

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA*
(ACFTA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN BELAWAN, SUMATERA UTARA**

TESIS

OLEH

**FAJAR SURYANTO
NPM. 201801041**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

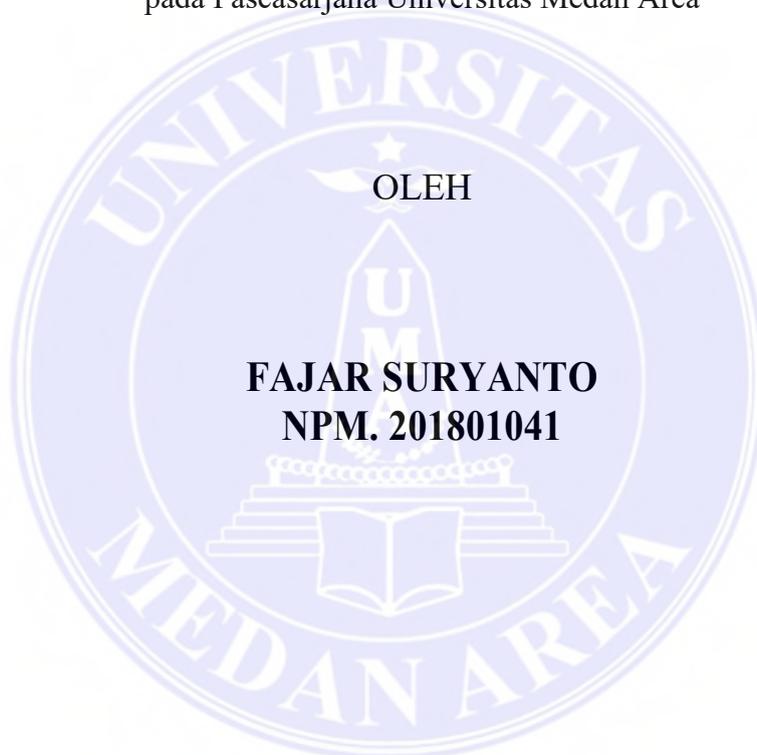
Document Accepted 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA
(ACFTA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN BELAWAN, SUMATERA UTARA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA (ACFTA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN BELAWAN, SUMATERA UTARA

Nama : FAJAR SURYANTO

NPM : 201801041

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing II



Dr. Ressi Dwiana, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Telah diuji pada Tanggal 31 Agustus 2022

Nama : FAJAR SURYANTO

NPM : 201801041



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA
Sekretaris	: Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si
Pembimbing I	: Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing II	: Dr. Ressi Dwiana, MA
Penguji Tamu	: Prof. Dr. Zainuddin, MPd

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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.

Medan, 31 Agustus 2022

Yang menyatakan,



FAJAR SURYANTO

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FAJAR SURYANTO
NPM : 201801041
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ASEAN-CHINA *FREE TRADE AREA* (ACFTA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN BELAWAN, SUMATERA UTARA

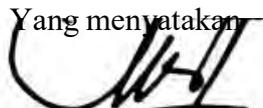
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



FAJAR SURYANTO

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA* (ACFTA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN BELAWAN, SUMATERA UTARA

Nama : Fajar Suryanto
NPM : 201801041
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si
Pembimbing II : Dr. Ressi Dwiana, MA

Diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2020 tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang dalam Persetujuan Kerangka Kerja mengenai Kerja Sama Ekonomi dan Persetujuan Tertentu antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara dan Republik Rakyat Tiongkok mengakomodir penyerahan Surat Keterangan Asal (SKA) secara elektronik sehingga dapat memudahkan importir dalam menyampaikan dokumen SKA dalam rangka memperoleh fasilitas tarif preferensi sehingga atas barang yang diimpor dapat dikenakan bea masuk lebih rendah bahkan sampai 0%. Namun demikian masih ditemukan adanya perbedaan pemahaman terkait pemenuhan Surat Keterangan Asal (SKA) sehingga dapat menyebabkan kepuasan pengguna jasa menurun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan ACFTA serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dimaksud pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara masih perlu dilakukan perbaikan dikarenakan komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi belum berjalan dengan baik yang yang dipengaruhi oleh faktor belum adanya *Standard Operating Procedures* (SOP), fragmentasi yang luas, adanya pemahaman yang berbeda antar pegawai, belum adanya saluran khusus terkait penanganan kendala SKA, sosialisasi yang terbatas, dan kompetensi petugas Layanan Informasi. Sedangkan yang mendukung implementasi adalah disposisi yang dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi, insentif, sarana prasarana, pengawasan internal, usia, keterbukaan informasi dan kontrak kinerja.

Kata kunci : Implementasi kebijakan, ACFTA, Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA (ACFTA) POLICY IN IMPROVING SERVICE QUALITY OF MEDIUM CUSTOMS TYPE, CUSTOMS AND EXCISE CONTROLLING AND SERVICING OFFICE OF BELAWAN, NORTH SUMATERA

Name : Fajar Suryanto
Student Id. Number : 201801041
Study Program : Master of Public Administration
Advisor I : Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si
Advisor II : Dr. Ressi Dwiana, MA

The issuance of the Minister of Finance Regulation number 171/PMK.04/2020 concerning Procedures for Imposing Import Duty Tariffs on Imported Goods Based on the Agreement on Trade in Goods in the Framework Agreement on Economic Cooperation and Certain Agreements between the Association of Southeast Asian Nations and the People's Republic of China has accommodated the submission of Certificate of Origin (COO) electronically. This makes it easier for importers to submit COO documents to obtain preferential tariff facilities so that imported goods can be subject to lower import duties, even up to 0%. However, it is still found that there are differences in understanding regarding the fulfillment of Certificate of Origin (COO) which causes service user satisfaction to decrease.

This study aims to determine the implementation of the ACFTA policy and the factors that influence the implementation at the Medium Customs Type, Customs and Excise Controlling and Servicing Office of Belawan, North Sumatera. The method used is descriptive qualitative with data collection is done through observation, interviews and documentation. Meanwhile the data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Based on the results of the study, it is known that the implementation of the ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA) Policy in Improving the Quality of Services for Medium Customs Type, Customs and Excise Controlling and Servicing Office of Belawan, North Sumatera still need improvement because communication, resources and bureaucratic structure have not gone well, which is influenced by This is due to the absence of Standard Operating Procedures (SOP), wide fragmentation, different understandings between employees, the absence of special channels related to handling COO constraints, limited socialization and competence of Information Services officers. Meanwhile, those that support implementation are disposition which are influenced by

organizational culture factors, incentives, infrastructure, internal control, age, information disclosure and performance contracts.

Keywords : *Policy Implementation, ACFTA, Service Quality*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Implementasi Kebijakan ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara**” dengan tepat waktu. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Dengan kerendahan hati, penulis membuka dengan lebar kritik, saran dan masukan yang dapat membangun penelitian ini dimasa yang akan datang.

Medan, Juli 2022

Penulis,



Fajar Suryanto
NPM 201801041

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sembahkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan, baik dalam bentuk materil maupun moril yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis (Almarhum Bapak Sopingi dan Almarhumah Ibu Siti Zaenap) yang atas doa, ridho dan perjuangannya telah mengantarkan capaian penulis sejauh ini;
2. Istri penulis (Atika Lusyana Winardi) dan anak-anak penulis (Anindita Auni Fajrina, Nizam Danadyaksa Fajrian dan Ottisya Haflasea Fajrina) atas segala dukungan, semangat dan doanya;
3. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc;
4. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS;
5. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si;
6. Dosen Pembimbing I dan II : Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si. dan Dr. Ressi Dwiana, MA;
7. Kepala KPPBC TMP Belawan dan jajarannya;
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area angkatan 2020 Kelas B;
9. Seluruh staff / pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area;
10. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan Tesis ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
UAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Implementasi Kebijakan Publik.....	12
2.1.1. Pengertian Kebijakan Publik.....	12
2.1.2. Pengertian Implementasi.....	15
2.1.3. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	18
2.1.3. Model Implementasi	19
2.1.3.1. Implementasi Kebijakan Model Van Meter dan Horn (1975).....	20
2.1.3.2. Implementasi Kebijakan Model Hoogwood dan Gun (1978)	21
2.1.3.3. Implementasi Kebijakan Model Edward III	22
2.1.4. Faktor Pendukung Implementasi	27
2.1.5. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi	30
2.2. Pelayanan Publik	31
2.2.1. Standar Pelayanan Publik	35
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik	36
2.2.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37
2.2.4.1. Konsep Pelayanan Prima	39

2.3. <i>ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)</i>	42
2.4. Penelitian Terdahulu	49
2.5. Kerangka Pikir Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	52
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	53
3.3. Subjek/Informan Penelitian.....	54
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	55
3.6. Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil KPPBC Tipe Madya Pabean Belawan	62
4.2. Tugas dan Fungsi KPPBC TMP Belawan	66
4.3. Tugas Pokok Dan Fungsi Perangkat Kantor	68
4.4. Wilayah Kerja	75
4.5. Implementasi Kebijakan <i>ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)</i> melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK171/PMK.04/2020 tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk Atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang dalam Persetujuan Kerangka Kerja Mengenai Kerja Sama Ekonomi dan Persetujuan Tertentu Antara Perhimpunan Bangsa- Bangsa Asia Tenggara dan Republik Rakyat Tiongkok	76
4.6. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan <i>ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)</i> pada KPPBC TMP Belawan	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	146
5.2. Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA	151
DAFTAR LAMPIRAN	157

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Perbandingan Penduduk China dan ASEAN.....	2
Tabel 4.1.	Data Kepegawaian Berdasarkan Jabatan	64
Tabel 4.2.	Tabel Media Komunikasi KPPBC TMP Belawan	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Format Surat Keterangan Asal (SKA).....	6
Gambar 1.2.	Format Surat Keterangan Asal (SKA) Elektronik.....	7
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3.1.	Langkah - Langkah Analisis Miles dan Huberman.....	61
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi KPPBC TMP Belawan.....	63
Gambar 4.2.	Diagram Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	64
Gambar 4.3.	Diagram Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.4.	Diagram Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan...	65



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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

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

ASEAN sebagai salah satu blok negara yang memiliki kekuatan dan potensi ekonomi yang terkemuka di dunia juga tidak bisa terlepas dari globalisasi

perdagangan dimaksud. Selain membuka akses pasar seluas-luasnya dengan sesama negara anggota ASEAN, negara-negara di ASEAN juga melakukan perdagangan dengan berbagai negara, salah satunya adalah negara China. Salah satu bentuk perdagangan bebas antara ASEAN dengan China adalah melalui pengurangan tarif berbagai barang yang diimpor antar kedua belah pihak yang berlaku secara timbal balik atau resiprokal.

