

ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI TERHADAP IMPLEMENTASI E-CUSTOMS DECLARATION DI INDONESIA

Shabha Amadea Wibowo¹⁾; Ardandy Amrie Irshadi²⁾

¹⁾ shabha.amadea@kemenkeu.go.id, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

²⁾ ardandy.amrie@kemenkeu.go.id, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Abstract

This study analyzes public expectations and perceptions of the implementation of the Electronic-Customs Declaration (E-CD) in Indonesia using the eGovQual and Importance Performance Analysis (IPA) approaches. E-CD, gradually implemented since 2022 at various international airports, digitizes the process of declaring passengers' belongings in accordance with Minister of Finance Regulation Number PMK-203/PMK.04/2017. The aim of this research is to identify public sentiment toward E-CD and pinpoint critical areas for improvement to enhance service quality. The research uses a quantitative method, collecting data through questionnaires distributed to 57 respondents who met the study criteria. The results show that the majority of respondents are aware of the obligation to complete the E-CD, with most filling out the form on the day of arrival in Indonesia. IPA analysis reveals that the quick response of customs officers requires special attention, while the reliability and trust in the E-CD service have generally met public expectations. These findings indicate a gap between service expectations and performance, primarily due to non-technological factors such as knowledge and support from officials. Recommendations from this study include improving public communication and refining the E-CD system to support more effective future implementation.

Keywords: *Electronic-Customs Declaration, eGovQual, Importance Performance Analysis, public sentiment, service digitization.*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis harapan dan persepsi masyarakat terhadap implementasi *Electronic-Customs Declaration* (E-CD) di Indonesia dengan menggunakan pendekatan *eGovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). E-CD, yang diimplementasikan sejak 2022 secara bertahap di berbagai bandara internasional, merupakan bentuk digitalisasi atas proses deklarasi barang bawaan penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-203/PMK.04/2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sentimen masyarakat terhadap E-CD dan mengidentifikasi titik kritis yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuisioner yang disebarkan kepada 57 responden yang pernah melakukan penerbangan internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 68% responden telah mengetahui kewajiban pengisian E-CD dan 74% dari mereka mengisi formulir pada hari kedatangan di Indonesia. Analisis IPA mengungkapkan bahwa indikator respon cepat petugas bea cukai memerlukan perhatian khusus, sementara keandalan dan kepercayaan terhadap layanan E-CD sudah memenuhi harapan publik. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan, yang terutama disebabkan oleh faktor non-teknologi seperti pengetahuan dan dukungan petugas. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup perbaikan pada aspek komunikasi publik dan penyempurnaan sistem E-CD guna mendukung implementasi yang lebih efektif di masa depan.

Kata Kunci: *Electronic-Customs Declaration, eGovQual, Importance Performance Analysis, sentimen masyarakat, digitalisasi layanan.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Implementasi *Electronic-Customs Declaration* telah dilakukan sejak 2022 secara mandatory pada Bandara Soekarno-Hatta dan Ngurah Rai serta *piloting* pada Juanda dan Kualanamu. Tahun 2023 *piloting* dilanjutkan pada 7 bandara yaitu Yogyakarta, Komodo (Labuan Bajo), Zainuddin Abdul Madjid (Mataram), Kertajati (Majalengka), Sultan Hasanuddin (Makassar), Sam Ratulangi (Manado), dan Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru). Implementasi secara bertahap juga akan dilakukan pada bandara internasional, pelabuhan internasional dan PLBN lainnya di Indonesia sebagai bentuk optimalisasi atas fungsi *customs declaration* sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor Dan Impor Barang Yang Dibawa Oleh Penumpang Dan Awak Sarana

Pengangkut. Dalam ketentuan tersebut disebutkan bahwa pemberitahuan *customs declaration* disampaikan paling lambat pada saat kedatangan penumpang atau awak sarana bersangkutan dalam bentuk data elektronik maupun tertulis dalam formulir.

Selaras dengan *Revised Kyoto Convention* (2010) yang disusun oleh *World Customs Organization*, pemberitahuan pabean dapat diajukan dalam bentuk formulir (kertas) atau secara elektronik menggunakan *Electronic Data Interchange (EDI)*. Deklarasi atas barang dapat dilakukan dalam format elektronik selama didasarkan pada standar internasional pertukaran informasi elektronik yang ditentukan dalam rekomendasi *Customs Co-operation Council* tentang teknologi informasi. Sehingga institusi kepabeanan dapat mengimplementasikan teknologi informasi guna mendukung kegiatan kepabeanan yang hemat biaya dan efisien.

Dibandingkan dengan pengisian formulir secara manual, digitalisasi atas *customs declaration* ini dianggap sebagai alat pemberitahuan pabean yang lebih praktis, cepat dan mengurangi faktor subjektif. Selain mendukung kampanye *paperless*, penggunaan E-CD dinilai lebih fleksibel karena dapat dilakukan melalui gadget personal dengan mengakses laman ecd.beacukai.co.id maupun aplikasi Mobile Bea Cukai serta dapat dilakukan pengisian formulir sejak H-2 sebelum keberangkatan ke Indonesia. Dari sisi pengawasan E-CD dianggap meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengawasan serta meningkatkan ketertiban administrasi karena data dapat terintegrasi dan menjadi standar secara nasional (Wardhana, 2022).

Berdasarkan hasil evaluasi DJBC, pengisian E-CD di negara asal sebelum keberangkatan telah dilakukan 80% penumpang penerbangan internasional yang tiba di Bandara Soekarno Hatta. Sedangkan di Bandara Juanda penumpang penerbangan internasional yang telah mengisi E-CD sebelum keberangkatan berkisar 50% (Kurniati, 2023). Pengisian E-CD sebelum tiba di bandara tujuan Indonesia ini diharapkan dapat menghindari antrean pemeriksaan saat tiba di Indonesia.

Sehubungan dengan Implementasi E-CD yang belum dilakukan secara menyeluruh terhadap seluruh bandara/pelabuhan internasional dan PLBN di Indonesia, peneliti tertarik untuk mengetahui harapan dan persepsi masyarakat atas digitalisasi layanan E-CD dengan pendekatan *eGovQual* dan *importance performance analysis (IPA)* pada tahapan *piloting* ini. Sebagaimana Shareef et al., (2011) dalam Mensah et al. (2020) menyatakan bahwa memahami sikap dan perilaku pengguna individu terhadap penerapan layanan *e-government*, khususnya keinginan mereka untuk menggunakan layanan tersebut, merupakan faktor utama keberhasilan implementasi *e-government*. Pengetahuan atas harapan dan kondisi saat ini terkait kebijakan E-CD dirasa penting guna menemukan titik kritis layanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan serta dapat dipertimbangkan sebagai dasar pengambilan kebijakan selanjutnya.

B. Tujuan dan Manfaat Riset

Riset ini bertujuan untuk mengetahui sentimen masyarakat secara umum terhadap implementasi *Electronic-Customs Declaration*. Pertanyaan utama dari riset ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan dan persepsi masyarakat terhadap implementasi *Electronic-Customs Declaration*?
2. Titik kritis mana saja yang menjadi perhatian masyarakat dalam implementasi *Electronic-Customs Declaration*?

Manfaat dari riset ini adalah, sebagai berikut:

1. Riset ini menyediakan informasi terkait harapan dan persepsi masyarakat terhadap pemberlakuan *Electronic-Customs Declaration* dengan pendekatan teori *eGovQual* guna pengambilan kebijakan;
2. Riset ini menyediakan informasi terkait ruang perbaikan dan peningkatan layanan melalui titik kritis yang menjadi perhatian masyarakat; dan

3. Riset ini dapat menambah referensi/ informasi terkait analisis sentimen masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, khususnya *Electronic-Customs Declaration (E-CD)*.

