara yang dilaksanakan pada hari Rabu, 11

April 2025 pukul 11.00 WIB. Beliau menyatakan bahwa:

“Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Kantor Bea Cukai Belawan telah menunjukkan kinerja yang optimal dalam mendukung pelayanan digital. Hal tersebut tercermin dari tanggung jawab yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam memberikan informasi secara *detail* dan jelas ketika pengguna jasa menghadapi permasalahan tertentu. Selain itu, sikap disiplin juga menjadi nilai positif yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa, di mana pegawai tetap memberikan pelayanan secara konsisten selama jam operasional berlangsung. Dari sisi kualitas interaksi, pegawai Bea Cukai Belawan dinilai mampu mengayomi pengguna jasa dengan baik, sehingga terbangun hubungan kerja yang harmonis dan produktif antara instansi dan *stakeholder*.”

Selanjutnya Bapak Rinaldi selaku Pelaksana Penyuluhan dan Layanan

Informasi, beliau juga menyatakan bahwa:

“Selain itu, semisal dalam menghadapi kendala yang masih ada dalam implementasi sistem CEISA, Kantor Bea Cukai Belawan melakukan mobilisasi potensi SDM secara strategis untuk mengatasi kendala teknis maupun *non-teknis* yang muncul selama penerapan

sistem digital tersebut. Menurut beliau, kendala dalam sistem CEISA memang ada, tetapi terus dilakukan pembaruan dan perbaikan oleh kantor pusat sebagai pihak yang memimpin pengelolaan sistem ini. Seiring waktu, kendala dalam sistem CEISA semakin berkurang dan saat ini sudah dalam kondisi yang lebih stabil. Selanjutnya, dalam menangani kendala teknis yang dialami pegawai atau pengguna jasa, Bea Cukai menerapkan mekanisme pelaporan mandiri. Jika pengguna jasa mengalami kendala dalam pengurusan dokumen impor atau ekspor, mereka tidak perlu datang langsung ke kantor Bea Cukai Belawan. Sebagai gantinya, mereka dapat melaporkan kendala tersebut melalui *CEISA Care*, yang menyediakan fitur pelaporan mandiri. Laporan yang masuk akan segera ditindaklanjuti oleh pihak terkait untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan dengan baik. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan digital menjadi lebih responsif dan efisien, serta dapat meningkatkan kualitas layanan Bea Cukai secara keseluruhan.”

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Aisyah, selaku pengguna jasa dari

PT. Binanga Utama, beliau menyatakan bahwa:

“Berdasarkan pengalamannya, beberapa kendala yang umum terjadi antara lain adalah kesulitan saat proses login serta masalah autentikasi data yang tidak terbaca dengan sempurna oleh sistem. Dalam menghadapi kendala tersebut, pengguna jasa dapat melakukan pelaporan melalui dua jalur, yaitu secara langsung kepada petugas Bea Cukai atau melalui mekanisme pelaporan mandiri yang tersedia dalam sistem CEISA. Beliau menjelaskan bahwa dalam kondisi mendesak, pelaporan secara langsung dapat dilakukan melalui komunikasi via telepon atau dengan mendatangi kantor Bea Cukai sesuai domisili, dalam hal ini Kantor Bea Cukai Belawan. Namun, apabila pengguna menghadapi kendala yang tidak dapat diselesaikan secara mandiri melalui website, sistem CEISA juga menyediakan fitur pelaporan digital seperti call center, email resmi, serta layanan *CEISA Care*. Meskipun demikian, respon melalui email cenderung memerlukan waktu karena tingginya volume pengaduan yang masuk. Oleh karena itu, komunikasi langsung dengan petugas Bea Cukai seringkali menjadi solusi yang lebih cepat dan efektif, karena pihak kantor umumnya akan segera menindaklanjuti kendala yang disampaikan oleh pengguna jasa.

Berdasarkan beberapa pernyataan Narasumber diatas, khususnya

Mobilisasi Potensi Sumber Daya Manusia yang dimana merupakan mengelola dan mengarahkan sumber daya manusia agar mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi, dengan

memaksimalkan potensi yang ada. Dapat disimpulkan bahwa mobilisasi potensi sumber daya manusia di Kantor Bea Cukai Belawan telah berjalan dengan cukup baik dalam mendukung implementasi transformasi pelayanan digital melalui sistem CEISA. Penempatan pegawai yang berbasis kompetensi serta dukungan pelatihan yang berkelanjutan mencerminkan upaya institusi dalam memastikan kesiapan *internal* menghadapi digitalisasi. Meskipun secara umum pelaksanaan sudah berjalan efektif, namun masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam aspek penanganan kendala teknis yang bersifat mendesak dan peningkatan efisiensi dalam sistem pelaporan digital. Untuk itu, penguatan mekanisme dukungan teknis, peningkatan kapasitas respon layanan digital, serta pengembangan sistem pelaporan berbasis teknologi lanjutan menjadi saran yang dapat dipertimbangkan guna mencapai pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

4.1.2 Pengelolaan SDM

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 12 Maret 2025 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak Rinaldi selaku Pelaksana Penyuluhan dan Layanan Informasi, beliau menjelaskan bahwa:

“Pengelolaan SDM di Kantor Bea Cukai Belawan memiliki sistem yang terstruktur guna meningkatkan kompetensi pegawai dalam menunjang pelayanan digital. Sebagai langkah utama dalam pengembangan potensi SDM, Bea Cukai Belawan secara rutin mengadakan berbagai pelatihan. Selain itu, terdapat sistem kontrak kinerja yang mewajibkan pegawai untuk mengembangkan kualifikasi mereka. Kontrak kinerja ini berisi target pencapaian individu, termasuk kewajiban mengikuti pelatihan, baik yang sesuai dengan tugas pokok maupun yang berada di luar bidang mereka. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan fleksibilitas pegawai dalam menangani berbagai aspek pekerjaan di kantor. Selanjutnya beliau menjelaskan bahwa selain pelatihan, Bea Cukai Belawan juga menerapkan sistem rotasi atau *rolling* pegawai. Rotasi ini dilakukan

dalam rentang waktu satu bulan hingga satu tahun sekali, sehingga pegawai dapat menguasai lebih dari satu bidang pekerjaan. Dengan adanya sistem ini, pegawai tidak hanya memahami tugas yang sedang mereka lakukan, tetapi juga mampu beradaptasi dengan peran lain jika terjadi perpindahan posisi. Hal ini mencegah terjadinya *stuck* pelayanan dan mempercepat penyelesaian pekerjaan saat terjadi perubahan struktur organisasi.”

Pandangan ini turut diperkuat oleh Ibu Aisyah, selaku pengguna jasa dari PT. Binanga Utama, dalam wawancara yang dilaksanakan pada hari Rabu, 11 April 2025 pukul 11.00 WIB. Beliau menyatakan bahwa:

“Kinerja petugas Bea Cukai Belawan secara umum sudah cukup baik dan mampu mengayomi pengguna jasa dalam menghadapi perubahan sistem pelayanan sesuai dengan kemampuannya. Sebelum transisi sistem dilakukan, pihak Bea Cukai telah mengadakan sosialisasi yang memberikan penjelasan secara rinci mengenai perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Sosialisasi ini dinilai sangat membantu pengguna jasa dalam memahami mekanisme baru yang diterapkan, sehingga proses transisi berjalan lebih lancar dan tidak menimbulkan kebingungan yang cukup parah.”

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rinaldi selaku Pelaksana Penyuluhan dan Layanan Informasi, beliau menambahkan penjelasan bahwa:

“Sistem yang diterapkan di Bea Cukai Belawan berdampak besar terhadap efisiensi pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan adanya pelatihan dan rotasi kerja, pegawai lebih siap dalam menghadapi tantangan dalam sistem digital yang terus berkembang. Mereka juga lebih cepat dalam menyelesaikan kendala teknis yang muncul, sehingga pelayanan digital dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*.”

Pandangan ini sejalan dengan penjelasan Ibu Aisyah selaku pengguna jasa dari PT. Binanga Utama, beliau menyatakan bahwa:

“Adapun beberapa hal lain yang menurutnya penting untuk diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan digital di Bea Cukai Belawan tidak hanya terkait pelayanan digital. Beliau juga memberikan masukan terkait kebutuhan kehadiran petugas piket di luar jam kerja. Hal ini disebabkan oleh kondisi operasional di lapangan yang tidak selalu dapat diprediksi, seperti kedatangan kapal yang terjadi di luar jam operasional kantor. Dalam situasi tersebut, keberadaan petugas piket dinilai penting agar pengguna jasa tetap

dapat memperoleh layanan atau pendampingan saat terjadi kendala. Meskipun secara langsung beliau belum pernah mengalami kendala teknis yang signifikan selama menggunakan sistem digital, namun ia menekankan pentingnya kesiapsiagaan pegawai untuk tetap memberikan layanan di luar jam kerja apabila dibutuhkan.”

Berdasarkan beberapa pernyataan narasumber di atas, khususnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang dimana merupakan mengontrol penempatan tenaga kerja secara tepat untuk mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Bea Cukai Belawan telah menerapkan pengelolaan sumber daya manusia yang sistematis guna memastikan efisiensi operasional dan peningkatan kualitas pelayanan digital. Penempatan pegawai dilakukan secara terencana melalui kontrak kinerja, pelatihan rutin, serta rotasi jabatan untuk memperluas kapasitas dan fleksibilitas kerja pegawai. Strategi ini tidak hanya mendukung keberlangsungan sistem CEISA, tetapi juga meningkatkan kesiapan pegawai dalam merespons perubahan sistem dan kebutuhan lapangan. Meskipun secara umum pengelolaan SDM sudah berjalan optimal, masukan terkait pentingnya kehadiran petugas di luar jam kerja menjadi catatan penting dalam pengembangan pelayanan yang lebih adaptif terhadap operasional di lapangan.