Sebagai negara dengan penduduk terbesar di dunia tentu saja China akan menjadi pangsa pasar berbagai produk yang dihasilkan oleh negara-negara ASEAN. Sehingga China sangat menarik perhatian negara lain untuk dijadikan sebagai mitra perdagangan. Data perbandingan penduduk China dan ASEAN tahun 1998-2000 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1. Perbandingan Penduduk China dan ASEAN (dalam ribuan)

Negara	1998	1999	2000
China	1.271.982	1.281.515	1.290.551
ASEAN			
Brunei Darussalam			
Kamboja			
Indonesia			
Laos			
Malaysia	509.615	517.394	525.008
Myanmar			
Filipina			
Singapura			
Thailand			
Timor-Leste			
Viet Nam			

Sumber: <https://population.un.org/wpp/Download/Standard/Population/>

Hal inilah yang kemudian pada tanggal 6 November 2001 di Bandar Sri Begawan, Brunei Darussalam, para Kepala Negara ASEAN melakukan penandatanganan

ASEAN – China Comprehensive Economic Cooperation dengan Kepala Negara China. Dalam pertemuan ini disepakati untuk dibentuk *ASEAN-China Free Trade Area* dalam 10 tahun. Pertemuan dimaksud kemudian ditindaklanjuti dengan pertemuan di Phnom Penh, Kamboja yang menghasilkan *Framework Agreement on Comprehensive Economic Cooperation between the ASEAN and People's Republic of China*. Perjanjian inilah yang kemudian menjadi titik awal pembentukan *ASEAN – China Free Trade Area* (ACFTA). (<https://ditjenppi.kemendag.go.id/index.php/ASEAN/ASEAN-1-fta/ASEAN-china>).

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

Konsekuensi dari adanya perjanjian dimaksud maka atas barang-barang impor dari negara anggota berlaku tarif preferensi yaitu tarif bea masuk berdasarkan perjanjian atau kesepakatan internasional. Berdasarkan Peraturan

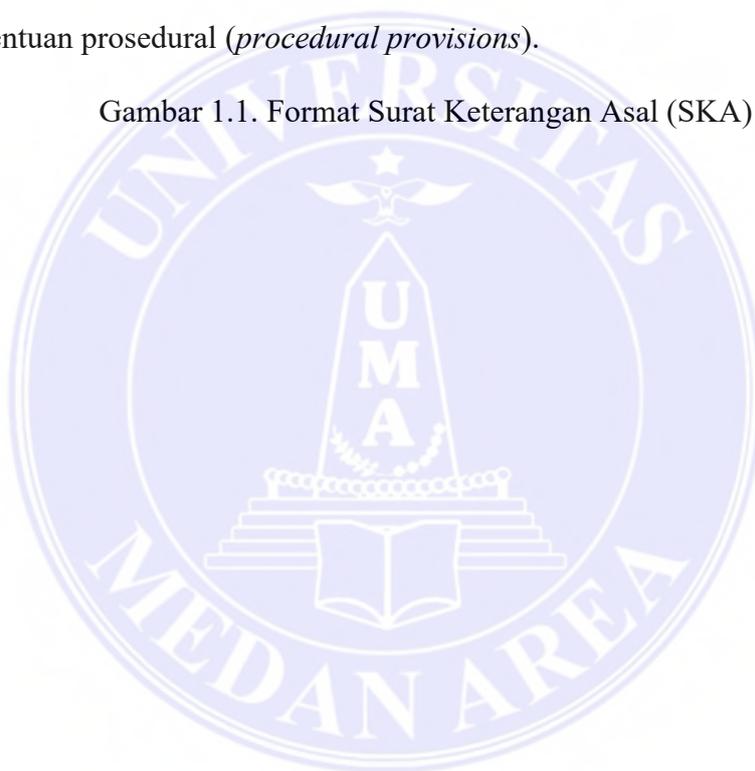
Menteri Keuangan Nomor 26/PMK.04/2017 tentang Penetapan Tarif Bea Masuk Dalam Rangka *ASEAN-China Free Trade Area* diketahui bahwa sebagian besar pos tarif barang dalam Buku Tarif Kepabeanan Indonesia (BTKI) memiliki tarif 0% sebagai konsekuensi adanya ACFTA. Hal ini berarti mayoritas barang impor dari China yang masuk ke Indonesia atau sebaliknya tidak akan dilakukan pemungutan bea masuk. Hal ini tentu saja akan membuka peluang kedua negara untuk saling membanjiri negara partner dengan berbagai produk masing-masing negara.

Dengan adanya ACFTA sebagaimana tersebut di atas maka negara kita merasa mampu untuk memulai persaingan perdagangan bebas dengan China. Selain itu dengan dilakukannya penurunan tarif secara bertahap maka diharapkan negara kita bisa mulai menyiapkan diri untuk menyiapkan industri yang memproduksi barang-barang yang masih belum bisa diproduksi secara penuh di dalam negeri. Tentu saja dengan adanya ACFTA akan meningkatkan akses pasar ekspor ke China dengan tingkat tarif yang lebih rendah bagi produk-produk nasional. Jumlah penduduk China yang pada tahun 2020 besarnya lebih dari 5 (lima) kali jumlah penduduk Indonesia tentu akan menjadi peluang pasar ekspor barang yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai devisa ekspor serta meningkatkan perekonomian nasional.

Pemanfaatan penurunan tarif bea masuk yang bahkan sampai 0% (nol persen) dalam perjanjian ACFTA dimaksud telah disepakati oleh kedua belah pihak akan diberikan jika atas barang impor memenuhi beberapa kriteria melalui dokumen yang disebut dengan Surat Keterangan Asal (SKA). Berdasarkan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.04/2020 tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang dalam Persetujuan Kerangka Kerja mengenai Kerja Sama Ekonomi dan Persetujuan Tertentu antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara dan Republik Rakyat Tiongkok, kriteria yang harus dipenuhi meliputi kriteria asal barang (*origin criteria*), kriteria pengiriman (*consignment criteria*) dan ketentuan prosedural (*procedural provisions*).

Gambar 1.1. Format Surat Keterangan Asal (SKA)



1. Products consigned from (Exporter's business name, address, country)		Reference No. ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA PREFERENTIAL TARIFF CERTIFICATE OF ORIGIN (Combined Declaration and Certificate)			
3. Products consigned to (Consignee's name, address, country)		FORM EE Issued in _____ (Country) See Chapter/Number			
3. Means of transport and route (as far as known) Departure date Vessel's name/Aircraft etc. Port of Discharge		4. For Official Use <input type="checkbox"/> Preferential Treatment Given <input type="checkbox"/> Preferential Treatment Not Given (Please state reasons)			
Secretary of ASEAN/Chief Executive of the Importing Party					
7. Invoice Number	8. Marks and numbers on packages	9. Number and type of packages, description of products (including quantity where appropriate and HS number in six digit code)	10. Origin criteria (see Chapter/Notes)	11. Gross weight or net weight or other quantity, and value (FOB) only when EVU criterion is applied	12. Number, date of invoice
11. Declaration by the exporter The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct, that all the products were produced in: _____ (Country) and that they comply with the origin requirements specified for these products in the Rules of Origin for the ACFTA by the products consigned to: _____ (Importing Country) Place and date, signature of authorized signatory		12. Certification It is hereby certified, on the basis of copies rendered true, that the declaration by the exporter is correct. Place and date, signature and stamp of certifying authority			
13. Issued Retrospectively a) Informant Certificate		b) Exhibition c) Third Party Issuance			

Sumber: Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.04/2020, 2020

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

pemeriksaannya. Namun berdasarkan Peraturan dimaksud, dokumen SKA dapat disampaikan secara elektronik.

Gambar 1.2. Format Surat Keterangan Asal (SKA) Elektronik

INSW
INDONESIAN NATIONAL TRADE & CUSTOMS AGENCY

Electronic Certificate of Origin (e-COO)

Name of Exporter: _____ Name of Importer: _____

Address of Exporter: _____ Port of Shipment: _____

Name of Transfer: _____ Origin Country: _____

Address of Importer: _____ Destination Country: _____

Date of Issuance: _____ Type of Party: _____

Serial No.	Marks and Numbers	Description	Net Weight	Gross Weight	HS Number	Origin	Other	Weight	Value	Unit

Signature: _____ Date: _____

Signature: _____ Date: _____

Category: _____

Sumber: Dokumentasi Peneliti dengan dilakukan edit seperlunya, 2022

Dengan adanya pengurangan hambatan tarif atas berbagai produk impor dari China diharapkan para pelaku usaha industri akan memanfaatkan fasilitas dimaksud untuk mengimpor mesin-mesin, alat-alat produksi, bahan setengah jadi maupun bahan baku yang akan digunakan untuk mendukung produksi dalam negeri sehingga nantinya dapat menghasilkan berbagai macam produk yang akan

diekspor ke negara China ataupun negara lain. Namun demikian menurut mantan Wakil Menteri Perindustrian Alex S.W Retraubun menyebutkan bahwa banyaknya produk impor yang membanjiri pasar dalam negeri, karena banyak pihak tidak mempelajari dampak buruk implementasi dari kerjasama perdagangan ACFTA (kemenperin.go.id, 2012). Sedangkan menurut penelitian Zantermans Rajagukguk (2013) menyebutkan bahwa tanpa ada dukungan nyata berupa kebijakan insentif untuk memitigasi dampak ACFTA, maka penurunan bea masuk (tarif) impor sebagai konsekuensi dari penerapan ACFTA akan memberikan dampak negatif baik terhadap output maupun penyerapan tenaga kerja pada Industri Tekstil dan Produk Tekstil. Hasil simulasi Zantermans Rajagukguk menunjukkan bahwa semakin banyak penurunan bea masuk, semakin banyak pula penurunan output dan penyerapan tenaga kerja.