KAJIAN LITERATUR

A. E-Government

E-Government telah menjadi strategi global sejak awal 2000-an untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan, kualitas layanan publik, dan partisipasi demokratis. OECD mendefinisikan e-Government sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), terutama internet, untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Di Indonesia, hal ini dituangkan dalam Instruksi Presiden No. 2 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang bertujuan mendukung transparansi, efisiensi, dan pelayanan publik yang lebih baik.

Salah satu implementasi penting dari e-Government adalah pengembangan platform e-CD (Electronic Community Development), yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan efisiensi layanan publik di tingkat komunitas. e-CD tidak hanya mendukung akses informasi yang lebih mudah, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian ini berfokus pada peran e-CD dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inklusif dan partisipatif.

B. Electronic-Customs Declaration (e-CD)

Electronic-Customs Declaration (e-CD) merupakan implementasi atas amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor Dan Impor Barang Yang Dibawa Oleh Penumpang Dan Awak Sarana Pengangkut yang menyatakan bahwa pemberitahuan pabean dapat disampaikan melalui media elektronik. Penjelasan Undang-Undang tersebut juga menyatakan bahwa penyampaian pemberitahuan melalui media elektronik juga diatur untuk meningkatkan pelayanan kelancaran arus barang, orang, dan dokumen, agar menjadi semakin baik, efektif dan efisien. Selain itu implementasi e-CD juga mendukung tertib administrasi yang merupakan salah satu aspek yang diperhatikan dalam Undang-Undang Kepabeanan.

Melalui e-CD, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mendukung peningkatan kepatuhan penumpang termasuk awak sarana pengangkut dalam menyampaikan pemberitahuan pabean. Pemberitahuan pabean dalam hal ini diperlukan dalam rangka pengawasan barang yang masuk ke dalam daerah pabean (impor), termasuk di dalamnya barang bawaan penumpang/ awak sarana pengangkut. Pemberitahuan pabean atau yang dikenal juga dengan istilah *Customs Declaration* merupakan dokumen awal pemeriksaan barang yang bertujuan untuk mengidentifikasi barang-barang yang termasuk larangan dan/ pembatasan (lartas), serta penentuan perhitungan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI). Pengisian data dengan benar dan sesuai membantu proses pelayanan dan pemeriksaan menjadi lebih cepat. Oleh karena itu akurasi dan akuntabilitas data yang diberikan melalui pemberitahuan pabean menjadi krusial.

Sebelum e-CD diputuskan diterapkan dalam skala nasional, beberapa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai telah berinisiatif menciptakan e-CD mandiri. Beberapa di antaranya adalah KPPBC Ngurah Rai, xx, dan xx. Inisiasi pembentukan e-CD mandiri tersebut dilatarbelakangi tingginya lalu lintas penumpang, sehingga petugas mengalami kesulitan mengumpulkan data *Customs Declaration* dalam bentuk formulir manual. Sedangkan petugas dituntut menjalankan pelayanan yang cepat dan pengawasan yang efektif dan efisien atas lalu lintas barang bawaan penumpang. Selain itu menurut petugas penggunaan e-CD ini juga mengurangi biaya cetak serta menghindari penumpukan arsip yang juga menyita ruang gudang.

Implementasi e-CD dilakukan secara bertahap dengan pertimbangan tingkat kompleksitas risiko dan kesiapan sarana prasarana. Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan Ngurah Rai terpilih sebagai bandara yang mengimplementasikan e-CD secara *mandatory* pertama kali pada November 2022, selain itu Juanda dan Kualanamu terpilih menjadi bandara *piloting* pada saat yang sama. Keempat bandara tersebut diketahui memiliki jumlah penerbangan dan penumpang terbanyak dibandingkan bandara internasional lainnya di Indonesia. Selanjutnya pada perluasan *piloting* pada tahun 2023, dipilih bandara dalam pengawasan kantor pabean yang telah memadai dari sisi sarana prasarana serta Sumber Daya Manusia (SDM). Pemilihan bandara *piloting* diawali dengan pemetaan melalui kuesioner kepada kantor pabean yang memberikan layanan barang bawaan penumpang. Kemudian dilakukan diskusi dan juga pengecekan lapangan kepada kantor yang dinilai potensial menjadi objek *piloting* selanjutnya.

Selain bandara, pelabuhan dan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) juga menjadi objek penerapan e-CD. *Timeline* implementasi e-CD pada Pelabuhan dan PLBN sedang dalam tahap pembahasan oleh Direktorat Teknis Kepabeanan. Namun tidak seluruh bandara, pelabuhan, dan PLBN akan mengimplementasikan e-CD. Bagi lokasi dengan frekuensi lalu lintas penumpang yang rendah serta lokasi yang sarana prasarananya tidak memungkinkan untuk menerapkan e-CD, maka e-CD tidak akan diberlakukan.

Standarisasi layanan ini sekaligus mengakomodasi rekomendasi dari pemeriksaan BPK yaitu penyediaan aplikasi terkait barang bawaan penumpang. Dengan adanya aplikasi yang dapat digunakan oleh lini pengawasan dan pelayanan di batas-batas daerah pabean, akan dilakukan standarisasi pelayanan dan pengawasan.

C. Perkembangan Metode Penilaian E-Government

SERVQUAL yang pertama dicetuskan oleh Parasuraman et al. (1988) merupakan konstruksi kualitas yang melibatkan kualitas yang dirasakan konsumen yaitu penilaian keseluruhan atau keunggulan atas suatu entitas. SERVQUAL adalah skala multidimensi yang dapat digunakan retail untuk memahami ekspektasi dan persepsi masyarakat atas suatu layanan, yang selanjutnya dapat meningkatkan suatu layanan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi yaitu tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Meskipun pada tahap pembentukannya SERVQUAL digunakan untuk empat sektor industri (retail banking, kartu kredit, lembaga sekuritas, dan jasa perbankan), SERVQUAL dapat diterapkan pada seluruh sektor layanan (Napitupulu; 2016). Beberapa literatur bahkan menggunakan SERVQUAL untuk mengukur kualitas *e-service*.

Namun muncul pemikiran bahwa dalam lingkup layanan *e-service*, penggunaan SERVQUAL dirasa kurang sesuai. Hal tersebut didasari perbedaan antara layanan konvensional dengan *e-service*. Napitupulu (2016) menjelaskan perbedaan tersebut terlihat dari sisi minimnya interaksi masyarakat dengan pegawai secara fisik, tidak adanya unsur layanan fisik karena layanan dilakukan secara virtual, serta pada *e-service* masyarakat secara mandiri mengakses layanan (*self-service*).

SERVQUAL kemudian menjadi dasar pengembangan literatur terkait metode lain untuk melakukan pengukuran kualitas layanan. WebQual mengadaptasi instrumen SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan *website* (Barnes & Vidgen; 2000). SiteQual oleh Webb & Webb (2004) juga mengembangkan instrumen penilaian kualitas berdasarkan literatur sebelumnya terkait kualitas informasi dan kualitas layanan (SERVQUAL). Sedangkan adaptasi model yang ditujukan secara spesifik untuk mengukur kualitas *e-service* pemerintah (*e-Government*) disebut dengan e-GovQual.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Aspek yang menjadi indikator penilaian sesuai peraturan tersebut adalah persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif (opsional pada unit bebas biaya layanan), produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana (dapat disesuaikan jika layanan berbasis *website*), perilaku pelaksana (dapat disesuaikan jika layanan berbasis *website*), penanganan pengaduan, sarana, dan prasarana.