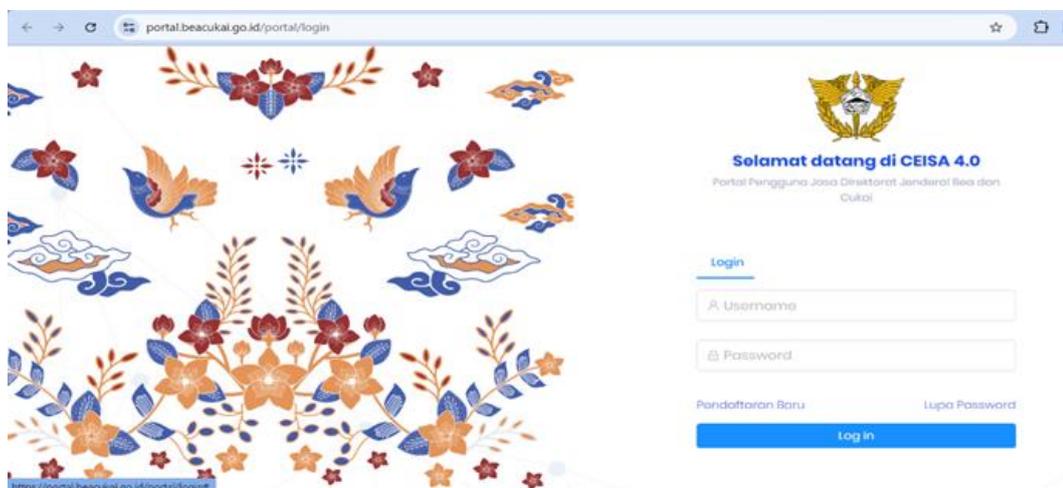
4.1.3 Pencapaian Tujuan Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 12 Maret 2025 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak Rinaldi selaku Pelaksana Penyuluhan dan Layanan Informasi, beliau menyatakan bahwa:

“Fungsi staffing di Kantor Bea Cukai Belawan memiliki peran penting dalam memastikan pencapaian tujuan organisasi melalui transformasi digital yang diterapkan dalam sistem CEISA. Sejak tahun 2000-an, Bea Cukai telah beralih dari sistem manual ke sistem digital yang terus berkembang hingga saat ini dengan CEISA 4.0. Sistem ini berbasis web, memungkinkan pengguna jasa untuk

mengakses layanan dari mana saja tanpa perlu menggunakan aplikasi khusus. Sebelumnya, proses pengajuan dokumen impor atau ekspor memerlukan instalasi aplikasi tertentu pada perangkat yang sudah terdaftar. Dengan adanya CEISA 4.0, proses tersebut menjadi lebih fleksibel, cukup melalui portal yang tersedia, sehingga dapat diakses melalui komputer atau perangkat seluler tanpa kendala. Selanjutnya beliau juga menjelaskan bahwa implementasi sistem CEISA di Kantor Bea Cukai Belawan telah membawa banyak pencapaian dalam peningkatan pelayanan. Percepatan proses menjadi salah satu dampak utama, di mana pengajuan dokumen yang sebelumnya membutuhkan waktu lama kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Bahkan, hingga tahap persetujuan pengeluaran barang dapat dilakukan dalam waktu kurang dari satu hari. Dengan sistem ini, berbagai keterbatasan yang sebelumnya ada dapat berkurang, sehingga mendukung efisiensi kerja serta pencapaian tujuan organisasi dalam jangka panjang.

Gambar 4. 1 Web-Based CEISA 4.0



Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Aisyah selaku pengguna jasa dari PT. Binanga Utama. Dalam wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, 11 April 2025 pukul 11.00 WIB, beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan melalui sistem digital seperti CEISA pada dasarnya memang jauh lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya digunakan. Menurut beliau, proses menjadi lebih cepat dan waktu yang dibutuhkan untuk pengajuan dokumen dapat terpengkas secara signifikan. Namun demikian, ia juga mengakui bahwa sistem digital tetap memiliki kekurangan, terutama ketika terjadi gangguan atau *error* pada sistem. Dalam kondisi tersebut, proses justru dapat terhambat karena kesalahan harus ditelusuri terlebih dahulu hingga ditemukan sumber masalahnya. Hal ini berbeda dengan sistem manual, di mana meskipun memerlukan lebih

banyak tenaga dan waktu karena harus dilakukan secara langsung, kemungkinan kendala teknis seperti *error* sistem hampir tidak terjadi.”

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rinaldi Selaku

Pelaksana Penyuluhan dan Layanan Informasi, beliau menyatakan bahwa:

“Implementasi CEISA 4.0 memberikan kemudahan bagi *stakeholder* dalam mengakses layanan. Kantor Bea Cukai Belawan dapat dikatakan cukup jauh dari pusat kota seperti Medan, kini tidak lagi menjadi kendala bagi pengguna jasa yang berada di berbagai wilayah, seperti Jakarta, Surabaya, atau Semarang. Dengan sistem berbasis web, mereka dapat mengajukan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor Bea Cukai, sehingga lebih praktis dan efisien. terkait dengan kesiapan pengguna jasa dalam beradaptasi terhadap sistem digital ini, sosialisasi telah dilakukan secara nasional karena CEISA digunakan di seluruh kantor Bea Cukai di Indonesia. Oleh karena itu, tidak seharusnya ada kendala dalam pemahaman pengguna jasa terhadap sistem ini, karena penerapannya telah dilakukan secara luas dengan standar yang sama di berbagai wilayah.”

Pandangan ini turut diperkuat dengan penjelasan Ibu Aisyah selaku

pengguna jasa dari PT. Binanga Utama, beliau menyatakan bahwa:

“Sistem digital yang diterapkan saat ini dinilai lebih transparan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Melalui CEISA 4.0, status dokumen dapat dipantau secara *real-time* meskipun pengguna jasa berada di lokasi yang jauh dari kantor Bea Cukai. Informasi mengenai sejauh mana proses dokumen telah berjalan serta status persetujuan dapat diakses dengan mudah melalui sistem, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan kejelasan layanan. Namun demikian, beliau juga menyampaikan bahwa kecepatan akses sistem tidak selalu konsisten. Terkadang, web CEISA 4.0 dapat diakses dengan cepat, namun di waktu lain proses membuka halaman tersebut terasa cukup lama. Tetapi beliau menduga bahwa kondisi ini bisa saja dipengaruhi oleh faktor teknis atau mungkin memang sistemnya, seperti kestabilan jaringan internet yang digunakan oleh pengguna jasa.”

Berdasarkan beberapa pernyataan dengan narasumber diatas, khususnya

Pencapaian Tujuan Organisasi yang dimana merupakan memastikan setiap pegawai berkontribusi secara maksimal dengan memanfaatkan keterampilan dan tanggung jawab mereka, sehingga organisasi dapat mencapai targer dan visi yang

telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem digital CEISA 4.0 di Kantor Bea Cukai Belawan berhasil mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sistem ini meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat proses pengajuan dokumen impor atau ekspor dan mempermudah akses layanan bagi pengguna jasa di berbagai daerah. Meskipun ada beberapa kendala teknis terkait kecepatan akses, secara keseluruhan, implementasi CEISA 4.0 telah mempercepat layanan, meningkatkan transparansi, dan mempermudah pemantauan status dokumen, yang mendukung pencapaian tujuan jangka panjang Bea Cukai Belawan.

4.1.4 Digital Strategy

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 12 Maret 2025 Pukul 12.00 WIB dengan Ibu Fadhilatul Hasanah selaku Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen, diperoleh informasi mengenai *strategy digital* yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan beliau menyatakan bahwa:

“CEISA 4.0 merupakan sistem nasional yang dikembangkan secara bertahap sejak tahun 2020 dan telah menjadi mandatori untuk seluruh proses bisnis di Kantor Bea Cukai Belawan pada tahun 2024. Tidak ada *strategy digital* khusus, implementasi sistem ini mengikuti aturan teknis yang berlaku, seperti dalam pengeluaran barang impor yang mengacu pada PER-22/BC/2024. Dalam penerapannya, sistem ini dibuat berdasarkan aturan teknis yang ada, sehingga setiap proses dalam CEISA 4.0, seperti pengajuan dokumen impor, pembayaran pajak, penjaluran, hingga pengeluaran barang, sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selanjutnya beliau menyatakan bahwa dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi terutama dalam proses penyesuaian dengan sistem baru. Mengingat CEISA 4.0 merupakan *rebranding* dari sistem sebelumnya, diperlukan strategi penerapan yang dilakukan secara bertahap untuk memastikan stabilitas dan efisiensi layanan. Oleh karena itu, mandatori implementasi sistem ini dilakukan secara bertahap, dimulai dari ekspor, kemudian setelah sistem ekspor lebih stabil,

baru beralih ke impor, lalu ke *manifest*, dan seterusnya. Pendekatan ini diterapkan mengingat keterbatasan sumber daya manusia, sehingga setiap tahap dapat berjalan dengan optimal sebelum melanjutkan ke proses berikutnya.

Pandangan ini turut diperkuat oleh Ibu Dita, selaku pengguna jasa dari PT.

Binanga Utama, dalam wawancara yang dilaksanakan pada hari Rabu, 11 April

2025 pukul 12.30 WIB. Beliau menyatakan bahwa:

“Penggunaan sistem CEISA memberikan pengalaman pelayanan yang jauh lebih terstruktur dibandingkan dengan metode manual. Melalui sistem ini, informasi mengenai status dokumen menjadi lebih terbuka dan mudah dipantau. Beliau menilai bahwa akses terhadap proses pengajuan menjadi lebih ringkas karena pengguna jasa tidak lagi bergantung pada informasi manual dari petugas, melainkan dapat melihat perkembangan langsung melalui sistem yang tersedia. Meski begitu, menurut Bu Dita, efektivitas sistem digital ini belum sepenuhnya stabil. Dalam beberapa kesempatan, beliau mengalami waktu tunggu yang tidak menentu saat mengakses CEISA. Kadang sistem dapat dibuka dengan cepat, namun di waktu lain justru memerlukan waktu lama. Ia mengaitkan hal ini dengan kemungkinan gangguan jaringan atau performa sistem yang belum seragam.”

Kemudian Ibu Fadhilatul Hasanah selaku Pelaksana Pengolahan Data dan

Administrasi Dokumen, juga menjelaskan bahwa:

“Untuk *Strategy digital* sendiri di Bea Cukai Belawan mengikuti kebijakan dan aturan yang telah ditetapkan secara nasional yang dimana sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, di mana seluruh proses bisnis seperti impor, ekspor, dan *manifest* dapat dilakukan secara lebih cepat dan transparan. Pengguna jasa tidak lagi harus datang langsung ke kantor, melainkan dapat mengakses sistem dari mana saja, sehingga memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen dan mempercepat proses pelayanan. Dengan adanya transformasi digital ini, efisiensi waktu dan kemudahan layanan menjadi lebih optimal, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada *stakeholder*.”