Menurut Setiawan dari Badan Kebijakan Fiskal (2012) sebenarnya dampak keikutsertaan Indonesia dalam ACFTA ini telah meningkatkan ekspor ke China, namun demikian Indonesia harus berupaya lebih agresif mengimbangi China. Penerapan ACFTA yang diharapkan dapat memperluas pangsa pasar penjualan produk nasional ke negara China, meskipun secara neraca perdagangan masih belum bisa mengalahkan China. Dilihat dari neraca perdagangan dalam 4 (empat) tahun 2018 s.d 2021 berdasarkan data BPS diketahui bahwa secara berturut-turut nilai ekspor Indonesia ke China dalam Juta USD adalah 27.132,2 (2018), 27.961,9 (2019), 31.781,8 (2020) dan 53.765,5 (2021). Sedangkan nilai impor Indonesia dari China dalam Juta USD adalah 45.537,80 (2018), 44.930,60 (2019), 39.634,70 (2020) dan 56.227,2 (2021). Hal ini berarti dari tahun 2018 s.d

2021 neraca perdagangan Indonesia dengan China mengalami defisit sebesar 18.405,60 (2018), 16.968,70 (2019), 7.852,90 (2020) dan 2.461,7 (2021) dalam Juta USD. Meskipun masih defisit, namun kita dapat melihat bahwa sudah ada perbaikan kinerja perdagangan Indonesia dengan China.

Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2020 disebutkan bahwa dalam rangka pengelolaan fiskal yang sehat dan berkelanjutan maka telah dilakukan peningkatan efektivitas *Free Trade Area* dimana salah satunya adalah *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) karena memang dipandang penerapannya belum efektif. Dalam Laporan Kinerja dimaksud Direktorat Jenderal Bea dan Cukai akan berfokus pada beberapa hal salah satunya adalah penguatan, harmonisasi dan sinkronisasi fasilitas fiskal. Hal ini dikarenakan selama ini tata cara pengenaan tarif bea masuk atas barang impor berdasarkan perjanjian internasional diatur dalam 1 (satu) Peraturan Menteri Keuangan yang mencakup 10 (sepuluh) Perjanjian Kerjasama yaitu (ATIGA, ACFTA, AKFTA, AIFTA, AANZFTA, AJCEP, IJEP, IPPTA, IC-CEPA, dan MoU Indonesia-Palestine sehingga atas peraturan dimaksud untuk meningkatkan efektivitas perlu dilakukan pemecahan peraturan. Untuk mendukung program tersebut maka pada tahun 2020 telah diterbitkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2020 Tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk Atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang Dalam Persetujuan Kerangka Kerja Mengenai Kerja Sama Ekonomi Dan Persetujuan Tertentu Antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara Dan Republik Rakyat Tiongkok. Dalam Peraturan dimaksud dokumen Surat Keterangan Asal (SKA) yang awalnya

harus diserahkan dalam bentuk *hardcopy* maka saat ini dapat diserahkan dalam bentuk elektronik sehingga lebih menjamin keasliannya meskipun penyerahan secara *hardcopy* juga masih difasilitasi.

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

persyaratan administrasi agar barang impor dari China dapat memperoleh fasilitas tarif preferensi berdasarkan perjanjian ACFTA. Agar SKA dapat diterima sehingga importir dapat memperoleh fasilitas tarif preferensi maka dokumen SKA dimaksud secara administratif harus memenuhi beberapa kriteria yaitu kriteria asal barang (*origin criteria*), kriteria pengiriman (*consignment criteria*) dan ketentuan prosedural (*procedural provisions*).

Berdasarkan gambaran dan sedikit fakta di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang: **"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA (ACFTA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN BELAWAN, SUMATERA UTARA"**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Pada KPPBC TMP Belawan?
2. Apa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Pada KPPBC TMP Belawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) pada KPPBC TMP Belawan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa Faktor Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)* pada KPPBC TMP Belawan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa / mahasiswi Pasca Sarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik dalam melakukan analisa lebih lanjut tentang *ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis diharapkan penelitian ini mampu memberikan penjelasan mengenai Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan Publik

2.1.1. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*policy*” yang berarti suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seseorang pelaku atau kelompok politik dalam usaha memilih tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan itu. Menurut Dunn (dalam Winarno, 2007) dijelaskan bahwa tahapan dalam proses pembuatan kebijakan adalah:

a. Tahap penyusunan agenda

Pada tahap ini, pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan beberapa masalah yang dipilih untuk dirumuskan oleh para perumus kebijakan dalam suatu agenda publik.

b. Tahap formulasi/perumusan kebijakan

Pada tahap ini, masalah-masalah yang telah menjadi agenda publik didefinisikan untuk kemudian diambil suatu kebijakan untuk memecahkan masalah tersebut.

c. Tahap adopsi kebijakan

Setelah dilakukan perumusan kebijakan, kemudian salah satu atau alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari golongan mayoritas.

d. Tahap implementasi kebijakan

Program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah

harus diimplementasikan. Pada tahap ini, berbagai kepentingan akan saling bersaing. Ada kebijakan yang mendapat dukungan dan ada pula kebijakan yang ditentang oleh para pelaksana.

e. Tahap penilaian kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah.

Terdapat berbagai macam teori yang mendefinisikan arti kebijakan publik. Menurut Laswell dan Kaplan (dalam Nugroho, 2011) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik-praktik tertentu. Definisi lain kebijakan publik adalah pendapat dari Karniawati (2011) yang menyebutkan bahwa “kebijakan merupakan tindakan-tindakan atau keputusan yang dibuat oleh pemerintah, dimana tindakan atau keputusan tersebut memiliki pengaruh terhadap masyarakat”. Sedangkan Menurut Hoogerwerf (dalam Rusli, 2013) disebutkan bahwa pada hakekatnya pengertian kebijakan adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah, merupakan upaya untuk memecahkan, mengurangi, mencegah suatu masalah dengan cara tertentu, yaitu dengan tindakan yang terarah.

Thomas R. Dye (dalam Anggara, 2014) mendefinisikan “*Public Policy is whatever the government chose to do or not to do*” (Kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Menurut Dye, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan publik merupakan tindakan pemerintah.

Sebaliknya, apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya. Pendapat lain dikemukakan oleh Putra dan Sanusi (2019) yang menyebutkan bahwa kebijakan publik adalah sebuah keputusan yang diambil oleh pemerintah (pejabat politik) terhadap permasalahan publik tertentu, dan keberlanjutan dari keputusan atau tindakan tersebut berdampak pada publik.

Dari berbagai definisi di atas dapat kita jelaskan bahwa kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan dan diimplementasikan oleh badan berwenang untuk mengatasi masalah dunia nyata yang terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang berorientasi pada tujuan Negara. Kebijakan publik biasanya merupakan tindakan untuk memecahkan masalah sosial dalam melaksanakan Program, sehingga tercapainya kesejahteraan sosial. Kebijakan yang dibuat pada umumnya berupa peraturan perundang-undangan yang berbentuk implementasi program kebijakan untuk mengatur sesuatu yang dianggap mendorong proses pembangunan dan pemberdayaan masyarakat itu sendiri.

Dari berbagai pendapat dan penjelasan di atas memang tidak ada definisi baku terkait kebijakan publik, namun demikian Agustino (2020) berpendapat karakteristik utama dari kebijakan publik adalah:

- a. Kebijakan publik merupakan sebuah tindakan yang memiliki maksud dan tujuan tertentu;
- b. Kebijakan publik dibuat oleh pihak yang berwenang;

- c. Kebijakan publik pada dasarnya merupakan keputusan yang simultan dan bukan keputusan yang terpisah-pisah;
- d. Kebijakan merupakan „apa yang sesungguhnya dikerjakan pemerintah“ dan bukan „apa yang hendak dikerjakan oleh pemerintah“;
- e. Kebijakan publik bisa bersifat populer (pemberian insentif, bantuan kepada rakyat miskin, dsb) tetapi juga dapat tidak populer (pencabutan subsidi, penerapan suku bunga tinggi, dsb).

2.1.2. Pengertian Implementasi

Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab (dalam Wahab, 2004) adalah “Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa Undang–Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga–lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan”.

Menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara (dalam Wahab, 2001) mengemukakan pendapatnya mengenai pelaksanaan atau implementasi yaitu implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Menurut Hanifah Harsono (2002) dalam bukunya yang berjudul Implementasi Kebijakan dan Politik mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi, pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Menurut tahapan kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Dunn (dalam Winarno, 2007) implementasi merupakan salah satu tahapan dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas dan dilakukan adopsi atas salah satu atau alternatif kebijakan pada rumusan kebijakan dimaksud. Implementasi merupakan rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Menurut Gaffar (2009) menyebutkan bahwa rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah Undang-Undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di

dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara konkrit ke masyarakat.

Afan Gaffar juga menjelaskan bahwa terdapat kebijakan publik yang dapat langsung diimplementasikan, namun demikian terdapat juga kebijakan publik yang memerlukan aturan turunan atas kebijakan dimaksud. Kebijakan publik dalam bentuk Undang-Undang atau Peraturan Daerah adalah beberapa contoh kebijakan publik yang masih memerlukan kebijakan publik penjas atau peraturan pelaksanaan. Sedangkan menurut Dwijowijoto (2004) contoh kebijakan publik yang bisa langsung dilaksanakan adalah Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas dan lain-lain.

Selanjutnya menurut Widodo (2011) implementasi adalah memahami hal-hal yang seharusnya terjadi setelah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata dari suatu kebijakan. Implementasi menurut teori Jones (dalam Mulyadi, 2015) adalah proses mewujudkan program hingga memperhatikan hasilnya.

Pengertian Implementasi di atas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan.

Menurut Sunggono (1994) implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan urutan waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian implementasi yang dikemukakan diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya setiap rencana yang ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai

2.1.3. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Suatu kebijakan agar tercapai maksud dan tujuannya harus dilakukan implementasi atau pelaksanaan. Dampak atau tujuan yang diinginkan dengan adanya sebuah kebijakan akan mampu tercapai dengan implementasi kebijakan yang baik. Kebijakan yang bagus tidak akan menghasilkan manfaat yang maksimal jika implementasi atas kebijakan tersebut tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Implementasi kebijakan publik merupakan merupakan suatu kegiatan yang dimaksudkan oleh seorang pelaksana atau implementor dengan tujuan untuk merealisasikan suatu program pemerintah sehingga menunjukkan hasil atau mencapai tujuan yang ingin dicapai. Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai: “Tindakan-tindakan

yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan (Winarno, 2005)”.

Implementasi kebijakan pada substansinya adalah sebuah proses pelaksanaan kebijakan dengan cara yang baik supaya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh para pembuat kebijakan. Sehingga ketika sebuah kebijakan publik tidak dapat diterapkan dengan baik, maka dalam proses implementasinya gagal mencapai substansi dari kebijakan publik tersebut. Implementasi kebijakan pada prinsipnya cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan. Secara umum, implementasi kebijakan mempunyai tugas dan fungsi untuk mencapai tujuan kebijakan melalui relasi atau koneksi dari aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah.