D. eGovQual

Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2011) titik kritis evolusi layanan *e-Government* adalah pengembangan situs yang lebih baik dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Untuk dapat melakukan pengembangan yang sesuai kebutuhan, pemerintah harus memahami sudut pandang masyarakat dalam memandang dan mengevaluasi suatu layanan *e-Government*. Model eGovQual oleh Papadomichelaki & Mentzas (2011) bermaksud mengembangkan dan memvalidasi indikator yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan *e-Government*. Sehingga model ini dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk menggali kebutuhan dan mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

eGovQual disusun dengan mengumpulkan berbagai indikator yang digunakan dalam pendekatan pengukuran kualitas yang ada di antaranya E-S-Qual, webQual, SiteQual, E-Qual, IP-Portals, dst. Kemudian indikator tersebut divalidasi konstruksinya terhadap kualitas layanan *e-Government*. Berdasarkan proses pengumpulan diperoleh 33 indikator yang kemudian diklasifikasikan dalam 6 (enam) dimensi utama yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsi dari lingkungan interaksi (*functionality of the interaction environment*), keandalan (*reliability*), isi dan tampilan informasi (*content & appearance of information*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*).

Tabel 1. Dimensi Pengukuran eGovQual

Efisiensi
1. Struktur situs <i>e-Government</i> ini jelas dan mudah diikuti.
2. Mesin pencari situs <i>e-pemerintah</i> ini efektif.
3. Peta situs situs <i>e-Government</i> ini tertata dengan baik.
4. Situs <i>e-Government</i> ini telah disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna.
5. Informasi yang ditampilkan dalam situs <i>e-Government</i> ini sudah sesuai dan detail.
6. Informasi yang ditampilkan di situs <i>e-Government</i> ini terbaharui.
7. Informasi penyelesaian lapangan di situs <i>e-Government</i> ini cukup.
Kepercayaan
1. Perolehan nama pengguna dan kata sandi di situs <i>e-pemerintah</i> ini aman.
2. Hanya data pribadi yang diperlukan yang disediakan untuk otentikasi pada <i>e-Government</i> ini.
3. Data yang disediakan oleh pengguna situs <i>e-Government</i> ini diarsipkan dengan aman.
4. Data yang tersedia di situs <i>e-Government</i> ini hanya digunakan untuk alasan yang disampaikan.
Keandalan
1. Formulir di situs <i>e-Government</i> ini diunduh dalam waktu singkat.
2. Situs <i>e-Government</i> ini tersedia dan dapat diakses kapanpun dibutuhkan.
3. Situs <i>e-Government</i> ini berhasil menjalankan layanan pada instruksi pertama.
4. Situs <i>e-Government</i> ini memberikan pelayanan tepat waktu.

5. Halaman situs e-pemerintah diunduh dengan cukup cepat.
 6. Situs e-pemerintah ini berfungsi baik dengan browser default Anda.
-

Dukungan Masyarakat

1. Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna.
2. Pegawai memberikan respon cepat atas pertanyaan pengguna.
3. Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna.
4. Pegawai mempunyai kemampuan menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

Sumber: Papadomichelaki & Mentzas (2011)

Konstruksi model eGovQual kemudian divalidasi dengan melakukan pengujian korelasi. Pada proses ini indikator dieliminasi apabila penghapusannya meningkatkan reliabilitas koefisien alpha secara keseluruhan. Berdasarkan analisis atas hasil validasi terdapat 3 dimensi yaitu dimensi kemudahan penggunaan, fungsi dari lingkungan interaksi, dan isi dan tampilan informasi yang kemudian digabungkan menjadi 1 dimensi yaitu efisiensi. Sedangkan indikator penilaian yang semula berjumlah 33 menjadi 21 indikator setelah melalui proses validasi.

4 dimensi utama yang bertahan pada proses validasi dan dikenal sebagai indikator penilaian kualitas eGovQual hingga saat ini adalah efisiensi (*efficiency*), keandalan (*reliability*), kepercayaan (*trust*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Sedangkan 21 indikator yang termasuk ke dalam 4 dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

E. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) yang ditemukan oleh Martilla & James (1977) merupakan metode yang mudah dipahami serta berbiaya rendah untuk mengevaluasi penerimaan masyarakat/pengguna terhadap suatu produk/program pemasaran. Melalui metode ini manajerial dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih dan area yang mungkin menghabiskan terlalu banyak sumber daya.

Institusi/organisasi yang melakukan pengukuran penerimaan masyarakat/konsumen atas suatu produk sering kali menghadapi masalah saat menerjemahkan hasilnya menjadi tindakan (Martilla & James; 1977). Lebih lanjut dijelaskan bahwa hal ini mungkin disebabkan oleh banyak hal namun terdapat dua hal yang paling mendasar. Pertama, manajemen mengalami kesulitan untuk memahami signifikansi makna dari koefisien determinasi dan *level of stress*. Kedua, penelitian yang dilakukan sering kali hanya menguji dari satu sisi penerimaan masyarakat yaitu antara kepentingan indikator atau kinerja indikator. Di sisi lain, penelitian empiris telah menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat/pengguna merupakan fungsi dari harapan atas suatu indikator yang berkaitan erat dengan penilaian atas kinerja indikator tersebut.

Hasil interpretasi atas penggunaan metode ini dapat dikelompokkan ke dalam 4 kategori yaitu berkonsentrasi di sini (*concentrate here*), pertahankan bekerja dengan baik (*keep up with the good work*), prioritas rendah (*low priority*), dan kemungkinan berlebihan (*possible overkill*).

Penentuan indikator yang akan diukur sangat mempengaruhi manfaat penelitian. Kegagalan dalam menemukan faktor evaluatif yang penting bagi masyarakat/pengguna akan membatasi manfaat metode ini. Pemilihan indikator dapat dimulai dengan mengidentifikasi fitur utama dari objek evaluasi dilanjutkan pencarian mendalam terkait penelitian sebelumnya, penilaian manajerial, dan hal yang lainnya yang dapat mendukung identifikasi indikator yang mungkin terlewatkan (Martilla & James; 1977).

METODE

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh riset ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu metode *Importance Performance Analysis* dan *wordcloud*. Konsisten dengan paradigma kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah proses pencarian ke dalam masalah sosial maupun kemanusiaan, berdasarkan pengujian teori, yang terdiri dari variabel-variabel, yang diukur dengan angka-angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik, untuk menentukan apakah generalisasi yang diprediksikan dapat dipertahankan sebagai kebenaran (Creswell, 1994). Selain itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yang berfokus dalam mengumpulkan informasi terkait objek, kejadian atau aktivitas secara spesifik seperti unit bisnis atau organisasi tertentu (Sekaran & Bougie, 2016).

B. Metode Pengumpulan Data

Riset ini menggunakan data primer sebagai sumber data utama riset. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh periset melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dikarenakan sampel yang diuji harus berasal dari kelompok yang relevan dan sempit, dengan kriteria sampel sebagai berikut:

1. Berusia antara 18-65 tahun;
2. Pernah melakukan perjalanan ke luar negeri selama periode 2022-2023; dan
3. Pernah melakukan deklarasi barang bawaan melalui *form* ecd.beacukai.go.id secara mandiri saat kembali ke Indonesia;

Untuk melengkapi kebutuhan data riset, metode dokumentasi juga dapat dilakukan untuk mencari data-data yang berasal dari laporan, paparan, dan dokumen-dokumen lainnya.