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Dita selaku Pengguna Jasa PT.

Binanga Utama, beliau mengatakan bahwa:

"Penggunaan sistem CEISA memberikan pengalaman pelayanan yang lebih terstruktur dan transparan dibandingkan dengan metode sebelumnya. Melalui sistem ini, informasi mengenai status dokumen

menjadi lebih terbuka dan mudah dipantau. Beliau merasa proses pengajuan menjadi lebih ringkas karena tidak lagi bergantung pada informasi manual dari petugas, melainkan bisa melihat perkembangan langsung melalui sistem yang tersedia. Meskipun demikian, masih mengalami beberapa kendala terkait dengan kecepatan akses sistem. Terkadang bisa mengaksesnya dengan cepat, tetapi di waktu lain, masih mengalami waktu tunggu yang tidak menentu. Hal ini bisa disebabkan oleh gangguan jaringan atau performa sistem yang belum sepenuhnya stabil. Secara keseluruhan, beliau merasa sistem ini sudah memberikan banyak kemudahan, terutama dalam hal transparansi dan aksesibilitas dokumen yang lebih mudah. Dengan adanya sistem ini, kami dapat mengurus dokumen tanpa perlu datang langsung ke kantor Bea Cukai, yang tentunya menghemat waktu dan mempercepat proses pelayanan. Namun, untuk memastikan sistem ini bisa lebih efektif, beliau berharap perbaikan pada performa dan stabilitas sistem dapat dilakukan agar pengguna jasa seperti kami dapat lebih optimal memanfaatkannya."

Berdasarkan beberapa pernyataan narasumber diatas, khususnya *Digital Strategy* yang dimana merupakan proses cara organisasi menggunakan internet dan teknologi digital lainnya untuk mencapai tujuan mereka. Ini seperti peta yang memberi arah pada organisasi tentang bagaimana teknologi bisa digunakan untuk mempermudah pekerjaan dan membuat proses lebih efisien. Dengan adanya strategi yang jelas, semua orang dalam organisasi tahu apa yang harus dilakukan dengan teknologi yang tersedia. Dapat disimpulkan bahwa *digital strategy* yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan melalui sistem CEISA 4.0 sudah berjalan dengan baik dan mendukung efisiensi serta transparansi pelayanan. Meskipun demikian, implementasi sistem ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait dengan kestabilan dan kecepatan akses. Sistem ini sudah memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen dan mempercepat proses pelayanan, namun masih perlu perbaikan pada performa dan stabilitas sistem agar dapat lebih optimal dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

4.1.5 Digital Policy

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 12 Maret 2025, Pukul 12.00 WIB dengan Ibu Fadhilatul Hasanah selaku Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen, beliau menyatakan bahwa:

“Penerapan kebijakan digital dalam sistem CEISA sebenarnya tidak diatur dalam kebijakan khusus, melainkan lebih kepada inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kemudahan bagi pengguna jasa. Digitalisasi ini juga menjadi bagian dari program pemerintah seperti *National Logistic Ecosystem* (NLE), yang berfokus pada penyederhanaan proses logistik nasional. Dengan adanya CEISA, proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini lebih terstruktur, mengurangi intervensi SDM dalam berbagai aspek pelayanan, terutama pada proses impor dan ekspor. Selanjutnya kebijakan digital yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan juga lebih banyak menyesuaikan dengan aturan teknis yang sudah ada. CEISA sendiri sudah digunakan sejak tahun 2008 dan terus mengalami pembaruan hingga saat ini dalam versi CEISA 4.0. Setiap perubahan atau pembaruan dalam regulasi yang berkaitan dengan perdagangan internasional, seperti aturan mengenai impor, ekspor, dan pemeriksaan barang, akan diikuti dengan penyesuaian dalam sistem CEISA. Dengan demikian, pengembangan teknologi dalam CEISA tidak hanya berorientasi pada inovasi, tetapi juga sebagai bentuk kepatuhan terhadap kebijakan yang berlaku dan terus berkembang.”

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Dita Selaku Pengguna Jasa PT.

Binganga Utama, beliau menyatakan bahwa:

“Sistem CEISA sudah cukup mudah digunakan, terutama dalam hal transparansi dan kemudahan akses terhadap dokumen. Namun, terkadang ada kebijakan atau pembaruan regulasi yang perlu disesuaikan, yang bisa mempengaruhi kelancaran penggunaan sistem. Proses adaptasi terhadap perubahan-perubahan ini memang memerlukan waktu dan perhatian ekstra, terutama terkait dengan pemahaman aturan teknis yang terus berkembang. Meskipun demikian, sistem ini tetap memberikan efisiensi yang lebih besar dibandingkan metode manual, asalkan pembaruan kebijakan dan regulasi bisa dijalankan dengan komunikasi yang jelas dan tepat waktu agar kami bisa mengikutinya dengan lebih mudah. Namun beliau juga merasa terbantu dengan adanya sosialisasi yang sering dilakukan oleh Bea Cukai Belawan. Sosialisasi tersebut membantu untuk lebih memahami perubahan-perubahan dalam sistem dan kebijakan yang diterapkan, sehingga memudahkan kami dalam

melakukan penyesuaian. Hal ini sangat membantu dalam menjaga kelancaran proses dan mengurangi kebingungannya saat terjadi perubahan atau pembaruan dalam regulasi dan sistem yang ada.”

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fadhilatul Hasanah selaku Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen, beliau juga menjelaskan bahwa:

“Dalam hal penggunaan teknologi dan pengelolaan data, sistem CEISA dirancang untuk memastikan keamanan dan efisiensi dalam pelayanan. Setiap proses bisnis, baik dalam impor maupun ekspor, mengikuti regulasi yang berlaku. Misalnya, dalam proses impor terdapat aturan terkait pembuatan PIB, pemeriksaan dokumen, preferensi tarif, serta pemeriksaan barang. Hal yang sama berlaku dalam ekspor, di mana terdapat ketentuan mengenai pembuatan dan pemeriksaan dokumen ekspor. Selain itu, CEISA juga harus terus menyesuaikan dengan regulasi dari instansi lain yang berkaitan dengan perdagangan internasional, seperti Kementerian Perdagangan. Dengan sistem yang dinamis dan selalu diperbarui, CEISA dapat memastikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan aman bagi seluruh *stakeholder* yang terlibat.”

Pandangan ini turut diperkuat oleh Ibu Dita, selaku pengguna jasa dari PT.

Binanga Utama, beliau menyatakan bahwa:

“Dalam praktiknya, beliau merasa bahwa aturan-aturan yang diterapkan dalam transformasi pelayanan digital, khususnya terkait proses pemberkasan dan pendokumentasian, secara umum sudah cukup membantu dan memberikan kemudahan. Proses seperti pembuatan dan pengajuan dokumen impor atau ekspor bisa dilakukan secara elektronik, sehingga menghemat waktu dan mengurangi ketergantungan pada proses manual. Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa dalam beberapa kondisi, terutama saat terjadi pembaruan sistem ada fase transisi yang menantang. Misalnya, kami perlu menyesuaikan format dokumen atau alur proses baru yang terkadang belum sepenuhnya familiar bagi tim operasional kami. Meski begitu, hal tersebut masih bisa diatasi karena Bea Cukai Belawan cukup aktif melakukan sosialisasi dan memberikan panduan teknis, baik melalui media digital maupun pertemuan langsung dengan para pengguna jasa. Ini sangat membantu kami dalam memahami setiap perubahan, sehingga tidak sampai menghambat proses pelayanan.”

Berdasarkan beberapa pernyataan narasumber diatas, khususnya *Digital*

Policy yang dimana merupakan kebijakan digital berkaitan dengan aturan dan

pedoman yang ditetapkan untuk mengelola penggunaan teknologi dalam pelayanan publik atau organisasi. Dapat disimpulkan bahwa *Digital Policy* melalui sistem CEISA di Kantor Bea Cukai Belawan sudah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal. Meskipun sistem ini mendukung efisiensi dan transparansi, masih terdapat tantangan dalam penyesuaian terhadap pembaruan regulasi dan sistem yang memerlukan waktu adaptasi. Fase transisi ini, meskipun didukung dengan sosialisasi, masih mempengaruhi kelancaran operasional dan penggunaan sistem, sehingga belum mencapai tingkat optimal yang diharapkan.

4.1.6 Digital Standard

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 12 Maret 2025 Pukul 12.00 WIB dengan Ibu Fadhilatul Hasanah selaku Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen, diperoleh informasi mengenai *digital standard* yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan, beliau menyatakan bahwa:

“Dalam menjalankan sistem CEISA, terdapat berbagai aturan dan pedoman digital yang harus diikuti agar sistem dapat berjalan dengan lancar dan sesuai standar. Setiap proses bisnis memiliki regulasi yang berbeda-beda. Misalnya, dalam impor terdapat peraturan terkait pembuatan PIB, pemeriksaan dokumen, dan pemeriksaan barang. Untuk ekspor, ada juga regulasi terkait pembuatan dokumen ekspor dan pemeriksaan dokumen sebelum barang dikirim. Intinya, setiap aturan yang berlaku dalam perdagangan internasional akan diintegrasikan ke dalam sistem CEISA agar layanan dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, beliau menyatakan bahwa *digital standard* yang diterapkan dalam CEISA membantu memperbaiki berbagai proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Salah satu contohnya adalah dalam proses pengajuan dokumen impor dan ekspor. Dulu, proses ini membutuhkan lebih banyak keterlibatan SDM, dan *stakeholder* harus datang langsung ke kantor Bea Cukai untuk melakukan pendaftaran. Dengan CEISA 4.0, proses tersebut kini bisa dilakukan secara online, mengurangi birokrasi yang berbelit dan mempercepat layanan. Bahkan, beberapa tahapan seperti penentuan jalur pemeriksaan barang (hijau atau merah) kini dapat diproses secara otomatis oleh sistem.”

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Dita selaku Pengguna Jasa dari PT.