2.1.4. Model Implementasi

Menurut Nugroho (2004) pada prinsipnya terdapat dua pemilahan jenis teknik atau model implementasi kebijakan. Pemilahan pertama adalah

implementasi kebijakan yang berpola “dari atas ke bawah” (*top-bottomer*) versus “bawah ke atas” (*bottom-topper*) dan pemilihan kedua adalah implementasi yang berpola paksa (*command-and-control*) versus mekanisme pasar (*economic incentive*).

Model mekanisme paksa adalah model yang mengedepankan arti penting lembaga publik sebagai lembaga tunggal yang mempunyai monopoli atas mekanisme paksa dalam negara yang tidak ada mekanisme insentif bagi yang menjalani, namun ada sanksi bagi yang menolak melaksanakan atau melanggarnya. Sedangkan model mekanisme pasar adalah model yang mengedepankan pemberian insentif bagi yang menjalani, dan bagi yang tidak menjalankan tidak mendapatkan sanksi serta tidak mendapatkan insentif. Model “*top down*” merupakan pola yang dikerjakan oleh pemerintah untuk rakyat, yang partisipasinya lebih berbentuk mobilisasi. Sebaliknya “*bottom up*” bermakna meski kebijakan publik dibuat oleh pemerintah, namun pelaksanaannya oleh rakyat dan diantara kedua kutub tersebut ada interaksi pelaksanaan antara pemerintah dengan masyarakat. Diantara model-model implementasi tersebut tidak ada yang terbaik untuk dipakai, karena setiap kebijakan publik memerlukan model implementasi kebijakan yang berlainan.

2.1.4.1. Implementasi Kebijakan Model Van Meter dan Horn (1975)

Van Meter dan Van Horn (dalam Kadji, 2015) menegaskan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementor,

dan kinerja kebijakan publik. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2020) terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu:

- a. Ukuran dan tujuan kebijakan;
- b. Sumber daya;
- c. Karakteristik agen pelaksana;
- d. Sikap atau kecenderungan (*disposition*) para pelaksana;
- e. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana; dan
- f. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

2.1.4.2. Implementasi Kebijakan Model Hoogwood dan Gun (1978)

Menurut Hoogwood dan Gun (dalam Anggara, 2014), diperlukan beberapa syarat dalam mengimplementasikan kebijakan negara, yaitu:

- a. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh Badan/Instansi;
- b. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang mencukupi;
- c. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan tersedia;
- d. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan;
- e. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya;
- f. Hubungan saling ketergantungan harus kecil;
- g. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan;
- h. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat;
- i. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna; dan

- j. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Menurut Kadji (2015) model Hogwood dan Gunn didasarkan pada konsepsi manajemen strategis yang mengarah kepada praktik manajemen yang sistematis dan tidak meninggalkan kaidah-kaidah pokok kebijakan publik. Kelemahannya, konsep ini tidak secara tegas mana yang bersifat politis, strategis, dan teknis atau operasional.

2.1.4.3. Implementasi Kebijakan Model George C. Edward III

Menurut Agustino (2019) model implementasi kebijakan ketiga berperspektif *top-down* dikembangkan oleh George C. Edward III. Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan yang diteoremdakan oleh Edward III, terdapat empat indikator yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Indikator-indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi kebijakan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Menurut Widodo (dalam Kawengian, Pati, Kasenda, 2018) disebutkan bahwa informasi perlu disampaikan supaya pelaksana dari kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, arah, tujuan, kelompok sasaran kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal – hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan

kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri. Menurut Edward III dalam buku Leo Agustino (2008) terdapat 3 indikator yang dipakai atau digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut, yaitu:

a. Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian atau disebut dengan *miss* komunikasi yang disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.

b. Kejelasan

Komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu). Ketidak jelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi pada tataran tertentu, namun para pelaksana membutuhkan kejelasan informasi dalam melaksanakan kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai dapat diraih sesuai konten kebijakan.

c. Konsistensi

Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten, karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

2. Sumberdaya

Sumberdaya merupakan indikator kedua yang sangat menentukan keberhasilan dari sebuah Implementasi suatu kebijakan. Menurut Edward III didalam buku Leo Agustino (2008) indikator sumberdaya terdiri atas beberapa elemen, yaitu:

a. Staf atau Sumber Daya Manusia

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

b. Informasi

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu:

- informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan.
- Informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

c. Wewenang

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para

pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik, ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Di suatu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

d. Fasilitas

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Menurut Edward III dalam Nugroho (2014), disposisi ini merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan dan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Menurut George C. Edward III dalam Agustino (2008), jika pelaksanaan kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak bias.

a. Efek disposisi

Sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan

kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan lebih khusus lagi pada kepentingan warga.

b. *Staffing* Birokrasi

Melakukan pengaturan birokrasi dalam konteks ini Edward III mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Hal ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas dan kompetensinya. Selain itu, pengaturan birokrasi juga bermuara pada pembentukan sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode *by passing* personil.

c. Insentif

Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4. **Struktur Birokrasi**

Indikator berikutnya menjadi salah satu faktor penting pencapaian dalam pelaksanaan kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Dua karakteristik, menurut Edward III dalam Agustino (2008), yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/ organisasi kearah yang lebih baik adalah:

a. *Standard Operating Procedures* (SOP)

Membuat *Standard Operating Procedures* (SOP) yang lebih fleksibel adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

b. Fragmentasi

Melakukan fragmentasi tujuannya untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

2.1.5. Faktor Pendukung Implementasi

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dengan berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Winarno, 2002).

Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna menurut teori implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gun (dalam Wahab, 1997), yaitu:

1. Kondisi di luar organisasi yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya;
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai;
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia;
4. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal;
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya;
6. Hubungan saling ketergantungan kecil;
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan;
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna;
9. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Menurut Teori proses implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Horn yang dikutip oleh Winarno (2002), faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan yaitu:

1. Ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan.

Dalam implementasi, tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan.

2. Sumber-sumber kebijakan

Sumber-sumber yang dimaksud adalah mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.

3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Implementasi dapat berjalan efektif bila disertai dengan ketepatan komunikasi antar para pelaksana.

4. Karakteristik badan-badan pelaksana

Karakteristik badan-badan pelaksana erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

5. Kondisi ekonomi, sosial dan politik

Kondisi ekonomi, sosial dan politik dapat mempengaruhi badan-badan pelaksana dalam pencapaian implementasi kebijakan.

6. Kecenderungan para pelaksana

Intensitas kecenderungan-kecenderungan dari para pelaksana kebijakan akan mempengaruhi keberhasilan pencapaian kebijakan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus

dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada dilingkungannya. Menurut James Anderson (dalam Sunggono, 1994), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan:

1. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah;
2. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan;
3. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan;
4. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi;
5. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.

2.1.6. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi

Selain empat indikator yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pada model implementasi Edward III, Sabatier (dalam Purwanto dan Sulistyastuti, 2012) mengemukakan ada enam variabel yang dianggap memberi kontribusi keberhasilan atau kegagalan implementasi, yaitu: (1) tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten; (2) dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan; (3) proses implementasi memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin terjadi kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok

sasaran; (4) komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan; (5) dukungan para pemangku kepentingan; (6) stabilitas kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Faktor-faktor lainnya dikemukakan oleh Purwanto dan Sulistyastuti (2012) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana berbagai elemen dapat bekerja bersama-sama secara harmonis yang ditandai dengan interaksi antar aktor, kapasitas pelaksana di lapangan, strategi penyampaian informasi atau sosialisasi, dan kapasitas organisasi.

Agustino (2020) menyatakan bahwa implementasi kebijakan dianggap tidak efektif apabila tujuan kebijakan tidak dapat terpenuhi, jika orang-orang tetap bertindak dengan cara yang tidak diinginkan oleh maksud kebijakan, jika subjek kebijakan tidak memakai cara yang ditentukan oleh kebijakan, atau jika subjek kebijakan berhenti mengerjakan apa yang ditentukan. Beberapa hal yang menjadi faktor penentu implementasi kebijakan efektif atau tidak adalah:

- a. Respek anggota masyarakat pada otoritas dan keputusan pemerintah;
- b. Kesadaran untuk menerima kebijakan;
- c. Ada atau tidaknya sanksi hukum;
- d. Kepentingan pribadi atau kelompok;
- e. Bertentangan dengan sistem nilai yang ada;
- f. Keanggotaan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi;
- g. Wujudnya kepatuhan selektif;
- h. Waktu;
- i. Sosialisasi; dan

j. Koordinasi antar lembaga atau antar organisasi.

Selanjutnya pandangan Ripley dan Franklin (dalam Akib, 2010) bahwa untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan perlu didasarkan pada tiga aspek, yaitu tingkat kepatuhan birokrasi terhadap birokrasi di atasnya, kelancaran rutinitas dan tidak adanya masalah, dan pelaksanaan dan dampak (manfaat) yang dikehendaki dari semua program terarah.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna.

Pelayanan publik dapat juga didefinisikan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat. Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005), pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Sedangkan menurut Sinambela (2006), istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang

banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Fitzsimons (dalam Sinambela, 2006) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu:

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
- c. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pendapat lain terkait definisi pelayanan publik disampaikan oleh Mahmudi (2007) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Secara operasional menurut Sumaryadi (2010) pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu:

- a. Pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya;

- b. Pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Selanjutnya menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Moenir (2015) menyebutkan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.2.1. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi (dalam buku Agus Fanar, 2009):

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997)

pelayanan/penyampaian terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima (Arisutha, 2005). Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik.

Variabel dimaksud adalah:

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Sinambela, 2006).

2.2.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu,

kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

2.2.3.1. Konsep Pelayanan Prima

Program pelayanan kepada masyarakat dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga sekarang pelayanan menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi untuk memenangkan persaingan. Konsep kepedulian perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat berharga dimana dalam kenyataannya tidak ada satupun organisasi, terutama perusahaan yang mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Kepedulian terhadap pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang baik yang disebut sebagai pelayanan prima (*service excellence*). Menurut Barata (2004), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan).