C. Data dan Informasi

Data yang dikumpulkan adalah data kuantitatif yang berfokus untuk mendapat informasi, sebagai berikut:

1. Profil umum partisipan;
2. Harapan dan persepsi masyarakat terhadap implementasi *Electronic-Customs Declaration*;
3. Titik kritis mana saja yang menjadi perhatian masyarakat dalam implementasi *Electronic-Customs Declaration*;
4. Kendala, *lesson learned*, dan langkah ke depan dalam implementasi *Electronic-Customs Declaration* dari sisi komunikasi publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengecekan Validitas & Reliabilitas

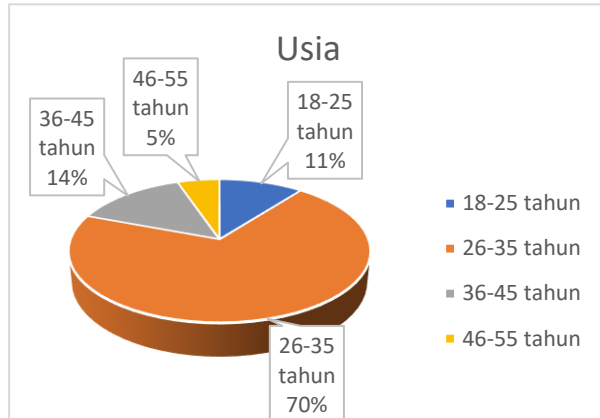
Penggunaan instrumen penelitian yang baik sangat mempengaruhi kualitas ilmiah penelitian. Sekaran & Bougie (2016) berpendapat bahwa penggunaan instrumen harus menggambarkan variabel penelitian yang seharusnya serta dapat mengukurnya secara akurat. Untuk itu diperlukan prosedur analisis item, pengukuran reliabilitas, dan validitas terhadap instrumen penelitian sebelum instrumen ini digunakan untuk pengumpulan data.

Berdasarkan hasil analisis item melalui interpretasi *Corrected Item – Total Correlation* yang seluruhnya di atas 0,3 dan *Cronbach's Alpha if Item Deleted* tidak ditemukan nilai yang lebih besar dari Cronbach's Alpha (Lampiran II), maka dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan telah memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam penelitian. Pengujian validitas instrumen menggunakan KMO and Bartlett's Test juga menunjukkan persyaratan validitas terpenuhi dengan nilai di atas 0,5 yaitu 0,846. Korelasi *anti-image* juga menghasilkan korelasi yang cukup tinggi untuk masing-masing item (lampiran III), sehingga dapat dinyatakan bahwa

19 variabel yang digunakan untuk mengukur konstruksi kepuasan memenuhi kriteria sebagai pembentuk konstruksi.

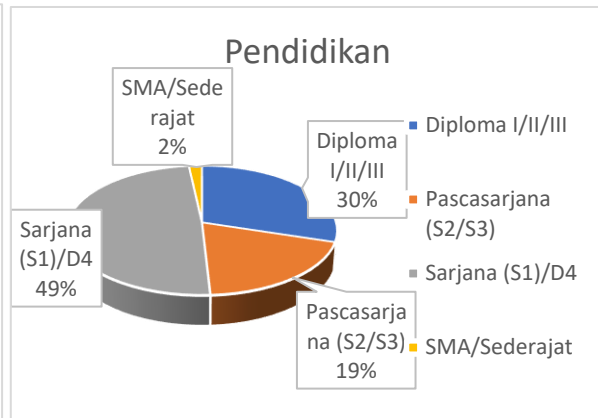
B. Profil Umum Responden

Gambar 1



Sumber: Data Kuesioner

Gambar 2

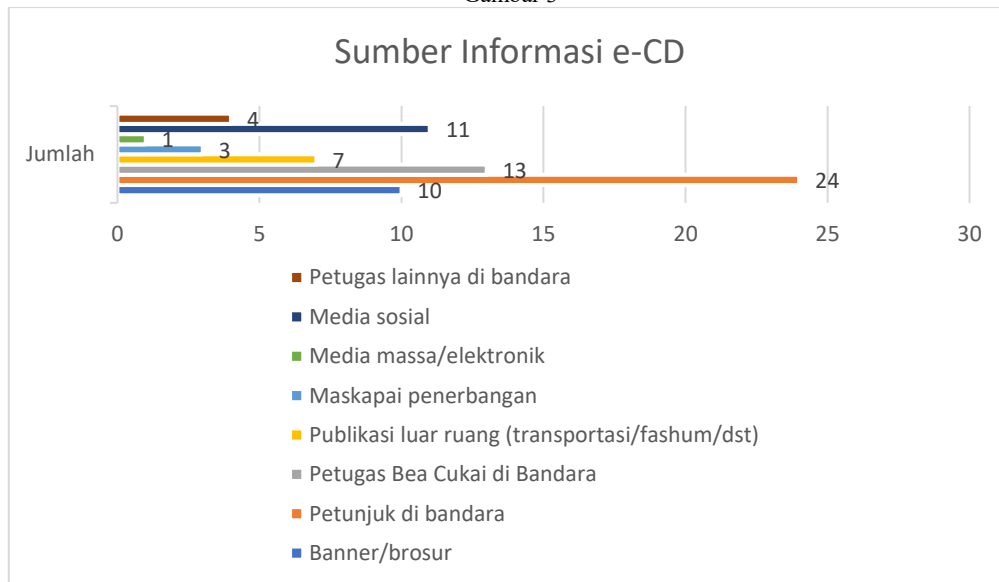


Sumber: Kuesioner

Diperoleh 59 responden atas penyebaran kuesioner selama 2 minggu, namun setelah diseleksi diketahui terdapat 57 data responden yang dapat digunakan dalam penelitian. Sejumlah 38 responden adalah Wanita (73%) dan 19 responden laki-laki. Usia responden didominasi kategori usia 26-35 tahun. Selain itu mayoritas responden memiliki latar belakang Pendidikan Sarjana/Diploma4. Statistik usia dan pendidikan responden dapat dilihat lebih lengkap pada gambar 1 & 2.

C. Awareness E-CD

Gambar 3

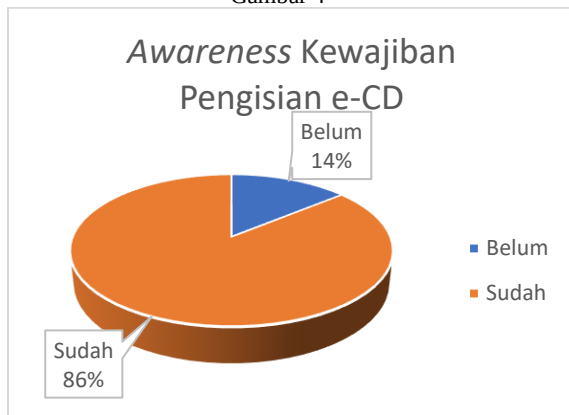


Sumber: Data Kuesioner

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner, diketahui sejumlah 8 responden (14%) menyatakan belum mengetahui kewajiban pendeklarasian barang bawaan, sedangkan 49 responden (86%) menyatakan sudah mengetahui kewajiban tersebut (gambar 4), Responden paling banyak mendapatkan informasi mengenai e-CD dari petunjuk di bandara (24 responden),

