

IMPLEMENTASI EKSPOR DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG DARI PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK

Mahardika Yudha Setiawan
Akademi Pelayaran Nasional Surakarta

ABSTRAK

Globalisasi yang ditandai dengan perdagangan internasional, proses ekspor dan impor yang semakin ramai dan kompleks menjadi suatu keharusan. Salah satu pelabuhan yang digunakan untuk melakukan aktivitas ekspor-impor dan merupakan kategori pelabuhan khusus adalah Pelabuhan Tanjung Emas yang terletak di Pantai Utara Kota Semarang. Berdasar pada hal tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: mengetahui pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) implementasi ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam perspektif pelayanan publik; dan mengetahui penyelesaian sengketa pelaksanaan SOP antara eksportir dengan Bea Cukai pelabuhan sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis isi dokumen dan analisis interaktif. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan informan dari Kantor Bea Cukai, KSOP Semarang dan Pengusaha. Data penelitian dikumpulkan melalui teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Validitas data menggunakan triangulasi sumber data.

Mengenai metode ekspor yang berstandarkan pada SOP, pihak Bea Cukai menjelaskan bahwa secara otomatis metode ekspor akan bekerja sesuai dengan SOP, karena semua tahapan telah ter-cover oleh *server* secara otomatis dan sistematis. Metode pengiriman data yang dilakukan melalui PDE (Pertukaran Data Elektronik) dengan sistem *on line*. Dan data dapat langsung di-*input* oleh tiap-tiap eksportir melalui kantornya masing-masing sesuai dengan modul yang ada dalam hal ini PEB. Kemudian modul akan diterima oleh *server* Bea-Cukai dan akan diproses berdasarkan tingkat kewenangan yang dimiliki. Kegiatan ekspor dan impor yang berlangsung di pelabuhan, khususnya Pelabuhan Tanjung Emas Semarang banyak ditemui permasalahan bahkan sampai kepada persengketaan yang terjadi antara pihak bea cukai pelabuhan dengan eksportir. Selanjutnya untuk menyelesaikan persengketaan/konflik yang terjadi pihak Pelabuhan Tanjung Emas Semarang menurut azas hukum yang menerapkan ADR (*Alternatif Dispute Resolution*). Istilah ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) mempunyai definisi sebagai berikut pola penyelesaian masalah sosial melalui jalur alternatif selain proses hukum/ non litigasi antara lain melalui upaya perdamaian.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Implementasi SOP Ekspor, Sengketa Ekspor

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta

untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat. Di dalam hukum administrasi negara Indonesia, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai:

Tujuan pelayanan publik bagi pemerintahan adalah sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa, jadi sasarannya adalah

rakyat pemegang kekuasaan pada Negara demokrasi. Negara kita adalah negara demokrasi bukan Negara kekuasaan, jadi cirinya ialah bahwa hak asasi warga negara harus menjadi tujuan utama. Oleh karena itu pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintahan yang melakukan tugas, wewenang dan kewajiban secara terbuka (transparan), efektif, efisien, akuntabel dan bertanggung jawab.

Substansi dari *good governance* telah terejawantahkan dalam Pasal 3 (tiga) dan Pasal 4 (empat) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan asas dari Undang-Undang Pelayanan Publik. Asas-asas ini bertujuan untuk memperjelas batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai sebuah variabel fundamental tentunya akan sangat menentukan maju atau mundurnya sebuah Negara dalam melaksanakan pembangunan nasional terutama dalam bidang perekonomian.

Kegiatan perdagangan internasional ada maka kegiatan ekspor dan impor dipastikan akan selalu ada, setidaknya begitu faktanya sekarang ini dan dapat diperkirakan akan semakin berkembang untuk kedepannya. Oleh karena perekonomian global yang semakin maju sehingga hanya memberikan kita satu pilihan yakni *go international*, dengan demikian globalisasi yang ditandai dengan perdagangan internasional, proses ekspor dan impor yang semakin ramai dan kompleks menjadi suatu keharusan.

Di Indonesia terdapat dasar-dasar yang dapat dijadikan pijakan bagi aktifitas ekspor, diantaranya adalah:

1) Kebijakan ekspor didasarkan pada Program Perencanaan Nasional (Propenas) dan Rencana Jangka panjang dan Menengah (RJPM) yang pelaksanaannya

dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, peraturan Presiden dan peraturan Menteri;