1. *Attitude* (sikap)

Menurut W.J Thomas dikatakan bahwa sikap adalah suatu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan mungkin akan terjadi di dalam kegiatan-kegiatan sosial. Selanjutnya Eagly dan Himmerflab (dalam Barata, 2004) menyatakan bahwa, “Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama dan ditujukan kepada orang, ide, objek dan kelompok orang tertentu”. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konatif). Menurut Barata (2004), pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:

a. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi

Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepantasan atau kepatutan. Penampilan serasi biasanya berhubungan dengan keselarasan atau harmoni antara sosok diri seseorang dengan “keharusan” atau “kebiasaan” atau “kepatutan” dalam berbusana dan berhias.

b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Berpikir positif (*positive thinking*) adalah pola pikir yang tidak dipengaruhi oleh praduga buruk, segala sesuatu dihadapi dengan rasional. Pola pikir positif didasarkan atas logika yang sehat. Dalam menghadapi para pelanggan, kita harus selalu berpikir secara positif karena kita tahu

bahwa pelanggan adalah salah satu penunjang (stakeholder) kelangsungan berdirinya perusahaan atau organisasi. Kita tidak boleh bersikap apriori (buruk sangka), mencari kelemahan, dan memanfaatkan kelemahan pelanggan.

c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

Menghargai adalah sikap “memanusiakan” dan “menempatkan” diri pelanggan sebagai orang yang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan mereka. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.

2. *Attention* (perhatian)

Menurut Barata (2004), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya (Barata, 2004).

3. *Action* (tindakan)

Barata (2004) mengemukakan bahwa, “Tindakan (*action*) adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu”. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan

nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila didalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian (*attention*) yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

2.3 ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)

Perdagangan bebas merupakan konsep ekonomi yang dikemukakan pertama kali oleh Adam Smith, dimana lalu lintas perdagangan antarnegara dilakukan bebas tanpa hambatan apapun juga. Kawasan perdagangan bebas dapat diartikan sebagai kawasan ekonomi diantara dua negara atau lebih yang bersepakat untuk menghilangkan hambatan tarif dan non-tarif dalam praktek perdagangan. Akan tetapi, negara anggota masih diperkenankan untuk mempertahankan tarif yang berlaku terhadap barang-barang yang berasal dari negara di lingkungan mereka.

ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA) adalah kesepakatan antara China dengan negara-negara anggota ASEAN untuk mewujudkan kawasan perdagangan bebas dengan menghilangkan atau mengurangi hambatan-hambatan perdagangan barang baik tarif ataupun non-tarif, peningkatan akses pasar jasa, peraturan dan ketentuan investasi sekaligus peningkatan aspek kerjasama ekonomi untuk mendorong hubungan perekonomian dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat ASEAN dan China. Secara umum, pembentukan ACFTA bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkecil kesenjangan

ekonomi negara-negara peserta. Adapun tujuan yang telah dipahami bersama dalam ACFTA adalah:

- a. Memperkuat dan meningkatkan kerjasama ekonomi, perdagangan dan investasi antara negara-negara anggota;
- b. Meliberalisasi secara progresif dan meningkatkan perdagangan barang dan jasa serta menciptakan suatu sistem yang transparan dan untuk mempermudah investasi;
- c. Menggali bidang-bidang kerjasama yang baru dan mengembangkan kebijaksanaan yang tepat dalam rangka kerjasama ekonomi antara negara-negara anggota;
- d. Memfasilitasi integrasi ekonomi yang lebih efektif dari para anggota ASEAN baru (Kamboja, Laos, Vietnam dan Myanmar) dan menjembatani kesenjangan pembangunan ekonomi diantara negara-negara anggota.

Salah satu hal yang disepakati dalam ACFTA adalah penghapusan secara progresif hambatan-hambatan tarif dan non tarif dalam semua perdagangan barang-barang (*progressive elimination of tariffs and non-tariff barriers in substantially all trade in goods*). Tarif yang dimaksudkan disini merupakan pembebanan bea masuk atas barang impor yang berasal dari negara anggota ACFTA. Bea masuk merupakan pajak atas importasi barang. Usman dan Subroto menjelaskan bahwa bea masuk dikenakan atas jumlah harga barang yang dimasukkan ke dalam daerah pabean berdasarkan tarif yang sudah ditentukan bagi masing-masing golongan barang (Usman dan Subroto, 1980).

Terkait penghapusan tarif ini tidak sekaligus semua produk dihapuskan tarifnya menjadi 0%. Terdapat tahapan-tahapan dan skenario penurunan serta penghapusan tarif bea masuk atas barang impor. Program penurunan tarif dalam kerangka Perdagangan Bebas ASEAN dan China dilakukan melalui tiga Tahap, yaitu : Tahap I *Early Harvest Program* (EHP), Tahap II *Normal Track I dan II* dan tahap III *Sensitive / High Sensitive List*. Program penurunan tarif ini mulai dilakukan pada 1 Januari 2004. Dalam Undang-Undang Kepabeanan disebutkan bahwa bea masuk adalah pungutan negara berdasarkan Undang-Undang ini yang dikenakan terhadap barang yang diimpor.

Tentu saja terdapat keuntungan yang diperoleh oleh masing-masing pihak dengan adanya pengurangan tarif bea masuk barang impor dimaksud. Dengan adanya penurunan tarif bea masuk dimaksud hal ini berarti tarif bea masuk barang yang berasal dari China akan berbeda dengan tarif bea masuk atas barang yang berlaku secara normal. Tarif dimaksud lebih dikenal dengan istilah tarif preferensi yaitu tarif bea masuk berdasarkan perjanjian atau kesepakatan internasional yang besarnya ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan mengenai penetapan tarif bea masuk berdasarkan perjanjian atau kesepakatan internasional. Besaran tarif preferensi dapat berbeda dari tarif bea masuk yang berlaku umum (*Most Favoured Nation/MFN*).

Agar mendapat tarif preferensi, barang yang diimpor harus memenuhi ketentuan asal barang (*Rules of Origin*) yang dibuktikan dengan *Certificate of Origin* atau Surat Keterangan Asal (SKA) saat importasi. Jadi *Rules of Origin* ini dapat diartikan sebagai kriteria yang digunakan untuk menentukan status asal

barang dalam perdagangan internasional. Dalam konteks perdagangan bebas ASEAN-China, bahwa hanya produk-produk yang memenuhi persyaratan *Rules of Origin* di bawah perjanjian perdagangan bebas ASEAN-China yang dapat memperoleh kelonggaran tarif. Surat Keterangan Asal (SKA) yang dapat digunakan untuk memperoleh fasilitas tarif preferensi saat melakukan impor barang harus memenuhi ketentuan asal barang yang terdiri dari beberapa kriteria yaitu kriteria asal barang (*origin criteria*), kriteria pengiriman (*consignment criteria*) dan ketentuan prosedural (*procedural provisions*).

Kriteria-kriteria dalam pemenuhan ketentuan asal barang dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kriteria asal barang (*origin criteria*)

Kriteria asal barang merupakan kriteria keasalan suatu barang yang telah disepakati sebagaimana diatur di dalam ketentuan asal barang dalam rangka persetujuan ACFTA. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.04/2020 serta modul *Workshop Retraining Free Trade Agreement : Rules Of Origin* yang diadakan oleh Direktorat Kerja Sama Internasional Kepabeanan dan Cukai tahun 2022, kriteria asal barang terdiri dari:

- 1) *Wholly Obtained* (WO) yaitu barang yang seluruhnya diperoleh atau diproduksi di 1 (satu) negara anggota. Contoh barang yang memenuhi kriteria WO antara lain buah, sayuran, minyak bumi dan daging.
- 2) *Produced Exclusively* (PE) yaitu barang yang diproduksi di Negara Anggota dengan hanya menggunakan bahan *originating* berasal dari 1

(satu) atau lebih negara anggota. Contoh barang yang memenuhi kriteria PE adalah makanan kaleng dimana buahnya berasal dari Indonesia, gulanya dari Thailand dan kalengnya dari China yang memenuhi kriteria WO.

- 3) *Regional Value Content (RVC)* yaitu suatu produk dapat dipertimbangkan sebagai origin dari sebuah negara setelah melalui perubahan substansial (proses produksi/manufaktur), yang mana proses produksi di negara tersebut mampu meningkatkan nilai dari barang jadi tersebut sampai dengan level tertentu yang ditetapkan dalam bentuk persentase. Contoh barang yang memenuhi kriteria RVC adalah televisi yang bahan pembuatnya berasal dari berbagai negara termasuk China yang memenuhi persentase nilai tertentu.
- 4) *Change In Tariff Classification (CTC)* yaitu perubahan klasifikasi atau kode pos tarif barang jadi dari kode pos tarif komponen/bagian/bahan *non originating* yang digunakan dalam proses manufakturnya. Contoh barang yang memenuhi kriteria CTC adalah roti dengan bahan baku roti berupa tepung dan mentega yang berasal dari negara Non Anggota.
- 5) *Product Spesific Rules (PSR)* yaitu aturan yang merinci mengenai barang yang memenuhi CTC, RVC, proses operasional tertentu atau kombinasinya.

b. Kriteria pengiriman (*consignment criteria*)

Kriteria pengiriman merupakan kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah barang impor tetap dapat mempertahankan status keasalannya

(*originating status*) selama dikirimkan dari Pihak A (negara pengekspor) ke Pihak B (negara pengimpor) sehingga dapat memperoleh tarif preferensi. Tujuan kriteria ini adalah untuk memastikan tidak ada kegiatan pengelakan (*circumvention*) ketentuan asal melalui manipulasi seperti mencampur atau mengganti barang *originating* dengan barang yang tidak memenuhi ketentuan asal selama proses transit/*transshipment*.

c. Ketentuan prosedural (*procedural provisions*)

Ketentuan ini antara lain meliputi bukti asal barang, waktu penerbitan, validitas Surat Keterangan Asal (SKA), tata cara pengisian Surat Keterangan Asal (SKA), waktu penyerahan bukti asal barang, penelitian pemenuhan ketentuan asal barang (*Rules of Origin*), penelitian Surat Keterangan Asal (SKA), waktu penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) serta pemenuhan skema khusus dalam ACFTA.

Apabila ketentuan dimaksud dapat dipenuhi maka atas barang impor dari China dapat memperoleh tarif preferensi yang sama atau lebih rendah dari tarif bea masuk yang berlaku umum. Dengan memanfaatkan skema *Free Trade Area* pengusaha pengusaha dapat menekan biaya produksi yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing industri. Tentu saja dengan jumlah penduduk China yang merupakan penduduk terbesar di dunia maka dengan adanya tarif preferensi dimaksud akan dapat meningkatkan meningkatkan akses pasar ekspor ke China dengan tingkat tarif yang lebih rendah bagi produk-produk nasional.

Terkait dokumen SKA yang merupakan syarat dalam memperoleh tarif preferensi, maka para pengusaha harus dapat memanfaatkan fasilitas dimaksud

dengan tepat sasaran dan dengan benar. Dokumen SKA harus dilampirkan dengan benar pada dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) atau pemberitahuan pabean lainnya tergantung jenis importasi yang dilakukan.