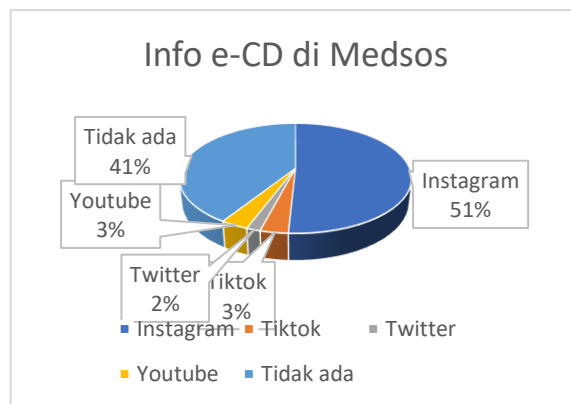
petugas Bea Cukai di Bandara (13 responden), dan media sosial (11 responden). Ringkasan data sumber informasi e-CD dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 4



Sumber: Data Kuesioner

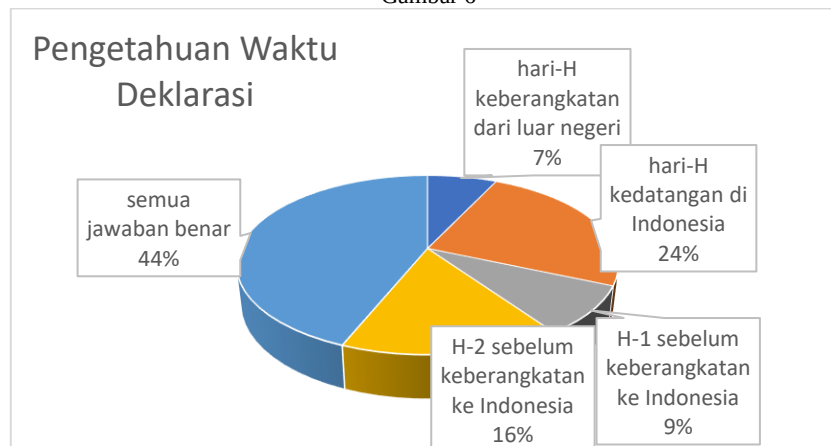
Gambar 5



Sumber: Data Kuesioner

Mayoritas responden menyatakan mengetahui e-CD melalui media sosial Instagram (51% dari total responden). Media lainnya yaitu Youtube, Twitter, dan Tiktok berada di posisi yang sama berkisar 2-3%. Sedangkan 41% responden menyatakan sama sekali belum pernah terpapar informasi mengenai e-CD di media sosial/media *sharing*. Data selengkapnya dapat dilihat pada gambar 5.

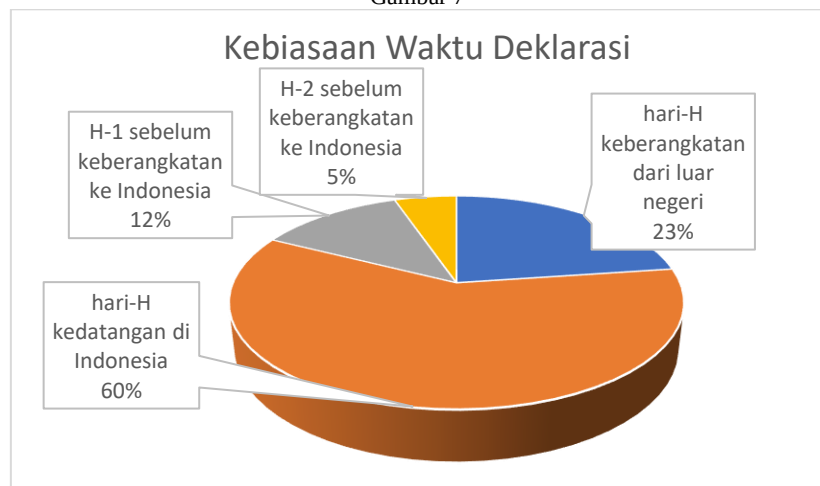
Gambar 6



Sumber: Data Kuesioner

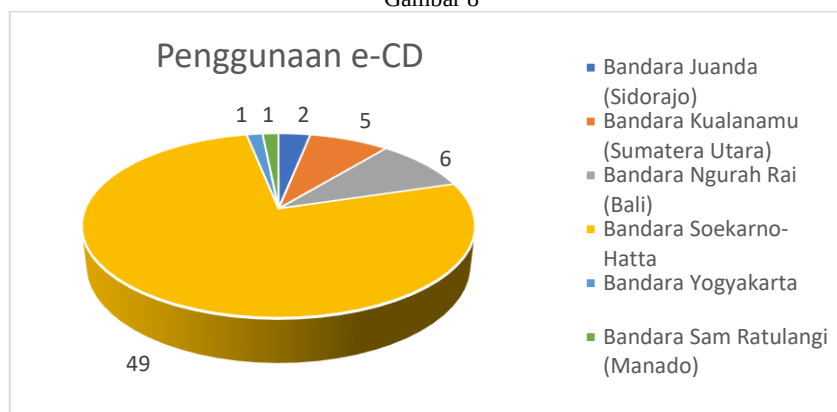
Mayoritas responden (44%) mengetahui ketentuan waktu deklarasi barang bawaan pada laman ecd.beacukai.go.id yaitu sejak H-2 sebelum keberangkatan ke Indonesia hingga hari-H kedatangan di Indonesia. 16% responden mengetahui bahwa e-CD dapat diisi H-2 sebelum keberangkatan. Detail data dapat dilihat pada gambar 6. Namun meskipun mayoritas responden mengetahui hal tersebut, berturut-turut hanya 5% dan 12% responden yang menyatakan mengisi e-CD H-2 dan H-1 sebelum keberangkatan ke Indonesia. Mayoritas, sebesar 60% responden, mengisi e-CD pada hari-H kedatangan di Indonesia. Sisanya, 23% mengisi e-CD pada hari-H keberangkatan dari luar negeri (Gambar 7).

Gambar 7



Sumber: Data Kuesioner

Gambar 8



Sumber: Data Kuesioner

Gambar 8 menunjukkan data bandara yang pernah digunakan responden untuk mendapatkan layanan e-CD. Terdapat 6 bandara yaitu Bandara Soekarno-Hatta (49 responden), Bandara Ngurah Rai (6 responden), Bandara Kualanamu (5 responden), Bandara Juanda (2 responden), Bandara Yogyakarta (1 responden), dan Bandara Sam Ratulangi (1 responden).

Pengetahuan terkait kewajiban pengisian e-CD dan fleksibilitas lokasi/waktu pengisiannya menjadi alasan utama di balik pengisian e-CD dilakukan ketika hari-H kedatangan di Indonesia. 7 responden menyatakan mengisi e-CD ketika hari-H kedatangan di Indonesia karena tidak mengetahui kewajiban mengisi *form* *ecd.beacukai.go.id*. 10 responden mengaku tidak mengetahui bahwa e-CD dapat diisi di negara asal keberangkatan. Sedangkan sisanya menyatakan alasan lupa (5), kemudahan (3), terbiasa (2), informasi kurang jelas (2), kendala sinyal (1), preferensi (1), tidak sempat (1), menunggu bagasi (1), dan kepastian barang bagasi (1).