Binangan Utama, beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan menggunakan sistem digital seperti CEISA ini sudah cukup sesuai dengan standar yang saya harapkan, terutama dalam hal keamanan dan kejelasan informasi. Untuk aspek keamanan, beliau merasa sistem ini sudah baik dan cukup dapat diandalkan. Sedangkan dari sisi kecepatan, memang ada kalanya akses sistem terasa lambat, terutama saat *login* kadang bisa cepat, kadang agak sulit diakses. Jadi memang belum sepenuhnya konsisten dalam hal kecepatan. Namun, dari segi kejelasan informasi, beliau merasa sangat terbantu. Informasi yang tersedia dalam sistem cukup jelas dan mudah diakses. Di dalam web CEISA, biasanya terdapat informasi yang berjalan atau *update* terkait peraturan terbaru, sehingga para pengguna jasa bisa langsung mengetahui jika ada perubahan atau kebijakan baru yang perlu dipahami. Terkait dengan standar pelayanan dalam proses CEISA, saya juga menilai bahwa sistem ini sudah memberikan kejelasan yang efektif mengenai status pengajuan. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, status dokumen dan pengajuan dapat dengan mudah dipantau mulai dari tahap awal hingga selesai. Semua informasi mengenai posisi dan perkembangan dokumen sudah terangkum dengan jelas dalam sistem.”

Kemudian, Ibu Fadhilatul Hasanah selaku Pelaksana Pengolahan Data dan

Administrasi, beliau juga menjelaskan bahwa:

“Salah satu bukti konkret dari penerapan standar digital dalam CEISA adalah kemampuannya dalam memberikan transparansi dan kemudahan akses bagi pengguna jasa. Sistem ini memungkinkan pengguna jasa untuk melakukan tracking status dokumen secara *real-time*. Jika sebelumnya komunikasi terkait status dokumen harus dilakukan melalui dua aplikasi yang berbeda, kini semua informasi sudah terintegrasi dalam satu sistem berbasis web. Pengguna jasa dan pegawai memiliki akses ke sistem yang sama, hanya berbeda dari segi aksesnya. Jika ada *update* dalam dokumen atau proses, pengguna jasa bisa langsung melihat perubahan tersebut tanpa harus menunggu informasi dari pihak Bea Cukai. Selain itu, karena sistem ini berbasis web, *stakeholder* dapat mengaksesnya dari berbagai perangkat dan lokasi tanpa harus bergantung pada satu komputer tertentu. Hal ini membuat proses lebih cepat, mudah, dan transparan bagi semua pihak yang terlibat.”

Selanjutnya, Ibu Dita selaku pengguna jasa dari PT. Binanga Utama juga menyampaikan pandangannya terkait potensi kendala dalam penggunaan sistem CEISA. Beliau menyatakan bahwa:

“Pernah mengalami kendala, yaitu NIB (Nomor Induk Berusaha) tidak terbaca dalam sistem CEISA. Namun, permasalahan tersebut segera ditindaklanjuti setelah laporan disampaikan kepada pihak terkait. Berdasarkan pengalamannya tersebut, beliau menilai bahwa meskipun terdapat gangguan teknis kecil, sistem CEISA tetap menunjukkan efektivitas dalam pelayanannya. Proses penanganan keluhan dinilai cepat dan responsif, sehingga tidak menimbulkan hambatan yang berarti dalam kegiatan operasional perusahaan.”

Berdasarkan beberapa pernyataan nerasumber diatas, khususnya Digital Standard yang dimana merupakan pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa layanan digital yang diberikan oleh organisasi berkualitas dan efektif bagi pengguna. Dapat disimpulkan bahwa penerapan *digital standard* melalui sistem CEISA di Kantor Bea Cukai Belawan sejauh ini sudah berjalan dengan baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Sistem ini sudah mendukung efisiensi dan transparansi, namun masih terdapat kendala dalam penyesuaian terhadap pembaruan regulasi dan beberapa masalah teknis, seperti NIB yang tidak terbaca dan kecepatan akses yang tidak konsisten. Meskipun demikian, sistem ini sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan dan masih terus diperbaiki agar lebih stabil dan efektif.

4.1.7 Informasi Implementasi Sistem CEISA

Sistem CEISA (*Customs Excise Information System and Automation*) di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan telah diimplementasikan sebagai bagian dari transformasi pelayanan digital dalam kepabeanan dan cukai. Pertama kali sistem digital Bea Cukai dimulai dari CFRS (*Customs Fast Release System*) selanjutnya mengalami beberapa tahap pengembangan. Berdasarkan berita yang dilansir pada (02/11/22) dari bcbelawan.net (Bea, 2022), CEISA pertama kali diterapkan pada 2012 lalu dikembangkan pada tahun 2018 yaitu CEISA 4.0 sistem ini mulai diperbarui untuk meningkatkan otomatisasi layanan ekspor dan impor.

Pada 2020 Bea Cukai mulai mengembangkan CEISA 4.0 dengan webform guna meningkatkan kecepatan dan transparansi layanan.

Dalam perkembangannya, CEISA mendukung integrasi layanan antara pemerintah (G2G) bisnis ke pemerintah (B2G), serta bisnis ke bisnis (B2B). Inovasi ini memungkinkan otomatisasi kepabeanan yang lebih efisien dengan mengurangi intervensi manual. Bea Cukai Belawan terus mengoptimalkan sistem ini untuk mempermudah akses layanan, mempercepat proses kepabeanan, dan mengatasi kendala teknis yang menghambat arus barang di pelabuhan.

Selain melakukan evaluasi dan pengembangan sistem, Bea Cukai Belawan juga gencar melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa untuk memastikan pemahaman yang optimal terhadap CEISA 4.0. Untuk mendukung implementasi ini, Bea Cukai Belawan mengadakan kegiatan "BELAJAR" (Bea Cukai Belawan Jelaskan Aturan). Berdasarkan berita yang dilansir pada (16/11/23) beacukai.go.id (Bea, 2023) menyatakan bahwa kegiatan "BELAJAR" (Bea Cukai Belawan Jelaskan Aturan) digelar untuk meningkatkan pemahaman pengguna jasa terkait ekspor, impor, dan implementasi CEISA 4.0. Acara ini menghadirkan tim teknis Bea Cukai yang menjelaskan perubahan dalam CEISA 4.0, termasuk fitur-fitur baru yang meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan. Kegiatan ini melibatkan eksportir dan pengguna jasa untuk meningkatkan pemahaman prosedur kepabeanan serta efektivitas sistem baru. Selain pemaparan materi, sesi diskusi diadakan untuk menampung pertanyaan, terutama terkait layanan ekspor, pembetulan data PEB, serta implementasi SINSW Analyzing Point generasi 2. Langkah ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan Bea Cukai dalam memastikan CEISA 4.0 berjalan optimal dan bermanfaat bagi pengguna jasa.

Gambar 4. 2 Kegiatan BELAJAR (Bea Cukai Belawan Jelaskan Aturan)



Sumber : (<https://www.beacukai.go.id/berita/tingkatkan-pengetahuan-pengguna-jasa-bea-cukai-belawan-gelar-kelas-belajar.html>) (Bea, 2023)

Selain itu, Bea Cukai Belawan juga melakukan pendekatan langsung melalui CVC (*Customs Visit Customer*) seperti yang dilakukan pada (26/01/24) di PT. Surya Agung Sejahtera (Bea, 2024) kunjungan ini bertujuan untuk memberikan pendampingan teknis serta memastikan kelancaran implementasi CEISA 4.0 di lingkungan pengguna jasa. Dalam sesi ini, tim Bea Cukai berdiskusi langsung dengan perwakilan perusahaan mengenai kendala teknis yang dihadapi, termasuk dalam input data, integrasi sistem, serta kepatuhan terhadap regulasi kepabeanan. Pihak perusahaan menyampaikan apresiasi terhadap sistem baru ini, yang dinilai lebih efisien dan transparan dibandingkan sistem sebelumnya. Bagian Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen Bea Cukai Belawan juga memberikan solusi teknis serta arahan mengenai optimalisasi penggunaan CEISA 4.0 agar dapat berjalan lebih lancar. Dengan adanya asistensi ini, diharapkan para pengguna jasa lebih siap dalam mengoperasikan sistem, sehingga proses kepabeanan dapat berlangsung lebih efektif dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Gambar 4. 3 CVC (Customs Visit Customer)



Sumber : (<https://bcbelawan.net/?p=4857>) (Bea, 2024)

Selanjutnya, Bea Cukai Belawan juga menggelar sosialisasi dan asistensi CEISA 4.0 *Manifest* pada (14/12/23) yang dilansir pada portal beacukai.go.id (Bea, 2024). Kegiatan ini melibatkan agen pelayaran dan NVOCC (*Non-Vessel Operator Common Carrier*) untuk membahas kendala teknis seperti login, submit RKSP, dan *manifest* pada portal baru. Bea Cukai Belawan menekankan pentingnya kerja sama dengan *stakeholder* agar implementasi CEISA 4.0 *Manifest* berjalan lancar, mengacu pada keberhasilan penerapan sistem sebelumnya di pelabuhan lain. Kegiatan ini juga menjadi wadah untuk menjaring saran dan masukan dari pengguna jasa.

Dalam rangka memastikan keberhasilan implementasi CEISA 4.0, Bea Cukai Belawan tidak hanya melakukan sosialisasi dan asistensi, tetapi juga menilai kepatuhan dan kesiapan pengguna jasa dalam menerapkan sistem ini. Salah satu bentuk evaluasi dilakukan dengan memberikan apresiasi kepada

perusahaan yang telah menunjukkan kepatuhan tinggi terhadap regulasi kepabeanan dan penerapan sistem digital. Sebagai bentuk penghargaan terhadap komitmen dalam mendukung sistem digital kepabeanan, Bea Cukai Belawan memberikan apresiasi kepada tiga perusahaan PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan) terbaik, yaitu PT. Bahtera Inti Indonesia, PT. Anugerah Makmur Transporindo, dan PT. Surya Agung Sejahtera. Penghargaan ini diberikan karena ketiga perusahaan dinilai aktif dalam mendukung kebijakan kepabeanan, termasuk penerapan NLE (*National Logistic Ecosystem*) dan uji coba sistem CEISA 4.0 (Bea, 2024).