Ketentuan mengenai pemanfaatan tarif preferensi dalam skema ACFTA telah diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-171/PMK.04/2020 tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk Atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang Dalam Persetujuan Kerangka Kerja Mengenai Kerja Sama Ekonomi Dan Persetujuan Tertentu Antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara Dan Republik Rakyat Tiongkok. Dalam Peraturan Menteri ini telah diatur kemudahan penyampaian Surat Keterangan Asal (SKA) secara elektronik, meskipun penyerahan secara *hardcopy* juga tetap diperbolehkan. Penyampaian SKA secara elektronik dapat menghindari resiko kehilangan dokumen *hardcopy* asli atau kerusakan *hardcopy* asli yang pada akhirnya akan mempersulit pembuktian dokumen sebagai dasar pemberian tarif preferensi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis adalah penelitian dari:

No.	Nama Peneliti, Judul, Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Wezi Tresia O, Efektivitas Pemberlakuan <i>ASEAN-China Free Trade Area</i> (ACFTA) Terhadap Pasar Industri Kosmetik Indonesia, tahun 2014	Kualitatif deskriptif	Pemanfaatan ACFTA efektif terhadap industri kosmetik Indonesia	Persamaan: - Metode Kualitatif deskriptif - Teori yang digunakan adalah perspektif liberalisme, dengan tingkat analisa nation-state (negara bangsa), teori perdagangan bebas dan konsep efektivitas.

				<p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teknik analisa data dengan menggunakan studi literatur - Untuk mengetahui dampak ACFTA terhadap industri kosmetik Indonesia.
2.	Pebriana Arimbhi dan Yusuf Hutapea, Implementasi Kebijakan ACFTA (ASEAN-China Free Trade Area) Di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe A Tanjung Priok, tahun 2016	Kualitatif deskriptif	Implementasi kebijakan ACFTA di KPUBC Tipe A Tanjung Priok masih belum terlaksana dengan signifikan, dengan entitas pendorong yaitu disposisi atau sikap yang meliputi dukungan pemerintah, dengan entitas penghambat yaitu komunikasi yang belum baik dan belum jelas, inkonsistensi informasi, sumber daya manusia yang sedikit dengan kompetensi yang kurang baik, daya saing industri dan kualitas produk yang rendah, infrastruktur yang belum memadai, struktur birokrasi masih belum baik, fragmentasi atau pengorganisasian yang terlalu luas	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metode Kualitatif deskriptif - Teori yang digunakan adalah Edwards III <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teknik analisa data dengan triangulasi - Lokasi KPU Tipe A Tanjung Priok - Untuk mengetahui faktor-faktor implementasi yang berkaitan dengan kinerja ekspor
3.	Janes Guratan, Tinjauan Kebijakan Relaksasi Penyerahan Surat Keterangan Asal Di Masa Pandemi Covid-19, tahun 2021	Kualitatif deskriptif	Terdapat permasalahan terkait ketentuan yang berlaku surut, kendala sosialisasi di masa pandemi, potensi permasalahan monitoring kewajiban penyerahan lembar asli SKA sampai dengan waktu yang ditentukan	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metode Kualitatif deskriptif <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teori yang digunakan adalah pendekatan empirif dan normatif - Pengumpulan data dengan tinjauan pustaka - Untuk mengetahui kebijakan relaksasi

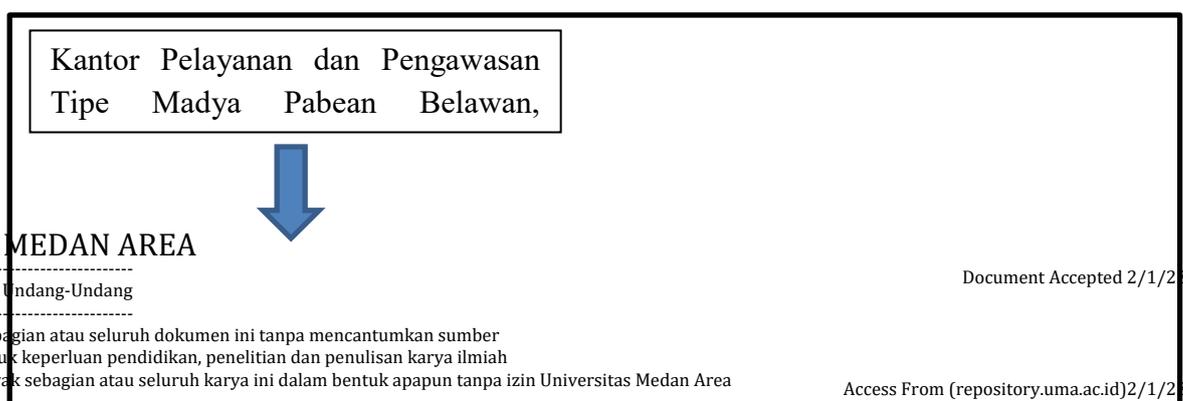
				penyerahan lembar asli SKA
4.	Naufal Nur Mahdi, Suharno dan Rita Nurmalina, <i>Trade Creation Dan Trade Diversion Atas Pemberlakuan ACFTA Terhadap Perdagangan Hortikultura Indonesia, tahun 2021</i>	Kuantitatif deskriptif	Pelaksanaan ACFTA telah menciptakan efek penciptaan perdagangan dengan meningkatkan perdagangan intra-regional antara negara anggota ACFTA, namun tidak menyebabkan pengalihan perdagangan dengan negara non-anggota (perdagangan dengan negara non-anggota tidak mengalami penurunan). Diperlukan langkah kebijakan peningkatan daya saing melalui perbaikan komponen manajerial dan teknologi seiring terbukanya pasar di kawasan ini bagi UMKM Indonesia.	Perbedaan: - Metode kuantitatif deskriptif - Teori yang digunakan adalah RSCA (<i>Revealed Symetric Comparative Advantage</i>) dan metode ekonometrik melalui pendekatan model gravitasi - Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan data <i>time series</i> dan data <i>cross section</i>

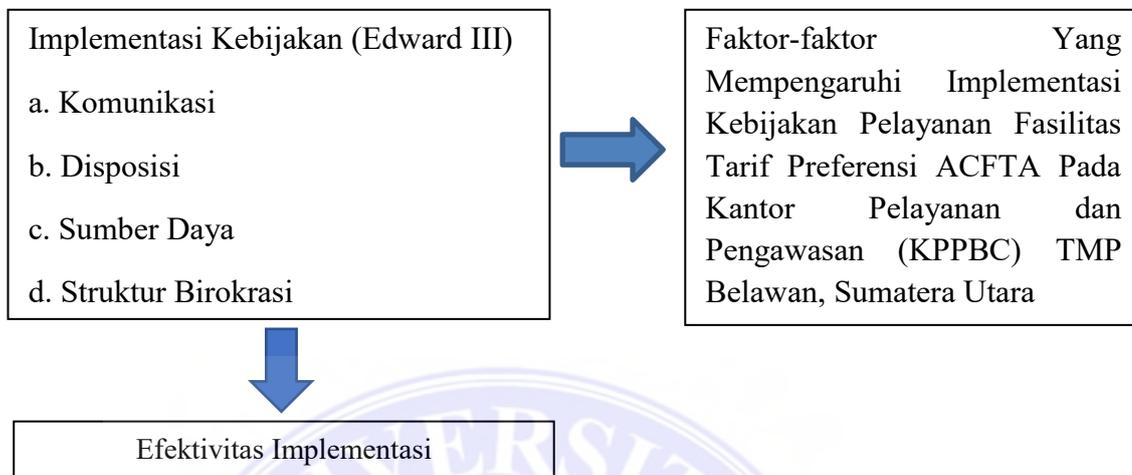
2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Romi Satria Wahono (2020) Kerangka berpikir adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep pada tesis.

Berikut gambaran kerangka berpikir dalam penelitian yaitu :

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran





Sumber: Diolah penulis berdasarkan penelitian terdahulu, 2022



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian dengan format kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007).

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk menganalisis Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara. Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Tahun 2020 disebutkan bahwa dalam rangka pengelolaan fiskal yang sehat dan berkelanjutan maka telah dilakukan peningkatan efektivitas *Free Trade Area* dimana salah satunya adalah *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) karena memang dipandang penerapannya belum efektif. Peningkatan efektifitas dimaksud dilaksanakan dengan menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2020 tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea

Masuk Atas Barang Impor Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang Dalam Persetujuan



Kerangka Kerja Mengenai Kerja Sama Ekonomi Dan Persetujuan Tertentu Antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara Dan Republik Rakyat Tiongkok. Namun demikian menurut Survey Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2021 diketahui bahwa nilai indeks kepuasan pengguna jasa pada KPPBC TMP Belawan menurun dari 4.43 menjadi 4.11 (skala 5) setelah diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan dimaksud. Salah satu indikator yang penurunannya cukup tinggi adalah terkait Kejelasan Persyaratan Administrasi dimana Surat Keterangan Asal (SKA) merupakan dokumen persyaratan administrasi agar barang impor dari China mendapatkan fasilitas tarif preferensi berdasarkan perjanjian ACFTA.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Pemilihan tempat penelitian di KPPBC TMP Belawan dilakukan secara *purposive* (sengaja) dikarenakan KPPBC TMP Belawan berdasarkan observasi merupakan kantor dengan volume impor terbesar di pulau Sumatera tahun 2020. Penelitian lapangan akan dilaksanakan dengan antara bulan September 2021 sampai Juli 2022.

3.3 Subjek/Informan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Informan kunci : Kepala KPPBC TMP Belawan.
2. Informan utama : - 2 (dua) orang Pejabat Fungsional Bea dan Cukai Ahli Muda (PBC Ahli Muda) pada KPPBC TMP Belawan.
- Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi pada KPPBC TMP Belawan.
3. Informan tambahan - Direktur PT. Prima Container Utama selaku Importir (yang juga memiliki perusahaan lain yaitu PT. Deli Abadi Jaya yang pernah meraih penghargaan dari KPPBC TMP Belawan).
- Direktur PT. Anugerah Makmur Transporindo selaku Perusahaan Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK) yang pernah meraih Juara 2 PPJK Terbaik dari KPPBC TMP Belawan tahun 2020.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Data penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti dari subjek penelitian melalui observasi,

dokumentasi dan wawancara. Selanjutnya, data sekunder diperoleh dari sumber-sumber tertentu seperti laporan penelitian, jurnal dan lain-lain. Menurut Bungin (2007) metode pengumpulan data kualitatif yang paling independent terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah:

1. Observasi yaitu studi atau pengamatan tentang suatu permasalahan yang dilakukan secara langsung dan sistematis oleh peneliti. Observasi dilakukan pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi tentang kegiatan pemberian layanan informasi dan konsultasi serta pada unit Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Muda (PBC Ahli Muda) terkait penelitian dokumen pemberitahuan pabean impor dan dokumen pelengkapya termasuk Surat Keterangan Asal (SKA).
2. Wawancara (interview) dilakukan peneliti kepada Kepala KPPBC TMP Belawan, Pejabat Fungsional Bea dan Cukai Ahli Muda serta Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi pada KPPBC TMP Belawan, Importir dan Perusahaan Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK).
3. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan bukti-bukti dalam bentuk catatan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan implementasi kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) pada KPPBC TMP Belawan.