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Ulkhaq et. al. (2017) dalam Viandari (2021), metode IPA dapat digunakan sebagai penentu keputusan prioritas sehingga suatu organisasi dalam keterbatasan sumber dayanya dapat mengarahkan kemampuan terbaiknya guna mencapai tingkat kepuasan *stakeholder* tertinggi. Oleh karena itu, metode ini sangat cocok digunakan untuk menganalisis e-CD yang merupakan layanan yang sedang diterapkan secara bertahap oleh DJBC. Selain itu yang membuat IPA lebih menarik adalah hasilnya dapat ditampilkan secara grafis dua dimensi yang mudah diinterpretasikan.

Sebelum diolah dengan metode IPA, data yang dikumpulkan melalui kuesioner perlu dihitung terlebih dahulu rata-rata (*mean*) setiap indikator dalam masing-masing kelompok (*importance* dan *performance*). Setelah itu secara umum dapat didefinisikan gap antara *importance* dan *performance* pada masing-masing indikator (tabel 2). Rentang gap antara -0,158 hingga -0,316, meskipun terbilang rendah namun nilai negatif menggambarkan kualitas layanan (persepsi) dapat dikatakan belum dapat memenuhi harapan publik. Hal ini umum terjadi, sesuai dengan penelitian Heeks (2003) dalam Napitupulu (2016) bahwa penyebab kegagalan penerapan *e-Government* khususnya di negara berkembang yaitu kesenjangan yang tinggi antara implementasi dan rancangan. Heeks (2003) menyatakan rancangan dibentuk berdasarkan kebutuhan/harapan publik, namun hasil identifikasinya menunjukkan kesenjangan pada masa implementasi didominasi oleh faktor yang tidak terkait teknologi dibanding faktor teknologi. Lebih lanjut dinyatakan faktor non-teknologi tersebut berupa sumber daya manusia, komitmen manajemen, budaya organisasi, dll.

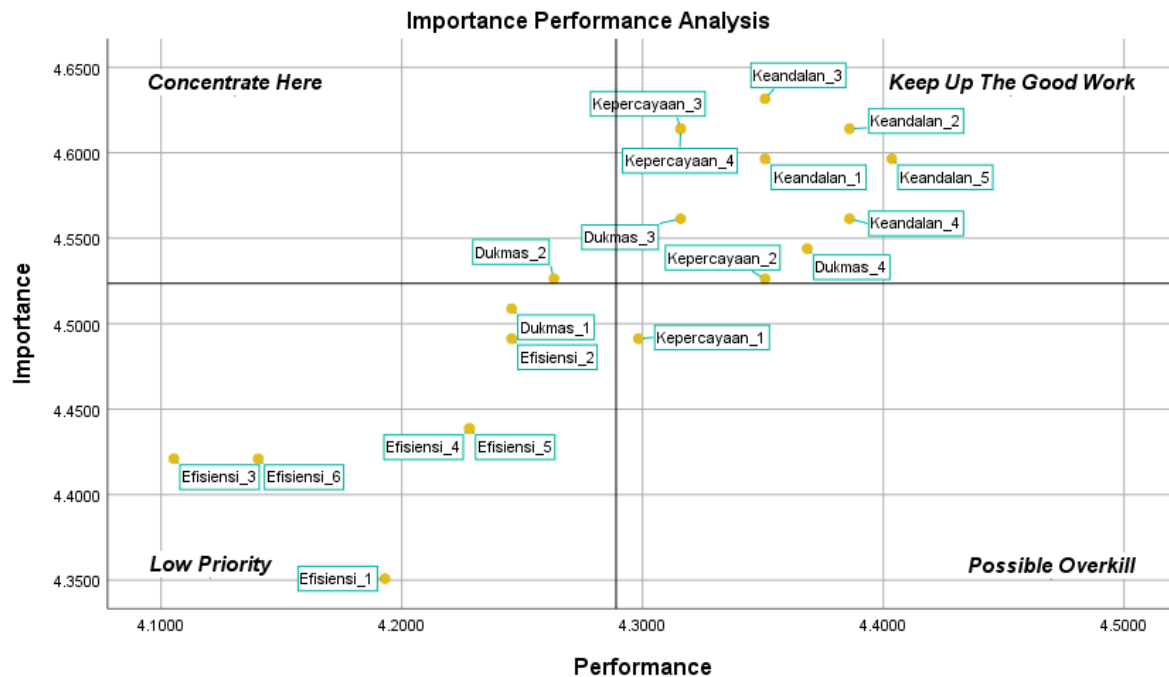
Tabel 2. Dimensi Pengukuran e-CD (eGovQual)

Dimensi & Indikator Pengukuran e-CD (eGovQual)		Importance	Performance	Gap
Efisiensi				
1.	Laman ecd.beacukai.go.id memiliki struktur yang jelas dan mudah diikuti.	4,351	4,193	-0,158
2.	Denah laman ecd.beacukai.go.id tertata dengan baik (jenis & ukuran <i>font</i> , warna, dst).	4,491	4,246	-0,246
3.	Laman ecd.beacukai.go.id telah disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna.	4,421	4,105	-0,316
4.	Informasi yang ditampilkan dalam laman ecd.beacukai.go.id sudah sesuai dan detail.	4,439	4,228	-0,211
5.	Informasi yang ditampilkan dalam laman ecd.beacukai.go.id sudah ter baharui.	4,439	4,228	-0,211
6.	Informasi penyelesaian lapangan di laman ecd.beacukai.go.id cukup jelas.	4,421	4,140	-0,281
Kepercayaan				
1.	Data pengguna laman ecd.beacukai.go.id dijaga kerahasiaannya.	4,491	4,298	-0,193
2.	Data pengguna yang diminta pada laman ecd.beacukai.go.id sesuai dengan jenis layanan.	4,526	4,351	-0,175
3.	Data yang dikirimkan pada laman ecd.beacukai.go.id dikelola dengan aman.	4,614	4,316	-0,298
4.	Data yang dikirimkan pada laman ecd.beacukai.go.id hanya digunakan sesuai peruntukannya.	4,614	4,316	-0,298
Keandalan				
1.	Laman ecd.beacukai.go.id dapat diakses dalam waktu singkat.	4,596	4,351	-0,246
2.	Laman ecd.beacukai.go.id dapat diakses kapan pun dibutuhkan.	4,614	4,386	-0,228
3.	Laman ecd.beacukai.go.id dapat menjalankan layanannya pada instruksi (klik) pertama.	4,632	4,351	-0,281
4.	Laman ecd.beacukai.go.id membutuhkan waktu singkat untuk memuat halaman <i>form</i> selanjutnya.	4,561	4,386	-0,175
5.	Laman ecd.beacukai.go.id berfungsi dengan baik pada browser bawaan perangkat saya.	4,596	4,404	-0,193
Dukungan Masyarakat				
1.	Pegawai Bea Cukai menunjukkan niat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna laman ecd.beacukai.go.id.	4,509	4,246	-0,263
2.	Pegawai Bea Cukai cepat memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna laman ecd.beacukai.go.id.	4,526	4,263	-0,263
3.	Pegawai Bea Cukai memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pengguna laman ecd.beacukai.go.id.	4,561	4,316	-0,246
4.	Pegawai Bea Cukai memiliki kemampuan menyampaikan informasi dan meyakinkan pengguna laman ecd.beacukai.go.id.	4,544	4,368	-0,175

Sumber: data kuesioner, diolah penulis

Keandalan merupakan dimensi dengan nilai rata-rata harapan agregat tertinggi yaitu sebesar 4,60 mengingat sifat layanan *online* yang *real-time* dan fleksibel. Diikuti oleh kepercayaan 4,56, dukungan masyarakat 4,53, dan terakhir efisiensi 4,43. Mentzas & Papadomichelaki (2012) menyatakan pada situs layanan *online*, kepercayaan dianggap sebagai faktor yang paling penting, sedangkan efisiensi faktor dinilai paling penting dalam situs pencarian informasi. Mendukung penelitian ini yang menempatkan kepercayaan di peringkat kedua rata-rata dimensi tertinggi dan efisiensi di posisi terakhir karena sifat layanan.