Gambar 4. 4 Apresiasi Bea Cukai Belawan Kepada Pengguna Jasa



Sumber : (<https://bcbelawan.net/?p=4865>) (Bea, 2024)

Selain itu, melalui kunjungan program *Customs Visit Customer (CVC)*, Bea Cukai Belawan juga mengapresiasi PT. Pelayaran Caraka Tirta Perkasa, PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia, dan PT. Meratus Line sebagai Agen Pelayaran Terbaik Tahun 2023. Evaluasi ini dilakukan guna memastikan bahwa sistem digital kepabeanan dapat diterapkan secara optimal dalam operasional perusahaan pelayaran (Bea, 2024).

Gambar 4. 5 CVC Berikan Apresiasi Kepada Agen Pelayaran



Sumber : (<https://bcbelawan.net/?p=4910>) (Bea, 2024)

Dengan apresiasi ini, Bea Cukai Belawan berharap dapat meningkatkan kepatuhan dan sinergi dengan seluruh *stakeholder* guna mendukung efektivitas layanan kepabeanan di wilayahnya.

4.2 Pembahasan

Di bagian ini hasil dari penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil data sesuai dengan fokus yang ada dalam penelitian. Seluruh data yang disajikan diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian.

4.2.1 Mobilisasi Potensi SDM

Mobilisasi Potensi SDM merupakan mengelola dan mengarahkan sumber daya manusia agar mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi, dengan memaksimalkan potensi yang ada. Mobilisasi potensi sumber daya manusia merupakan upaya mengelola dan mengarahkan sumber daya manusia agar mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi, dengan memaksimalkan potensi yang ada. Berdasarkan hasil penelitian, mobilisasi

potensi sumber daya manusia di Kantor Bea Cukai Belawan telah berjalan dengan cukup baik dalam mendukung implementasi transformasi pelayanan digital melalui sistem CEISA. Penempatan pegawai yang berbasis kompetensi serta dukungan pelatihan yang berkelanjutan mencerminkan upaya institusi dalam memastikan kesiapan internal menghadapi digitalisasi. Meskipun secara umum pelaksanaan sudah berjalan efektif, namun masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam aspek penanganan kendala teknis yang bersifat mendesak dan peningkatan efisiensi dalam sistem pelaporan digital. Untuk itu, penguatan mekanisme dukungan teknis, peningkatan kapasitas respon layanan digital, serta pengembangan sistem pelaporan berbasis teknologi lanjutan menjadi saran yang dapat dipertimbangkan guna mencapai pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat (Ningsih&rizal, 2019) yang menyatakan bahwa staffing merupakan proses yang mengontrol bagaimana potensi dan sumber daya manusia dimobilisasi untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Temuan di lapangan menunjukkan adanya upaya koordinasi dan pengelolaan sumber daya manusia yang terarah dalam mendukung implementasi transformasi pelayanan digital di Kantor Bea Cukai Belawan.

4.2.2 Pengelolaan SDM

Pengelolaan Sumber Daya Manusia merupakan Mengontrol penempatan tenaga kerja secara tepat untuk mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Bea Cukai Belawan telah menerapkan pengelolaan sumber daya manusia yang sistematis guna memastikan efisiensi operasional dan

peningkatan kualitas pelayanan digital. Penempatan pegawai dilakukan secara terencana melalui kontrak kinerja, pelatihan rutin, serta rotasi jabatan untuk memperluas kapasitas dan fleksibilitas kerja pegawai. Strategi ini tidak hanya mendukung keberlangsungan sistem CEISA, tetapi juga meningkatkan kesiapan pegawai dalam merespons perubahan sistem dan kebutuhan lapangan. Meskipun secara umum pengelolaan SDM sudah berjalan optimal, masukan terkait pentingnya kehadiran petugas di luar jam kerja menjadi catatan penting dalam pengembangan pelayanan yang lebih adaptif terhadap operasional di lapangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat (Ningsih&rizal, 2019) yang menyatakan bahwa staffing merupakan proses yang mengontrol bagaimana potensi dan sumber daya manusia dimobilisasi untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Temuan yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa Kantor Bea Cukai Belawan telah melakukan pengelolaan tenaga kerja dengan terarah dan terencana, sesuai dengan prinsip koordinasi dan perencanaan sumber daya manusia yang efektif.

4.2.3 Pencapaian Tujuan Organisasi

Pencapaian Tujuan Organisasi merupakan Pencapaian tujuan organisasi merupakan upaya memastikan setiap pegawai berkontribusi secara maksimal dengan memanfaatkan keterampilan dan tanggung jawab mereka, sehingga organisasi dapat mencapai target dan visi yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem digital CEISA 4.0 di Kantor Bea Cukai Belawan berhasil mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sistem ini meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat proses pengajuan dokumen impor atau ekspor dan mempermudah akses layanan bagi pengguna jasa di berbagai daerah.

Meskipun terdapat beberapa kendala teknis terkait kecepatan akses, secara keseluruhan implementasi CEISA 4.0 telah mempercepat layanan, meningkatkan transparansi, serta mempermudah pemantauan status dokumen, yang mendukung pencapaian tujuan jangka panjang Bea Cukai Belawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat (Ningsih&rizal, 2019) yang menyatakan bahwa staffing merupakan proses yang mengontrol bagaimana potensi dan sumber daya manusia dimobilisasi untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa kontribusi maksimal dari setiap pegawai melalui penerapan sistem digital turut mendorong pencapaian visi dan misi organisasi secara efektif. Hal ini juga mendukung visi Kantor Bea Cukai Belawan untuk menjadi "Kantor Modern yang Terpercaya dan Terkemuka" serta selaras dengan misi mereka dalam "Memberikan layanan kepebeanan dengan hati dan teknologi", "Melakukan pengawasan yang efektif dengan dukungan teknologi informasi", dan "Mengembangkan potensi serta kompetensi pegawai." Dengan demikian, implementasi CEISA 4.0 dan optimalisasi peran sumber daya manusia menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tujuan strategis organisasi.

4.2.4 Digital Strategy

Digital Strategy merupakan proses cara organisasi menggunakan internet dan teknologi digital lainnya untuk mencapai tujuan mereka. Ini seperti peta yang memberi arah pada organisasi tentang bagaimana teknologi bisa digunakan untuk mempermudah pekerjaan dan membuat proses lebih efisien. Dengan adanya strategi yang jelas, semua orang dalam organisasi tahu apa yang harus dilakukan dengan teknologi yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian, *digital strategy*

yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan melalui sistem CEISA 4.0 sudah berjalan dengan baik dan mendukung efisiensi serta transparansi pelayanan. Meskipun demikian, implementasi sistem ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait dengan kestabilan dan kecepatan akses. Sistem ini sudah memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen dan mempercepat proses pelayanan, namun masih perlu perbaikan pada performa dan stabilitas sistem agar dapat lebih optimal dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Welchman dalam (Taryana dkk., 2023) yang menyatakan bahwa *Digital Governance* merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menetapkan tanggung jawab, peran, dan otoritas dalam pengambilan keputusan untuk kehadiran digital suatu organisasi. *Digital Strategy* dalam kerangka ini mengacu pada cara organisasi memanfaatkan kemampuan internet dan web untuk mencapai tujuan mereka, yang mencakup prinsip-prinsip panduan serta sasaran kinerja yang ingin dicapai. Dengan penerapan CEISA 4.0, Kantor Bea Cukai Belawan telah merancang strategi yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif.

4.2.5 Digital Policy

Digital Policy merupakan proses cara organisasi menggunakan internet dan teknologi digital lainnya untuk mencapai tujuan mereka. Ini seperti peta yang memberi arah pada organisasi tentang bagaimana teknologi bisa digunakan untuk mempermudah pekerjaan dan membuat proses lebih efisien. Dengan adanya strategi yang jelas, semua orang dalam organisasi tahu apa yang harus dilakukan dengan teknologi yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian, digital strategy yang

diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan melalui sistem CEISA 4.0 sudah berjalan dengan baik dan mendukung efisiensi serta transparansi pelayanan. Meskipun demikian, implementasi sistem ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait dengan kestabilan dan kecepatan akses. Sistem ini sudah memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen dan mempercepat proses pelayanan, namun masih perlu perbaikan pada performa dan stabilitas sistem agar dapat lebih optimal dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Welchman dalam (Taryana dkk., 2023), yang menyatakan bahwa *Digital Governance* merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menetapkan tanggung jawab, peran, dan otoritas dalam pengambilan keputusan terkait kehadiran digital suatu organisasi. Teori ini juga menyebutkan pentingnya strategi digital yang menyeluruh, yang mengarah pada integrasi teknologi digital ke dalam proses operasional organisasi untuk mencapai tujuan yang lebih besar. Dalam konteks ini, penerapan Digital Strategy di Kantor Bea Cukai Belawan melalui sistem CEISA 4.0 mencerminkan upaya mereka dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung efisiensi dan transparansi. Namun, tantangan yang dihadapi, seperti kestabilan dan kecepatan sistem, menunjukkan bahwa meskipun ada strategi yang solid, masih ada ruang untuk perbaikan agar hasil yang diinginkan dapat tercapai secara maksimal. Sejalan dengan teori Welchman, hal ini mencerminkan bahwa strategi digital perlu dikembangkan secara berkelanjutan untuk dapat mengatasi kendala teknis dan memastikan keberhasilan jangka panjang.