3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.5.1 Definisi Konsep

Konsep dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori

bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan indikator yang diteliti.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

- a. Implementasi Kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud.
- b. Pelayanan Publik, adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan.
- d. Sumber Daya yaitu menunjukkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumberdaya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial.
- e. Disposisi yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program.
- f. Struktur Birokrasi menunjukkan bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur Birokrasi ini mencakup dua hal penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri.

3.5.2 Definisi Operasional

Dalam pendekatan yang diterjemahkan oleh Edward III, terdapat empat

indikator yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sebagai berikut:

a) Komunikasi

Komunikasi dalam hal ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana pihak-pihak yang terlibat atau yang bertanggungjawab dalam mengimplementasikan kebijakan memahami atau mengetahui apa yang akan atau yang perlu dikerjakan. Oleh karena itu pemerintah harus melakukan komunikasi kebijakan dengan memperhatikan:

1. Transmisi, yang berkenaan bagaimana proses penyampaian informasi kebijakan, sehingga para pelaksana mengetahui kebijakan tersebut;
2. Kejelasan, yang berkenaan dengan pemahaman para pelaksana tentang isi kebijakan tersebut;
3. Konsistensi, berkenaan dengan aturan implementasi yang konsisten dan tidak berubah-ubah sehingga tidak membingungkan para pelaksana.

b) Sumber Daya

Agar implementasi kebijakan berjalan sebagaimana mestinya, para pelaksana harus didukung dengan sumber daya yang memadai. Sumber daya yang penting dalam implementasi kebijakan meliputi:

1. Staf pelaksana, jumlah yang memadai, berpengalaman, dan terampil pada bidangnya masing-masing.
2. Informasi berupa data-data yang telah diformulasikan dalam bentuk yang

dapat dimengerti oleh para pelaksana kebijakan.

3. Kewenangan dalam berbagai bentuk mulai dari perintah sampai pada menghilangkan perilaku yang menghalangi implementasi kebijakan.
4. Fasilitas yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan, berupa fasilitas kantor, alat-alat penyimpan data/perengkapan media tradisional, gedung kantor, kendaraan, dan lain sebagainya.

c) Disposisi

Disposisi berkaitan dengan ketanggapan yang dimanifestasikan sebagai sikap dan perilaku Aparatur Sipil Negara pada KPPBC TMP Belawan terhadap Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara yang dilihat dari tiga aspek, yaitu:

1. Efek Disposisi, berupa kepatuhan para pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan;
2. *Staffing* birokrasi, berkenaan dengan pengangkatan para pelaksana dalam posisi-posisi yang menentukan pembagian yang disesuaikan dengan tugas personil;
3. Insentif berupa penghargaan yang diberikan kepada pelaksana di lapangan.

d) Struktur Birokrasi

Dalam struktur Birokrasi ini terdapat hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur Operasional Baku (*Standard Operational Procedure/SOP*), sebagai tuntunan internal dari implementasi suatu kebijakan yang seragam;

2. Fragmentasi merupakan pembagian tanggung jawab untuk sebuah bidang kebijakan di antara unit-unit organisasi yang tersebar luas. Fragmentasi perlu memerhatikan sifat dari kebijakan yang ingin diimplementasikan, dan penyebaran tanggung jawab kepada seluruh pelaksanaan kebijakan.

3.6. Analisis Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi) dan dilakukan terus menerus sampai datanya jenuh. Data kualitatif yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Jamaludin Ahmad, 2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi:

- a. Pengumpulan Data (*data collection*)

Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat pada catatan lapangan yang terdiri atas 2 bagian yaitu bagian deskriptif dan bagian reflektif. Pengertian catatan deskriptif yaitu catatan alami, (merupakan catatan mengenai apa yang disaksikan, didengar, dilihat dan dialami sendiri oleh penelitian padanya penafsiran dan pendapat dari peneliti terhadap fenomena yang dialaminya). Catatan reflektif adalah catatan yang isinya kesan, pendapat, komentar serta tafsiran peneliti mengenai apa penemuan

yang dijumpai. Selain itu merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya.

b. Reduksi Data (*data reduction*)

Selanjutnya setelah data terkumpul dibuat reduksi data, untuk menentukan data yang relevan dan mempunyai makna, memfokuskan data yang mengarah pada pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya melakukan penyederhanaan serta menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting mengenai hasil penemuan dan maknanya. Dalam proses reduksi data, hanya temuan data/atau temuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang di reduksi. Sedangkan untuk data yang tidak ada kaitannya dengan masalah penelitian di buang. Atau dengan kata lain reduksi data dipakai untuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, menajamkan dan membuang yang tidak penting dan mengorganisasikan data. Dengan begitu maka akan mempermudah peneliti untuk menarik sebuah kesimpulan.

c. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data bisa berbentuk tulisan, gambar, table dan grafik. Tujuan penyajian data untuk menggabungkan informasi sehingga bisa memberikan gambaran terhadap keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, supaya peneliti tidak mengalami kesulitan dalam penguasaan informasi secara baik dan menyeluruh dan bagian-bagian yang tertentu dari hasil penelitian. Maka dari itulah peneliti harus membuat naratif, grafik atau matrik untuk mempermudah penguasaan data atau informasi tersebut. Dengan cara seperti itu maka peneliti bisa tetap

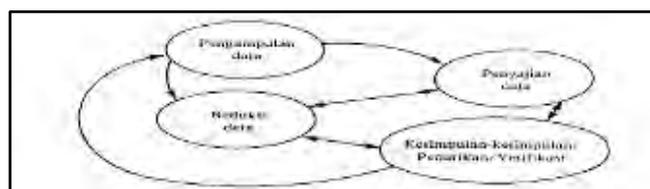
bisa menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang bisa membosankan. Hal seperti ini dilakukan karena data yang tersusun kurang baik dapat mempengaruhi peneliti dalam mengambil kesimpulan yang memihak dan dalam bertindak secara ceroboh dan tidak mendasar. Mengenai *display* data harus disadari sebagai bagian di dalam analisis data.

d. Penarikan Kesimpulan (*drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan dilakukan selama berlangsungnya penelitian, seperti halnya proses reduksi data, sesudah data telah terkumpul memadai maka akan dapat diperoleh kesimpulan sementara, dan sesudah data benar-benar lengkap maka dapat di peroleh kesimpulan akhir. Mulai awal dari penelitian, peneliti selalu ingin berusaha menemukan makna data yang terkumpul. Oleh sebab itu perlu untuk menemukan tema, pola, persamaan, hubungan, hipotesis, hal-hal yang sering muncul dan lain-lain. Awalnya kesimpulan yang diperoleh bersifat kabur, tentatif dan diragukan namun dengan bertambahnya data baik itu dari hasil observasi maupun wawancara dan dari diperolehnya keseluruhan data hasil penelitian. Maka kesimpulan-kesimpulan tersebut harus di klarifikasikan dan diverifikasikan selama berlangsungnya penelitian.

Berikut model metode penelitian menurut Miles dan Huberman :

Gambar 3.1. Langkah-Langkah Analisis Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman, 1992

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

5.1.1. Implementasi Kebijakan ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Sumatera Utara

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Peneliti menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, kondisinya adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara belum berjalan dengan baik karena pegawai pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi belum ada yang pernah mengikuti pelatihan *Rules Of Origin* (ROO), belum adanya saluran khusus di Kanwil DJBC Sumatera Utara dan Kantor Pusat DJBC apabila ada kendala terkait SKA, belum semua pengguna jasa memperoleh sosialisasi terkait kebijakan ACFTA, serta adanya pemahaman yang berbeda antara pegawai pada KPPBC TMP Belawan dan Kanwil DJBC Sumatera Utara.
2. Sumber daya terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara secara umum sudah berjalan dengan baik meskipun

secara Sumber Daya Manusia pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi belum mengikuti pelatihan *Rules of Origin* (ROO) serta masih adanya informasi yang ditafsirkan berbeda baik oleh PBC Ahli Muda maupun pengguna jasa. Sumber daya pada PBC Ahli Muda jumlahnya cukup dan semuanya memiliki kompetensi dalam penelitian dokumen SKA. Kewenangan pegawai yang melakukan layanan terkait ACFTA sudah sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Keuangan. Selain itu dipandang dari segi fasilitas sudah lengkap dan dapat mengakomodir layanan dimaksud.

3. Disposisi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara secara umum sudah berjalan dengan baik. Dinilai dari segi efek disposisi setiap pegawai yang melayani dokumen SKA memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas serta telah menandatangani pakta integritas dan pengguna jasa mengetahui janji layanan pada KPPBC TMP Belawan. Dinilai dari *staffing* birokrasi pegawai pada unit yang terkait dengan implementasi kebijakan ACFTA selalu berada di meja layanan maupun saluran informasi resmi KPPBC TMP Belawan serta pegawai yang ditempatkan pada PBC Ahli Muda sudah sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan. Sedangkan insentif yang diterima pegawai yang bertugas dalam implementasi kebijakan ACFTA sudah cukup.
4. Struktur Birokrasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan

belum adanya SOP terkait penelitian dokumen SKA ACFTA sehingga mengakibatkan adanya putusan yang berbeda terhadap antara PBC Ahli Muda. Selain itu adanya fragmentasi terkait penelitian dokumen SKA mengakibatkan putusan yang dilakukan oleh PBC Ahli Muda dapat diputuskan berbeda oleh Kanwil DJBC Sumatera Utara maupun Kantor Pusat DJBC.

5.1.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi terkait Implementasi Kebijakan ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang Peneliti lakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, Peneliti menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area (ACFTA)* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan belum berjalan dengan baik dan perlu dilakukan perbaikan adalah komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi. Sedangkan faktor yang mendukung implementasi adalah disposisi.