Gambar 9



Sumber: Aplikasi SPSS 26, diolah penulis

Selanjutnya untuk melakukan analisis terkait indikator layanan e-CD yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya, data pada tabel 2 dipetakan dengan metode IPA. Hasil analisis IPA pada gambar 9, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. *Concentrate Here*: indikator yang berada pada kuadran ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan, karena berdasarkan perspektif publik faktor ini dianggap penting namun kinerjanya belum memenuhi harapan. Satu-satunya indikator layanan yang masuk pada kuadran ini adalah indikator respons cepat pegawai atas pertanyaan pengguna jasa (Dukmas_2) yang termasuk indikator dalam dimensi dukungan masyarakat. Meskipun secara nilai rata-rata dimensi dukungan masyarakat tidak menempati posisi teratas, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa dukungan masyarakat lebih terlihat pada interaksi layanan situs non-rutin (Parasuraman et al.; 2005 dalam Mentzas & Papadomichelaki; 2012).
2. *Keep Up The Good Work*: indikator pada kuadran ini perlu dipertahankan kualitasnya karena dianggap telah memenuhi harapan dari perspektif publik. Dalam penelitian ini terdapat 10 indikator yang dianggap telah memenuhi harapan. Indikator kesesuaian data dengan jenis layanan (Kepercayaan_2), keamanan pengelolaan data (Kepercayaan_3), dan penggunaan sesuai peruntukan (Kepercayaan_4) dari dimensi kepercayaan. Kemudian indikator kecepatan akses (Keandalan_1), ketersediaan akses (Keandalan_2), tingkat responsif akses (Keandalan_3), kecepatan unggah/unduh akses (Keandalan_4), dan

kemudahan akses (Keandalan_5) dari dimensi Keandalan. Terakhir, indikator pengetahuan pegawai (Dukmas_3) dan kemampuan pegawai menyampaikan dan meyakinkan informasi (Dukmas_4) dari dimensi Dukungan Masyarakat.

3. *Low Priority*: indikator pada kuadran ini kurang dianggap penting oleh publik, sehingga dapat diperbaiki setelah indikator pada 2 kuadran sebelumnya dilakukan perbaikan/peningkatan (Napitupulu; 2016). Terdapat 7 indikator dari 2 dimensi, efisiensi dan dukungan masyarakat, yang termasuk dalam kuadran ini. Indikator kejelasan struktur (Efisiensi_1), penataan denah (Efisiensi_2), personalisasi (Efisiensi_3), informasi detail dan sesuai (Efisiensi_4), kebaharuan informasi (Efisiensi_5), penyelesaian lapangan (Efisiensi_6), dan intensi pegawai (Dukmas_1).
4. *Possible Overkill*: indikator yang termasuk dalam kuadran ini dinilai kurang penting oleh publik, namun implementasi layanan di lapangan diberikan secara berlebihan, sehingga dinilai kurang efisien. Satu-satunya indikator penelitian yang masuk dalam kuadran ini adalah indikator kerahasiaan data (Kepercayaan_1).

E. Kesan dan Masukan Pengguna e-CD

Kesan responden atas implementasi e-CD dapat dikategorikan positif secara keseluruhan. Terdapat 3 responden yang memberikan kesan dengan *tone* netral yaitu menambah *to do list* ketika *landing*, sulit bagi yang tidak memiliki *handphone*, dan perlu *extra upgrade*. Visualisasi dari kata-kata yang paling sering muncul pada kesan responden atas pemberlakuan e-CD yaitu “baik”, “cukup”, “praktis”, “mudah”, dan seterusnya dapat dilihat pada gambar 10.

Sebagai bagian dari proses perbaikan yang terus-menerus peneliti juga meminta masukan terhadap implementasi e-CD. Masukan responden terhadap e-CD yang beragam dikelompokkan dalam 4 kategori yaitu masukan terhadap bahasa & tampilan, sistem, prosedur, dan publikasi. Masukan sejenis/serupa tidak dikemukakan kembali.

Gambar 10



Sumber: *Colab Research Google*, diolah penulis

Masukan terkait bahasa pada laman ecd.beacukai.go.id yaitu penggunaan bahasa diharapkan dapat lebih sederhana, singkat, namun jelas. Selain itu terdapat masukan untuk menggunakan simbol/gambar untuk *wording* yang sulit. Serta terdapat responden yang menyatakan secara detail bahwa penjelasan *accompanied unaccompanied baggage* masih membingungkan. Selain itu tampilan tabel pengisian pada laman diharapkan lebih sederhana serta memperhatikan *User Interface (UI)/User Experience (UX)*.

Responden juga mengharapkan sistem dapat terbebas dari gangguan, lebih cepat ketika akses/*loading*, tidak terlalu berat sehingga dapat diakses menggunakan *hotspot* bandara. Selain itu responden mengusulkan penambahan fitur *auto-fill* nomor/ *scan* paspor-identitas diri, *auto-fill* nomor IMEI-tipe HP. Terakhir terdapat responden yang mengeluhkan terkadang *generate barcode* sering tidak dapat tertampil dengan baik.

Peningkatan dari sisi prosedur yang diharapkan dari sisi responden paling banyak terkait keramahan pegawai. Selain itu responden mengharapkan e-CD dapat mengakomodasi lansia, tuna bahasa/tuna bahasa internasional, dan *connecting flight*. Responden juga berharap disediakan monitor untuk mengakomodasi penumpang yang tidak memiliki *handphone*, serta penguatan internet/ *hotspot* di bandara. Responden juga berharap prosedur IMEI dapat diterangkan dengan jelas di bandara. Terakhir terdapat responden yang berpendapat bahwa e-CD dapat dipertimbangkan berbasis aplikasi.

Dari sisi publikasi, terdapat masukan untuk menyebarluaskan informasi/meningkatkan sosialisasi dengan memberi petunjuk pada bandara keberangkatan, di dalam pesawat/melalui maskapai, *banner* di bandara, dan sosial media. Selain itu materi yang perlu disampaikan menurut responden yaitu tata cara pengisian, penjelasan prosedur IMEI, dan FAQ.