4.2.6 Digital Standard

Digital Standard merupakan pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa layanan digital yang diberikan oleh organisasi berkualitas dan efektif. Dengan adanya standar ini, organisasi memastikan bahwa setiap layanan digital yang mereka tawarkan dapat dipercaya dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan digital standard melalui sistem CEISA di Kantor Bea Cukai Belawan sejauh ini sudah berjalan dengan baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Sistem ini sudah mendukung efisiensi dan transparansi, namun masih terdapat kendala dalam penyesuaian terhadap pembaruan regulasi dan beberapa masalah teknis, seperti NIB yang tidak terbaca dan kecepatan akses yang tidak konsisten. Meskipun demikian, sistem ini sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan dan masih terus diperbaiki agar lebih stabil dan efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Welchman dalam (Taryana dkk., 2023), yang menyatakan bahwa *Digital Governance* mencakup pengaturan standar dan prosedur yang harus diikuti untuk memastikan bahwa layanan digital yang diberikan kepada pengguna memenuhi kualitas yang tinggi dan efektif. Menurut teori ini, standar digital berfungsi sebagai pedoman yang memastikan bahwa setiap aspek operasional dan teknis dalam organisasi berfungsi dengan baik, mendukung tujuan organisasi, dan memberikan hasil yang dapat dipercaya kepada pengguna. Dalam hal ini, penerapan digital standard di Kantor Bea Cukai Belawan, meskipun menghadapi beberapa kendala teknis dan penyesuaian regulasi, telah menunjukkan kemajuan yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Digital*

Governance menurut Welchman, yaitu peningkatan kualitas dan efektivitas layanan digital.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yang kemudia penulis melengkapinya dengan penyajian data dan pembahasa, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok dari permasalahan dan sekaligus memberi saran yang bisa jadi berguna. Adapun simpulan dari penelitian ini adalah:

Tercapainya keefektivitasan fungsi staffing dalam transformasi pelayanan digital di Kantor Bea Cukai Belawan telah terlaksana cukup optimal, namun belum sepenuhnya optimal pada seluruh indikator. Hal ini ditinjau dari enam kategorisasi utama, yaitu:

1. Mobilisasi Potensi SDM di Kantor Bea Cukai Belawan telah dilakukan dengan efektif. Penempatan pegawai sesuai dengan keahlian dan pelatihan berkelanjutan melalui program seperti P2KP telah meningkatkan kompetensi pegawai. Namun, masih terdapat tantangan dalam penanganan kendala teknis yang muncul selama implementasi sistem CEISA.
2. Pengelolaan SDM di Kantor Bea Cukai Belawan dilakukan secara sistematis dengan menerapkan kontrak kinerja dan rotasi pegawai. Hal ini meningkatkan fleksibilitas dan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan. Namun, pentingnya kehadiran petugas di luar jam kerja perlu diperhatikan untuk meningkatkan responsivitas layanan.
3. Pencapaian Tujuan Organisasi, penerapan sistem CEISA 4.0 telah berhasil mempercepat proses pengajuan dokumen dan meningkatkan efisiensi

operasional. Meskipun terdapat kendala teknis, secara keseluruhan, sistem ini mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Akan tetapi, gangguan sistem (keterlambatan respons) masih menjadi kendala teknis yang cukup sering terjadi.

4. *Digital Strategy* yang diterapkan melalui sistem CEISA 4.0 telah memberikan kemudahan dan transparansi dalam pelayanan. Namun, masih terdapat tantangan terkait kestabilan dan kecepatan akses sistem yang perlu diperbaiki untuk mencapai efisiensi yang lebih optimal.
5. *Digital Policy* yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan mendukung efisiensi dan transparansi. Namun, penyesuaian terhadap pembaruan regulasi masih memerlukan waktu adaptasi, dan sosialisasi yang dilakukan sangat membantu pengguna jasa dalam memahami perubahan yang terjadi.
6. *Digital Standard*, penerapan standar digital dalam sistem CEISA telah berjalan dengan baik, meskipun gangguan teknis seperti lambatnya sistem dan kesalahan input masih sering terjadi, sehingga perlu evaluasi sistem berkala dan peningkatan kapasitas infrastruktur.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi staffing di Kantor Bea Cukai Belawan memiliki peran penting dalam mendukung transformasi pelayanan digital. Pelaksanaannya sudah cukup optimal, namun masih perlu peningkatan dari segi pelatihan SDM dan perbaikan teknis agar pelayanan digital dapat berjalan lebih maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas maka ada beberapa saran ataupun rekomendasi yang disarankan peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Evaluasi Sistem *Rolling* Pegawai, sistem *rolling* memang sejalan dengan UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN yang mendorong adaptasi terhadap perubahan. Namun, pelaksanaannya perlu dievaluasi kembali agar tidak menimbulkan ketidaksesuaian antara posisi yang diisi dengan kompetensi pegawai. *Rolling* yang tidak mempertimbangkan keahlian dapat membuat pelatihan menjadi tidak optimal dan menghambat efektivitas kerja pegawai.
2. Perbaiki Aspek Teknis Sistem Digital, diperlukan penguatan pada infrastruktur dan sistem CEISA agar lebih stabil, cepat diakses, dan minim gangguan teknis, sehingga pelayanan digital bisa berjalan lebih maksimal dan tidak menghambat tugas pegawai maupun kepuasan pengguna jasa.
3. Meningkatkan Kesiapan Petugas dalam Menangani Masalah di Luar Jam Kerja, menetapkan tim khusus yang siap sedia dalam menangani masalah teknis atau sistem pada jam-jam kritis atau di luar jam kerja untuk memastikan kelancaran operasional (untuk menangani kedatangan kapal yang tidak terjadwal, seperti kapal yang tiba tengah malam atau di luar jam operasional).

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *Efektivitas Organisasi Pemerintahan Kecamatan Mangoli Timur Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara*. 1–23.
- Ahmad Hafidah, Makkasau, dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rizmedia Pustaka Indonesia. Kerangka konseptual, atau kerangka konsep, adalah alur pemikiran yang bertujuan untuk menguraikan keterkaitan antara satu konsep dengan konsep lainnya. Fungsinya adalah untuk memberikan ilustrasi atau gambaran berupa asumsi mengenai hubungan antara variabel
- Ahsan. (2024). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) Di Desa Gressi Kecamatan Ternate Rilau Kabupaten Barru*.
- Algazo, F. A. (2021). Digital governance emergence and importance. *Journal of Information System and Technology Management*, 6(24). <https://doi.org/10.35631/JISTM.624003>
- Andrew, S. (2022). Jurnal Governance. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–11.
- Ani, J., Lumanauw, B., Tampenawas, J. L. A., Merek, P. C., Dan, P., Layanan, K., Pembelian, K., Pada, K., Ani, J., Lumanauw, B., & Ratulangi, U. S. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Arief&Yuardani. (2018). Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan SungaiBangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(2).
- Bea, C. (2017). *P2KP - CEISA Si Aplikasi Bea Cukai*. Beacukai.Go.Id. <https://www.beacukai.go.id/berita/p2kp-ceisa-si-aplikasi-bea-cukai.html>
- Bea, C. (2019). *APKB Bahas Permasalahan CEISA Dengan Bea Cukai Bekasi*. Beacukai.Go.Id. <https://www.beacukai.go.id/berita/apkb-bahas-permasalahan-ceisa-dengan-bea-cukai-bekasi.html>
- Bea, C. (2022). *Service Acceleration with CEISA 4.0*. Bcbelawan.Net. <https://bcbelawan.net/?p=2995>
- Bea, C. (2023). *Tingkatkan Pengetahuan Pengguna Jasa Bea Cukai Belawan Gelar Kelas BELAJAR*. Beacukai.Go.Id. <https://www.beacukai.go.id/berita/tingkatkan-pengetahuan-pengguna-jasa-bea-cukai-belawan-gelar-kelas-belajar.html>
- Bea, C. (2024a). *BC Belawan Apresiasi Kepatuhan Pengguna Jasa*. Bcbelawan.Net. <https://bcbelawan.net/?p=4865>

- Bea, C. (2024b). *BC Belawan Lakukan CVC dan Asistensi CEISA 4.0 ke Pengguna Jasa*. Bcbelawan.Net. <https://bcbelawan.net/?p=4857>
- Bea, C. (2024c). *Customs Visit Customer, Berikan Asistensi dan Apresiasi*. Bcbelawan.Net. <https://bcbelawan.net/?p=4910>
- Bea, C. (2024d). *Jelang Implementasi CEISA 4.0 Manifest, Bea Cukai Belawan Gelar Asistensi*. Beacukai.Go.Id. <https://www.beacukai.go.id/berita/jelang-implementasi-ceisa-4-0-manifest-bea-cukai-belawan-gelar-asistensi.html>
- Bea, C. (2024e). *Transformasi 10 Tahun Layanan Kepabeanan, Mendorong Efisiensi dan Kemudahan di Pelabuhan melalui Inovasi Digital*. Beacukai.Go.Id. <https://www.beacukai.go.id/berita/transformasi-10-tahun-layanan-kepabeanan-mendorong-efisiensi-dan-kemudahan-di-pelabuhan-melalui-inovasi-digital.html>
- Bea, C. (2024f). *Visi dan Misi Bea Cukai Belawan*. Bcbelawan.Net. https://bcbelawan.net/?page_id=1154
- Corporate, K. (2023). *Mengenal Lebih Dekat Direktorat Jendral Bea dan Cukai*. Klc2.Kemenkeu.Go.Id.<https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/mengenal-l-lebih-dekat-direktorat-jenderal-bea-dan-cukai-bd58287f/detail/>
- Firmansyah, M. A. (2018). *Pengantar manajemen*. Deepublish.
- Isabela, C. (2022). *Perbedaan Government dan Governance*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/15/03000071/perbedaan-government-dan-governance>
- Izharsyah, J. R. (2022). *Strategi Pengawasan Internal Penyaluran Pupuk Subsidi Dalam Rangka Transparansi Program E-Rdck Di Kelurahan Tangkahan Medan Labuhan Internal Supervision Strategy For Subsidized Fertilizer Distribution In The Context of Transparency of thE-RDCK Program In. 1(1), 12–20.*
- Khairia, N. (2024). *Strategi Directing Untuk Meningkatkan Kinerja Dalam Perspektif New Public Governance Di Dinas KOMINFO Kota Medan. Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan, 4(1).*
- Lestanata, Y., & Pribadi, U. (2016). *Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 – 2015. Journal of Governance and Public Policy, 3(3), 368–389.* <https://doi.org/10.18196/jgpp.2016.0063>
- Lestari, P., Tasya, A. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi, 18(2), 212–224.*