Komunikasi yang belum berjalan dengan baik dipengaruhi oleh kompetensi pegawai Layanan Informasi, adanya syarat-syarat Surat Keterangan Asal (SKA) yang masih bersifat umum dan dapat menimbulkan ambigu, belum adanya evaluasi atas keputusan PBC Ahli Muda terhadap dokumen SKA dan kecepatan dalam menyampaikan informasi. Kinerja sumber daya dipengaruhi oleh faktor beban kerja di luar tugas dan fungsi utamanya serta belum ada pegawai Layanan

Informasi yang mengikuti diklat *Rules of Origin* (ROO). Struktur birokrasi belum berjalan dengan baik karena belum ada SOP terkait penelitian dokumen SKA ACFTA, adanya perbedaan pemahaman terkait hal-hal yang diatur dalam perjanjian ACFTA, belum adanya review atas putusan PBC Ahli Muda yang dilakukan keberatan baik dari Kantor Wilayah maupun Kantor Pusat, kewenangan penelitian dokumen SKA yang tersebar di berbagai unit di DJBC, kurangnya sinergi antar unit di internal DJBC, luasnya hal yang diatur dalam perjanjian ACFTA serta tidak adanya kontak khusus di Kantor Wilayah, Kantor Pusat dan Lembaga di luar DJBC yang menangani permasalahan SKA ACFTA. Disposisi sudah berjalan dengan baik yang dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi, insentif, sarana prasarana, pengawasan internal, usia, keterbukaan informasi dan kontrak kinerja.

5.2 Saran

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan, peneliti ingin memberikan saran kepada KPPBC TMP Belawan terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara yaitu :

1. Agar dibuatkan daftar pertanyaan dan jawaban (FAQ) terkait kendala dan permasalahan SKA ACFTA untuk keperluan komunikasi kepada pengguna jasa serta dibuatkan SOP dan/atau panduan dalam penelitian dokumen SKA mengingat hal yang diatur dalam perjanjian kerjasama ACFTA sangat luas;

2. Perlu dibuatkan SOP dalam pemberian informasi kepada pengguna jasa serta aktif mendata dan mengedukasi pengguna jasa yang baru terkait ACFTA.
3. Perlu dilakukan internalisasi atau pelatihan terhadap pegawai pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi terkait ACFTA.
4. Hendaknya dilakukan sinergi dengan baik dan berkala antara KPPBC TMP Belawan, Kanwil DJBC Sumatera Utara dan Kantor Pusat DJBC untuk melakukan pembahasan serta monitoring dan evaluasi terhadap setiap permasalahan SKA yang dapat berdampak terhadap ketidakpuasan pengguna jasa serta untuk mencegah adanya pemahaman yang berbeda terhadap kasus tertentu terkait dokumen SKA ACFTA.
5. Pegawai pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sebaiknya tidak diberikan penugasan di luar tugas dan fungsi utamanya serta diikutsertakan dalam pelatihan *Rules of Origin* (ROO) atau diberikan internalisasi terkait penelitian dokumen ACFTA.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Afan, Gaffar. 2009. Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media
- Agustino, Leo. 2008. Dasar - dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta
- Agustino, Leo. 2020. Dasar - dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi ke-2). Bandung: CV.Alfabeta
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media
- Anggara, Sahya. 2014. Kebijakan Publik. Bandung: CV Pusataka Setia
- Arisutha, Damartaji, 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka
- Bambang Sunggono, (2004). Hukum dan Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Sinar Grafika.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Adhitya Andrebina Agung.
- Deddy. Mulyadi. Studi Kebijakan Publik, dan Pelayanan Publik, Bandung: ALFABETA
- Dunn, William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua). Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Terjemahan
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Gavamedia
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2014. Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fadillah, Putra dan Sanusi, Anwar. 2019. *Analisis Kebijakan Publik Neo-Institusionalisme*. Depok: LP3ES
- Fanar, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Harsono, Hanifah. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya
- Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta dan Realitas*. Gorontalo: UNG Press
- Karniawati, N dan Rahmadani, R. 2011. *Analisis Kebijakan Penerapan EGovernment Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat)*. *Majalah Ilmiah UNIKOM*
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan
- Langkai, Jeane Elisabeth. 2020. *Kebijakan Publik*. Malang: CV. Seribu Bintang
- Lubis, Zulkarnain, dkk. 2018. *Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial*. Medan: Perdana Publishing
- LAKIN Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Kementerian Keuangan. 2020
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Akasara
- Purwanto, E.A dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sore, U.B. dan Sobirin. 2017. *Kebijakan Publik*. Makassar: CV. Sah Media
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: PT Karya Unipress
- Tambunan, Tulus T.H. 2004. *Globalisasi dan Perdagangan Internasional*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press
- Usman & Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wahab, Solichin Abdul. 1997. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Wahab, Solichin Abdul. 2001. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqaprint

Widodo, 2011, *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafik.

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo

2. Jurnal, Majalah, Modul dan Tesis

Akib, Haidar. 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana*. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume I Nomor I Thn 2010, hal. 1-11

Altya Kawengian, Agustinus Pati, Ventje Kasenda. 2018. *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Alokasi Dana Desa (Suatu Studi di Desa Tempok Selatan Kecamatan Tompasso)*. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, Volume 1 No. 1 Tahun 2018

Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)* hal. 30-33. Jakarta

DJBC-Direktorat Kerja Sama Internasional Kepabeanan dan Cukai. 2022. *Modul Workshop Retraining Free Trade Agreement: Rules Of Origin*. Jakarta

Janes Guratan Djermor. 2020. *Tinjauan Kebijakan Relaksasi Penyerahan Surat Keterangan Asal di Masa Pandemi Covid-19*. *Simposium Nasional Keuangan Negara 2020*, hal. 233 dari 1115

Kadji, Y. 2015. *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik (1st ed., Vol. 4, Issue 1)*. UNG Press Gorontalo

Naufal Nur Mahdi, Suharno, Rita Nurmalina. 2021. *Trade Creation dan Trade Diversion atas Pemberlakuan ACFTA terhadap Perdagangan Hortikultura Indonesia*. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, Vol.15 No.1, Juli 2021

Pebriana Arimbhi dan Yusuf Hutapea. 2016. *Implementasi Kebijakan ACFTA (ASEAN-China Free Trade Area) di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok*. *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, Volume 3, No. 1, Maret 2016

Putri, Adi Tiara. 2011. *Implementasi ACFTA dalam Hukum Nasional Indonesia*. Fakultas Hukum Program Pascasarjana Jakarta

Rajagukguk, Zantermans. 2013. Perkiraan Dampak ACFTA terhadap Kesempatan Kerja pada Industri Tekstil dan Produk dari Tekstil di Indonesia. *Jurnal Kependudukan Indonesia* Vol. 8 No.1 Tahun 2013 (ISSN 1907-2902)

Setiawan, Sigit. 2012. ASEAN-China FTA: Dampaknya Terhadap Ekspor Indonesia Dan Cina. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan* Vol. 6 No. 2 Bulan Desember 2012

Wezi Tresia O. 2014. Efektivitas Pemberlakuan *ASEAN-China Free Trade Area* (ACFTA) Terhadap Pasar Industri Kosmetik Indonesia. *Jom FISIP* Volume 1 No. 2, Oktober 2014

Wirasandi, Andi Alga and Yamin, Muhammad Nur and Kahar, Fachri, Implementasi Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 dalam Pengembangan kompetensi ASN di Dinas Pendidikan Kota Medan, 2019

3. Internet

KBBI Daring. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/wewenang>, diakses tanggal 15 September 2021.

<https://ditjenppi.kemendag.go.id/index.php/asean/asean-1-fta/asean-china>, diakses tanggal 20 Desember 2021

<https://www.kemenperin.go.id/artikel/3817/Lalai-Dampak-Buruk-ACFTA,-Indonesia-Kebanjiran-Produk-China>, diakses tanggal 5 Januari 2022

4. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang nomor 17 tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan

Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Publik nomor 96 tahun 2012

Keputusan Presiden nomor 48 tahun 2004 tentang Pengesahan *Framework Agreement On Comprehensive Economic Co-Operation Between The Association Of South East Asian Nations And The People's Republic Of China* (Persetujuan Kerangka Kerja Mengenai Kerjasama Ekonomi Menyeluruh Antara Negara-Negara Anggota Asosiasi Bangsa-Bangsa Asia Tenggara Dan Republik Rakyat China)

Peraturan Menteri Keuangan nomor 171/PMK.04/2020 tentang Pemerintah tentang Tata Cara Pengenaan Tarif Bea Masuk atas Barang Impor

Berdasarkan Persetujuan Perdagangan Barang dalam Persetujuan Kerangka Kerja Mengenai Kerja Sama Ekonomi dan Persetujuan Tertentu Antara Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara dan Republik Rakyat Tiongkok



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

Peneliti : FAJAR SURYANTO
NPM : 201801041
Prodi : MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Universitas : UNIVERSITAS MEDAN AREA

- A. Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara
2. Komunikasi
- a. Transmisi
Bagaimana transmisi komunikasi pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - b. Kejelasan
Bagaimana kejelasan komunikasi pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - c. Konsistensi
Bagaimana konsistensi komunikasi pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
2. Sumber Daya
- a. Sumber Daya Manusia
Bagaimana Sumber Daya Manusia pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - b. Bagaimana Informasi pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - c. Bagaimana kewenangan pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?

d. Bagaimana fasilitas pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?

3. Disposisi

- a. Bagaimana efek disposisi pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
- b. Bagaimana staffing birokrasi Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
- c. Bagaimana insentif pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?

4. Struktur Birokrasi

- a. Bagaimana prosedur operasional pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
- b. Bagaimana fragmentasi pada Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?

LEMBAR JAWABAN

Nama :

Jabatan :

Instansi :

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara

2. Komunikasi
 - a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi transmisi komunikasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kejelasan komunikasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - c. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi konsistensi komunikasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
3. Sumber Daya
 - a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Informasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - c. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kewenangan terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
 - d. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi fasilitas terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
4. Disposisi
 - a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efek disposisi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?

- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi staffing birokrasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
- c. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi insentif terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?

5. Struktur Birokrasi

- a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi prosedur operasional terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?
- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi fragmentasi terkait Implementasi Kebijakan *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada KPPBC TMP Belawan, Sumatera Utara?

LEMBAR JAWABAN

Nama :
Jabatan :
Instansi :

Lampiran 2. Foto Wawancara



Wawancara Importir



Wawancara PPJK