PENUTUP

1. Berdasarkan hasil analisis pada data kuesioner, responden yang belum mengetahui kewajiban pendeklarasian barang dengan e-CD dan sama sekali tidak terpapar informasi melalui media sosial, selalu melakukan pengisian e-CD pada hari-H kedatangan (9 responden). Sedangkan mayoritas responden yang melakukan pengisian e-CD di negara asal telah terpapar informasi e-CD melalui media sosial (20 dari 24 responden). Oleh karena itu perlu untuk melanjutkan/mengangkat kampanye pengisian e-CD yang telah dilakukan terutama pada masa-masa menjelang hari libur dan tanggal merah terutama melalui media sosial.
2. Di sisi lain, meskipun pengetahuan terkait kewajiban dan fleksibilitas lokasi/waktu pengisian e-CD menjadi alasan mayoritas responden melakukan pengisian ketika kedatangan di Indonesia, namun pengetahuan atas fleksibilitas pengisian e-CD tidak lantas mempengaruhi pemanfaatan fasilitas tersebut. 16 dari 34 responden yang mengaku mengetahui ketentuan tersebut tetap melakukan pengisian e-CD saat kedatangan di Indonesia. Selain itu ditemukan bahwa semakin tinggi frekuensi bepergian responden ke luar negeri tidak lantas mempengaruhi pengisian e-CD pada negara asal. Guna mengatasi hal tersebut dirasa perlu memberikan penekanan akan manfaat pengisian e-CD pada negara asal.
3. Petunjuk di bandara menjadi sumber informasi yang paling banyak digunakan oleh responden (24 responden). Petunjuk e-CD di bandara ditemukan pada seluruh bandara yang disebutkan responden pada penelitian ini. Petunjuk bandara memegang peranan penting dalam menjangkau penumpang yang tidak aktif/dekat secara langsung dengan dunia digital yang digunakan sebagai media utama kampanye DJBC terkait e-CD. Mengingat pentingnya petunjuk bandara dapat dipertimbangkan untuk memberikan petunjuk tidak hanya pada bandara kedatangan namun juga pada bandara keberangkatan, guna mendorong pengisian e-CD dilakukan pada negara asal. Hal ini juga disampaikan oleh responden sebagai salah satu masukan terhadap pelayanan e-CD.
4. Tidak ditemukan korelasi antara jenis kelamin, pendidikan, profesi, dan usia dengan paparan informasi e-CD maupun preferensi pengisian e-CD secara umum. Namun pada penelitian ini ditemukan seluruh responden pada kategori usia 46-55 tahun cenderung melakukan pengisian e-CD dari negara asal.

5. Keandalan merupakan dimensi dengan nilai rata-rata harapan agregat tertinggi yaitu sebesar 4,60 mengingat sifat layanan *online* yang *real-time* & fleksibel. Diikuti oleh kepercayaan 4,56, dukungan masyarakat 4,53, dan terakhir efisiensi 4,43. Sementara dari sisi performa keandalan menduduki posisi pertama (4,38), diikuti kepercayaan (4,32), dukungan masyarakat (4,30), dan efisiensi (4,19). Berdasarkan perhitungan secara agregat, belum terdapat *mean* indikator kinerja yang melebihi harapan masyarakat, seluruhnya masih bernilai negatif walaupun dalam nilai yang kecil.
6. Indikator respons cepat pegawai atas pertanyaan pengguna jasa perlu mendapatkan prioritas utama dibanding indikator lainnya. Setelah indikator tersebut terpenuhi diperlukan perbaikan/peningkatan pada indikator yang dipetakan pada kuadran atas IPA yaitu indikator kesesuaian data dengan jenis layanan, keamanan pengelolaan data, dan penggunaan sesuai peruntukan dari dimensi kepercayaan juga indikator kecepatan akses, ketersediaan akses, tingkat responsif akses, kecepatan unggah/unduh akses, dan kemudahan akses dari dimensi keandalan. Bersamaan dengan indikator pengetahuan pegawai dan kemampuan pegawai menyampaikan dan meyakinkan informasi dari dimensi dukungan masyarakat.
7. Setelah indikator pada kuadran atas telah diperbaiki/ditingkatkan maka selanjutnya indikator yang perlu mendapat perhatian yaitu kejelasan struktur, penataan denah, personalisasi, informasi detail dan sesuai, kebaharuan informasi, penyelesaian lapangan, dan intensi pegawai. Terakhir yang perlu mendapatkan perhatian adalah indikator kerahasiaan data dan alokasi sumber daya yang digunakan terkait indikator tersebut.
8. Kesan atas pemberlakuan e-CD sudah baik dan terdapat banyak masukan yang kemudian digolongkan ke dalam 4 kategori yaitu bahasa & tampilan, sistem, prosedur, dan publikasi.
9. Penelitian menunjukkan bahwa 60% responden mengisi E-CD pada hari kedatangan di Indonesia, yang menunjukkan kurangnya pemanfaatan fasilitas pengisian sebelum keberangkatan. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat pengisian E-CD sebelum keberangkatan, termasuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses di bandara keberangkatan dan melalui maskapai penerbangan. Selain itu, perlu dipertimbangkan untuk menyediakan fasilitas pengisian E-CD di bandara keberangkatan bagi penumpang yang tidak memiliki akses ke perangkat digital.
10. Pemerintah perlu mengembangkan program pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas Bea Cukai untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan. Selain itu, disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem E-CD dan mengumpulkan umpan balik dari pengguna secara rutin, guna memastikan bahwa kebijakan yang diambil selalu relevan dengan kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penguatan infrastruktur teknologi informasi juga harus menjadi prioritas untuk memastikan aksesibilitas dan keandalan sistem E-CD di seluruh bandara dan pelabuhan internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- A Gaffar, K Kurniati, D Darliana (2023). Tinjauan Hukum Islam Tentang Bisnis E-Commerce dengan Sistem Dropshipping. *Jurnal Al-Kharaj: Studi Ekonomi Syariah, Muamalah, dan Hukum Ekonomi*. ISSN 3(1), 1-12.
- Albar, Mooduto, H., Yuhefizar, Napitupulu, D., & Hidavat, R. (2018). Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still Relevant? A Study in the context of Indonesian Government. *2018 8th International Conference on Computer Science and Information Technology (CSIT)*. DOI:10.1109/csit.2018.8486357.
- Barnes, Stuart & Vidgen, Richard. (2000). WebQual: An Exploration of Web-Site Quality.. 298-305.

- Creswell, John. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: SAGE Publications.
- Grönlund, Åke and Horan, Thomas A. (2005). Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems: Vol. 15*, Article 39. DOI: 10.17705/1CAIS.01539.
- Heeks, R. (2003). Most eGovernment for Development Projects Fail: How Can Risks Be Reduced. *Institute for Development Policy and Management*.
- Kaur, S., & Singh, S. (2023). Evaluating E-Government Services: A Systematic Review of the Literature. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101-115. DOI:10.1016/j.giq.2022.101115.
- Kumar, A., & Singh, R. (2023). Analyzing the Effectiveness of Automated Customs Declaration Systems: A Case Study of International Airports. *Journal of Transport and Supply Chain Management*, 17(1), 1-15. DOI:10.4102/jtscm.v17i1.1234.
- Li, J., & Wang, L. (2023). Enhancing Customs Efficiency through Digital Transformation: A Study of Passenger Baggage Declaration Systems. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 26(2), 1-18. DOI:10.1080/13675567.2022.2034568.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77. doi:10.2307/1250495.
- Napitupulu, Darmawan. (2016). Analisa Kulaitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual & IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika Vol 6 no 2*, 153-168.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. DOI:10.1016/j.giq.2011.08.011.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rayansa, W. R., Setiawan, E. B., Ruminda, M., Ricardianto, P., Wardhana, A., & Adi, E. N. (2022). The Implementation of Customs-Excise Information System and Automation Application in Logistic Companies at Soekarno-Hatta Airport, Indonesia. *International Journal of Scientific Engineering and Science*, ISSN 2456-7361, 28-35.
- Sekaran, U, Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach. 7th Edition*, Wiley & Sons, West Sussex.
- Webb, H. W., & Webb, L. A. (2004). SiteQual: an integrated measure of Web site quality. *Journal of Enterprise Information Management*, 17(6), 430–440. DOI:10.1108/17410390410566724.