- Mabrori, A. (2023). *Taufan: GINSI dukung CEISA 4.0, Segera Minimalisir Kendalanya*. LogistikNews. <https://www.logistiknews.id/2023/11/22/taufan-ginsi-dukung-ceisa-4-0-segera-minimalisir-kendalanya/>
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI (Anggota IKAPI).
- Murti, B. H., & Vikaliana, R. (2021). Analisis Penerapan Aplikasi CEISA Manifest dalam Pelaporan Inward Manifest dan Outward Manifest di PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 61–66.
- Mustofa Husain, Riesfandiari, I., Jenderal, D., Keuangan, P., Stan, N., Bintaro, J., & Sektor, U. (2023). Efektivitas Layanan Administrasi Jaminan Untuk Kawasan Berikat Berbasis Digital. *Jurnal Nusantara*, 7(2), 338–359.
- Nastia. (2024). Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 268–281.
- Ningsih&rizal. (2019). *Hubungan Fungsi Ketenagaan Kepala Ruang dengan Kinerja Perawat dalam Memberikan Layanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kota Samarinda*. 204–209.
- Nurmalasari, I., & Syah, M. (2019). Manajemen Personalia Dalam Pemberdayaan Sekolah Di SMP Muslimin 5 Kota Bandung. *Jurnal Kependidikan Islam*, 9(1), 68–83. <https://doi.org/10.24090/jk.v7i1.2756>
- Pertiwi, A. Dema, H. dkk. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA*, 9(3), 130–139. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/508/550>
- Pujiarti, Amini, Ratnasari, Pubra. D, Ahmadi D, M. (2022). Jurnal Pendidikan dan Konseling. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1980), 1349–1358. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/11244/8646>
- Sabtaji, H., & Azizah, S. (2022). Pengaruh Staffing Sebagai Salah Satu Fungsi Manajemen di Mitra Jaya Company Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 99–110. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i1.39>
- Saefullah. (2012). *Manajemen Pendidikan Islam* (A. Saebani (ed.)). CV Pustaka Setia.
- Safutra, R. (2021). Evaluasi Kebijakan Dana Bantuan Operasional Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SMA Negeri 3 Kota Sungai Penuh. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(7), 73–81.

- Septiandy, M. F., Arizki, A., Harahap, W. G., & Akbar, Y. (2024). Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Penerapan Fungsi Staffing Dalam Mencapai Tujuan Pendidikan Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(12), 496–502.
- Septiani, A., Aulia, A. R., Resti, A., & Fazira, V. (2022). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , Indonesia Abstrak Kata Kunci : Good Governance , e-government System , MPP Abstract Peranan E-government dalam Pelayanan Pu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(5).
- Shandy, V. M., & Amrizal, D. (2020). Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Tanah Jawa. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1(1), 32–39. <https://doi.org/10.53695/js.v1i1.30>
- Sutiono, Ferry; Wildan, S. (2019). Indonesian Treasury Review. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 4(2), 105–127. <https://itrev.kemenkeu.go.id/index.php/ITRev/article/view/280/172>
- Syafrudin, A. (2014). *Manajemen kepengawasan pendidikan*. Citapustaka Media.
- Taryana, A., Suwandi, I., Nuryanto, Y., Sandjaya, T., & Ananda, R. (2023). State OF The ART Dari Digital Governance Melalui Analisis Vosviewer Dan Systematic Mapping Studies (SMS). *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi. Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 5(3), 141–158.
- Tasyah, A., Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Chesilia, P. (2021). Practice kebijakan dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisipol)*, 1(1), 21–33. <https://penerbitgoodwood.com/index.php/Jasipol/article/view/163>
- Wahju, A., & Emanuel, R. (2009). Perencanaan dan Pembuatan Sistem Pakar Berbasis Runut Maju untuk Diagnosa Awal Perkembangan Emosi pada Anak. *Jurnal Informatika*, 5(1).

Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

LAMPIRAN

Dokumentasi Di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan



Sumber : Foto Bersama Ibu Fadhilatul Hasanah Selaku Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi.



Sumber : Foto Bersama Bapak Rinaldi Selaku Pelaksana Penyuluhan dan Layanan Informasi.

Dokumentasi Dengan Pengguna Jasa (PT. Binanga Utama)



Sumber : Foto Bersama Ibu Aisyah Selaku Pengguna Jasa



Sumber : Foto Bersama Ibu Dita Selaku Pengguna Jasa

SK-1



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dikembangkan oleh Pemerintah Aceh dan Sumatera Utara
Nomor 001/UMSU/2019

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/IBAN-PT/AK.K/PT/11/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://filsip.umstu.ac.id | filsip@umstu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-1

PERMCHONAN PERSetujuan
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 01 November 2024.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Cinta Salsabila
NPM : 2103100020
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
SKS diperoleh : 23 SKS, IP Kumulatif ... 3,76

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektifitas Staffing dalam transformasi Pelayanan Digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan	da ke 2024
2	Efektifitas pelayanan kepabeanan di Kantor Bea Cukai Belawan.	
3	Analisis Hambatan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen kepabeanan di Kantor Bea Cukai Belawan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 01 November 2024

Ketua
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Ananda Mahardika, S.Sos, M.Si
NIDN:

Pamohon,

(... Cinta Salsabila ...)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Dr. Jehan Ridha Rahmah, M.Si
NIDN: 0117019201

009

Dr. Jehan Ridha Rahmah, M.Si



SK-2



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila membezakan surai ini agar diiktirafkan
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [u umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
Nomor : 1994/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal: **01 November 2024**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **CINTA SALSABILA**
N P M : 2103100020
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Semester : **VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025**
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DI KANTOR BEA CUKAI BELAWAN KOTA MEDAN**

Pembimbing : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 009.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 01 November 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 06 Djumadil Awwal 1445 H
08 November 2024 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.

Dekan,

Dr. ARIFIN SAIFUL, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



SK-3



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Dit. Menjawab smpk lu agar diabaikan nomor dan langgan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 7 Januari 2025

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Cinta Salsabila
 NPM : 2103100026
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publip

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 1004/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20.24, tanggal 01 November 2024 dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan ;
4. Foto copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

Pembimbing

(Dr. JEMAL RIDHA ZHARSAH, M.S.)

NIDN: 0117019201

Pemohon,

(Cinta Salsabila)



SK-4

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 10 Januari 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.S.P.

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 37/UND/III.3.AJ/UMSU-03/F/2025



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBERIBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
21	ICHA BUDHARTI	2103100022	Dr. JEHAN RIFHO ZHARISYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. DEBA AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	STRATEGI KOORDINASI HORIZONTAL DIMAS PERHUBUNGAN DALAM UPAYA PENERTIBAN JALUR PARAL LAR DI KOTA MEDAN
22	CINTA SALSABILA	2103100020	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, M.S.P.	Dr. JEHAN RIFHO ZHARISYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI STAFING DALAM TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DI KANTOR BEA CUKAI BEA AWAN KOTA MEDAN
23	ARION RAZZKIN	2103100043	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, M.S.P.	Dr. JEHAN RIFHO ZHARISYAH, S.Sos., M.Si.	PENGUKUH GAYA KEBEREMPUNAN KOLOKTIF KOLEGAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PENELITIAN KELAYAK SAHIT LINTA MEDAN
24	RIZKY AKBAR ETIOPUS	2103100005	SYAFIUDIN, S.Sos., M.H.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.S.P.	FUNGSI ORGANISASIONAL DALAM MELAKUKAKAN TRANSFORMASI DAN PERUBAHAN ARBEA PERKAWAN DI PERSARANAN DEPARTEMEN PERSARANAN (PPRH) KOTA PEMATANG SIKUTAR
25	IRVA RIZKY TIARA PRATIWI	2103100008	MHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	Dr. DEBA AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERBENTARAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2019 TENTANG LARANGAN MEREMIS DI KOTA KESINGAN

Medan, 09 Januari 2025 H
1448 H
08 Januari 2025 M

 (Asoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, M.S.P.)
 DEKAN
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Draf Wawancara Kantor Bea Cukai Belawan

DRAF WAWANCARA

Acc Draft Wawancara
 23/1/2025
 Dr. Jehan Ridhu Idrisy
 NIDN: 017019201

I. IDENTITAS NARASUMBER

- A. NAMA :
 B. JABATAN :
 C. JENIS KELAMIN :
 D. ALAMAT :
 E. NO. HP :

II. DAFTAR PERTANYAAN :

A. Adanya Mobilisasi Potensi Sumber Daya Manusia

1. Dalam hal mobilisasi SDM, bagaimana Kantor Bea Cukai Belawan memastikan setiap pegawai ditempatkan sesuai dengan keahliannya untuk mendukung pelayanan digital seperti CEISA?
2. Bagaimana sistem CEISA membantu dalam meningkatkan peran dan potensi pegawai di Kantor Bea Cukai Belawan?
3. Dalam menghadapi kendala yang masih ada dalam implementasi sistem CEISA, bagaimana mobilisasi SDM di Kantor Bea Cukai Belawan dilakukan untuk mengatasi kendala teknis maupun non-teknis yang muncul selama penerapan sistem digital tersebut?

B. Adanya Pengelolaan Sumber Daya Manusia

1. Bagaimana Kantor Bea Cukai Belawan memastikan bahwa sistem pengelolaan SDM yang diterapkan mampu mendukung transformasi digital melalui CEISA?
2. Apakah ada pelatihan atau pengembangan khusus yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan CEISA? Jika ada, bagaimana efektivitasnya menurut evaluasi kantor?
3. Sejauh mana pengelolaan SDM di Kantor Bea Cukai Belawan berdampak pada peningkatan kualitas layanan digital yang diberikan kepada para pengguna jasa?

C. Adanya Pencapaian Tujuan Organisasi

1. Se jauh mana fungsi staffing di Kantor Bea Cukai Belawan berperan dalam memastikan pencapaian tujuan organisasi melalui transformasi digital yang dihadirkan oleh sistem CEISA?
2. Apa yang sudah dicapai oleh Kantor Bea Cukai Belawan setelah implementasi sistem CEISA, dan bagaimana hal tersebut mendukung tujuan organisasi jangka panjang?
3. Apa dampak yang dirasakan atau didapat oleh Kantor Bea Cukai Belawan setelah implementasi sistem CEISA dalam hal transparansi dan efisiensi waktu dibandingkan dengan sistem konvensional sebelumnya?

D. Adanya Digital Strategy

1. Bagaimana strategi digital di Kantor Bea Cukai Belawan membantu implementasi sistem CEISA untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan?
2. Apa kendala utama dalam penerapan strategi digital ini, dan bagaimana cara Kantor Bea Cukai Belawan mengatasinya?
3. Se jauh mana strategi digital membantu Kantor Bea Cukai Belawan mencapai tujuan organisasi, seperti efisiensi dan pelayanan yang lebih optimal?

E. Adanya Digital Policy

1. Seperti apa pengaruh kebijakan digital dalam mempercepat atau menghambat adopsi sistem CEISA di Kantor Bea Cukai Belawan, terutama dari sisi SDM dan teknologi?
2. Kebijakan digital yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan, apakah lebih berfokus pada regulasi atau pengembangan teknologi, dan bagaimana dampaknya terhadap keberhasilan sistem CEISA?
3. Bagaimana kebijakan digital tersebut mengatur penggunaan teknologi dan data dalam sistem CEISA untuk memastikan keamanan dan efisiensi?

F. Adanya Digital Standard

1. Apa saja aturan atau pedoman digital yang harus diikuti di Kantor Bea Cukai Belawan supaya sistem CEISA bisa berjalan dengan lancar dan sesuai standar?
2. Dalam hal apa saja standar digital yang diterapkan di Kantor Bea Cukai Belawan membantu memperbaiki proses yang sebelumnya dilakukan secara manual?

3. Apakah ada contoh konkret bagaimana standar digital di Kantor Bea Cukai Belawan membuat proses lebih cepat, mudah, atau lebih transparan bagi para pengguna jasa?

Demikianlah draf wawancara dirancang berdasarkan enam kategorisasi utama, yaitu Mobilisasi Potensi SDM, Pengelolaan SDM, Pencapaian Tujuan Organisasi, *Digital Strategy*, *Digital Policy* dan *Digital Standard*. Kategorisasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai aspek yang mempengaruhi Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital Di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.

Medan, 22 Januari 2025

Cinta Salsabila

Draf Wawancara Pengguna Jasa

DRAF WAWANCARA

Ace Draf wawancara
23/1/2021
Dr. Jehan Rieho Paharyol
NIDN : 0117019201

I. IDENTITAS NARASUMBER

- A. NAMA :
- B. JABATAN :
- C. JENIS KELAMIN :
- D. ALAMAT :
- E. NO. HP :

II. DAFTAR PERTANYAAN :

A. Adanya Mobilisasi Potensi Sumber Daya Manusia

1. Bagaimana Anda menilai kesiapan sumber daya manusia di Kantor Bea Cukai Belawan dalam membantu proses pelayanan melalui sistem CEISA?
2. Apakah Anda merasa bahwa petugas Bea Cukai mampu memberikan solusi saat terjadi kendala teknis dalam penggunaan CEISA? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu ditingkatkan?
3. Menurut Anda, sejauh mana komunikasi antara petugas Bea Cukai dengan pengguna jasa memengaruhi kelancaran layanan digital seperti CEISA?

B. Adanya Pengelolaan Sumber Daya Manusia

1. Bagaimana Anda melihat kinerja petugas Bea Cukai dalam mendampingi proses transisi dari pelayanan manual ke digital?
2. Menurut Anda, apakah petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk mendukung kelancaran sistem CEISA? Apa yang sebaiknya ditingkatkan?
3. Bagaimana pengalaman Anda saat bekerja sama dengan petugas Bea Cukai dalam menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan layanan digital?

C. Adanya Pencapaian Tujuan Organisasi

1. Apakah Anda merasa pelayanan melalui sistem CEISA sudah lebih efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya? Jika ya, dalam aspek apa saja?
2. Seberapa besar dampak transformasi pelayanan digital ini terhadap kemudahan Anda sebagai pengguna jasa?

3. Menurut Anda, apakah sistem CEISA sudah mampu meningkatkan transparansi pelayanan di Kantor Bea Cukai Belawan? Apa ada yang masih perlu diperbaiki?

D. Adanya *Digital Strategy*

1. Menurut Anda, apakah sistem digital seperti CEISA membuat pelayanan Bea Cukai Belawan lebih transparan dan efisien dibandingkan dengan cara konvensional? Atau ada bagian yang masih terasa sulit?
2. Bagaimana Anda menilai cara Bea Cukai mengatasi kendala yang muncul saat menggunakan sistem CEISA? Apakah strateginya sudah cukup cepat dan efektif?
3. Menurut Anda, apakah strategi yang dilakukan Bea Cukai Belawan dengan menerapkan sistem digital seperti CEISA sudah membantu mempermudah proses pelayanan dan memenuhi kebutuhan Anda sebagai pengguna jasa?

E. Adanya *Digital Policy*

1. Apakah Anda merasa sistem CEISA ini mudah digunakan, atau ada kebijakan tertentu yang membuatnya sulit bagi Anda?
2. Menurut Anda, apakah aturan yang diterapkan dalam layanan digital ini sudah membantu proses menjadi lebih transparan dan terpercaya/
3. Apakah Anda merasa aturan yang diterapkan transformasi pelayanan digital untuk sistem CEISA, seperti saat proses pemberkasan atau pendokumenan, sudah mempermudah atau malah menyulitkan? Jika menyulitkan, bagaimana sebaiknya?

F. Adanya *Digital Standard*

1. Menurut Anda, apakah pelayanan menggunakan sistem CEISA sudah sesuai dengan standar yang Anda harapkan, misalnya kecepatan, keamanan, dan kejelasan informasi?
4. Menurut Anda, apakah standar pelayanan yang diterapkan dalam sistem CEISA sudah memberikan kejelasan yang efektif mengenai proses dan status pengajuan?
5. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan atau keluhan saat menggunakan CEISA, misalnya dalam hal sistem yang tidak berjalan lancar atau kesalahan proses? Apa yang menurut Anda perlu diperbaiki?

Demikianlah draf wawancara dirancang berdasarkan enam kategorisasi utama, yaitu Mobilisasi Potensi SDM, Pengelolaan SDM, Pencapaian Tujuan Organisasi, *Digital Strategy*, *Digital Policy* dan *Digital Standard*. Kategorisasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai aspek yang mempengaruhi Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital Di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan.

Medan, 22 Januari 2025

Cinta Salsabila

Surat Izin Penelitian



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjabar surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 350/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025
 Lampiran : --
 Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 06 Sya'ban 1446 H
 05 Februari 2025 M

Kepada Yth : Kepala Kantor Pengawasan dan Pelabuhan
Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan
 di-
 Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kantor Pengawasan dan Pelabuhan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, atas nama :

Nama mahasiswa : **CINTA SALSABILA**
 N P M : 2103100020
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DI KANTOR BEA CUKAI BELAWAN KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. *Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.*



Cc : File.

Dekan,



Surat Keterangan Selesai Penelitian



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI SUMATERA
UTARA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA
PABEAN BELAWAN

JALAN ANGGADA II, KOTAK POS 2, BELAWAN 20411
 TELEPON (061) 6940226; FAKSIMILE (061) 6940226; LAMAN www.bcbelawan.beacukai.go.id
 PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SUREL bcbelawan@customs.go.id

Nomor : S-7/KBC.0201/KBC.020101/2025 25 Februari 2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas
 Hal : Izin Riset a.n. Cinta Salsabila

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Mukhtar Basri No. 3 Medan

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : 350/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 05 Februari 2025 hal Mohon diberikan Izin Penelitian Mahasiswa dengan hormat kami sampaikan bahwa kami menerima mahasiswa Saudara, sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Cinta Salsabila
 NPM : 21031000020
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : VII (tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
 Judul : Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan

Untuk melakukan Riset pada Instansi kami. Selama melaksanakan kegiatan diharuskan menaati peraturan kantor.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor
 u.b.
 Kepala Subbagian Umum



Ditandatangani secara elektronik
 Andhy Julianto

Tembusan:
 Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan

pindai dengan CamScanner

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman <https://office.kemenkeu.go.id> atau unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Bisa menjawab kami via agar dan buktikan nomor dan tanggalnya

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1911/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Usri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 https://fkip.umau.ac.id ✉ fkip@umau.ac.id 📞 umsumedan 📠 umsumedan 📺 umsumedan 📺 umsumedan

Sic-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap : Cinta Salsabila
 N.P.M : 2103100020
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital di Kantor Ben Cuci Belawan Kota Medan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	5/11/2024	Bimbingan Proposal Skripsi	H
2.	16/11/2024	Bimbingan Bab I dan Bab II	H
3.	23/11/2024	Acc Seminar Proposal	H
4.	23/01/2025	Bimbingan Draft Wawancara	H
5.	23/01/2025	Acc draft wawancara.	H
6.	14/03/2025	Bimbingan Bab III	H
7.	12/04/2025	Bimbingan Bab III dan IV	H
8.	14/04/2025	Acc Sidang Skripsi	H

Medan, 14 April 2025.



Ketua Program Studi

Pembimbing

Dr. Anang Sidiq, M.P
 NIDN: 0117019201

(Ariska Nohman, S.Sos., M.SP
 NIDN: 0117019201

(Dr. Teheri Rukho Kharsyah, S.Sos., M.
 NIDN: 0117019201



LOA Jurnal



LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Cinta Salsabila

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, Garuda, E-2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Transformasi Pelayanan Digital di Kantor Bea Cukai Belawan Kota Medan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 1 Juny (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 14, 2025

Editor In Chief


(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>

Contact: 082160559891

SURAT BEBAS PERPUSTAKAAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP/PT/IX/2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
 NPP. 1271202D1000001 | <http://perpustakaan.umsu.ac.id> | perpustakaan@umsu.ac.id | [perpustakaan_umsu](https://www.perpustakaan_umsu.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor: 01002/KET/II.4-AU/UMSU-P/M/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : CINTA SALSABILA
NPM : 2103100020
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 16 Syawal 1446 H
 15 April 2025 M



Kepala Perpustakaan,

Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Cinta Salsabila
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 12 Juni 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Kp. Babakan Tapos Depok
Anak ke : 2 dari 2 bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Tamen
Ibu : Verra

Riwayat Pendidikan

- Tamat dari SD NEGERI Sukatani 7 Depok, Tahun 2015, Berijazah
- Tamat dari SMP Taruna Bhakti Depok, Tahun 2018, Berijazah
- Tamat dari SMA Negeri 7 Medan, Tahun 2021, Berijazah
- Kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Tahun 2021-Sekarang

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 07 Mei 2025

Cinta Salsabila