- 2) Penetapan kebijakan ekspor dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat mengingat bahwa kebijakan tersebut terkait dengan perjanjian internasional, jangkauan operasional bersifat nasional yang memerlukan koordinasi antar instansi terkait tingkat nasional maupun lembaga internasional;
- 3) Kebijakan ekspor disusun dalam rangka peningkatan daya saing, menjamin kepastian usaha dan kesinambungan bahan baku industri di dalam negeri, mendukung tetap terpeliharanya kelestarian lingkungan sumber daya alam dan yang menyangkut Kesehatan, Keamanan, Keselamatan, Lingkungan dan Moral Bangsa (K3LM) serta adanya perjanjian internasional; dan
- 4) Kebijakan ekspor ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Menteri Perdagangan. Serta ketentuan dan persyaratan ekspor di Indonesia didasarkan pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 558/MPP/Kep/12/1998 tanggal 4 Desember 1998 tentang Ketentuan Umum Dibidang Ekspor sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 01/M-DAG/PER/1/2007 tanggal 22 Januari 2007, ekspor dapat dilakukan oleh setiap perusahaan atau perorangan yang telah memiliki: (1) Tanda Daftar Usaha Perdagangan (TDUP)/Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP); (2) Ijin Usaha dari Departemen Teknis/ Lembaga Pemerintah non Departemen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan (3) Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Pelabuhan adalah bagian tidak terpisahkan dari sistem perekonomian dan perdagangan dunia. Sebagian besar perpindahan barang antar benua terjadi melalui pelabuhan laut. Jika kinerja pelabuhan Indonesia dapat diperbaiki, itu dapat membantu pertumbuhan ekonomi negara. Pelabuhan mempunyai fungsi strategis dalam melaksanakan kegiatan ekonomi. Salah satu pelabuhan yang digunakan untuk melakukan aktifitas ekspor-impor dan merupakan kategori pelabuhan khusus adalah Pelabuhan Tanjung Emas yang terletak di

pantai utara Kota Semarang. Posisi geografi Kota Semarang terletak di pantai Utara Jawa Tengah, tepatnya pada garis 6°, 5' -7°, 10' Lintang Selatan dan 110°, 35' Bujur Timur.

Pelabuhan Tanjung Emas yang pada awalnya disebut Pelabuhan Semarang, pada mulanya merupakan Pelabuhan Rede yang dibangun pada tahun 1874 ditandai dengan berdirinya Menara Suar. Pembangunan

Pelabuhan Semarang dimulai sejak tahun 1982 dan selesai pada tahun 1985. Pada tahun itu pula Presiden RI Soeharto memberi nama Tanjung Emas kepada pelabuhan tua yang sudah dikenal sejak Abad ke-16 tersebut. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang sudah termasuk dalam kategori pelabuhan C, yaitu pelabuhan yang dapat melayani bongkar muat dan keluar masuk kapal selama 24 jam apabila diperlukan. Dengan demikian Pelabuhan Laut Tanjung Emas merupakan pintu gerbang ekspor dan impor untuk berhubungan dengan pelabuhan inter-nasional.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) di pelabuhan Tanjung Emas Semarang serta dengan penyelesaian secara hukum apabila terjadi perbedaan antara SOP dengan realisasi prosedur ekspor di pelabuhan Tanjung Emas Semarang sebagai pokok permasalahan dalam penelitian yang berjudul "Implementasi Ekspor Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang Dari Perspektif Pelayanan Publik". Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dari perspektif pelayanan publik? 2) Bagaimana penyelesaian sengketa berkaitan dengan pelaksanaan SOP antara eksportir dan bea cukai pelabuhan sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Berdasarkan latar belakang pendahuluan dan rumusan masalah yang telah dituliskan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Mengetahui pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) implementasi ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam perspektif pelayanan publik; dan 2). Mengetahui penyelesaian sengketa pelaksanaan SOP antara eksportir dengan bea cukai

pelabuhan sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan SOP Ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dari Perspektif Pelayanan Publik

Ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean (pasal 1 butir 14 UU Kepabeanaan). Barang ekspor adalah barang yang dikeluarkan dari daerah pabean. Sedangkan eksportir adalah orang perseorangan atau badan hukum yang mengeluarkan barang dari daerah pabean.

Bea Cukai (kepabeanaan) yang kemudian bekerjasama dengan jasa pengangkut barang (pesawat udara, kapal laut, atau sarana lain yang digunakan untuk mengangkut barang ekspor) merupakan lembaga Negara yang di dalam hukum administrasi berfungsi untuk melayani masyarakat/melayani publik. Oleh sebab itu, kepabeanaan sebagai sebuah lembaga Negara, dalam wilayah hukum administrasi Negara termasuk dalam kajian hukum pelayanan publik.

Pelayanan publik sendiri terbagi dalam 3 (tiga) kelompok, diantaranya adalah: 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik. Beberapa jenis pelayanan publik yang dapat dikategorikan sebagai bagian dari pelayanan administrasi misalnya penerbitan dokumen yang berkaitan dengan izin usaha, izin bangunan; 2) Status kependudukan atau kewarganegaraan (misalnya: Kartu Tanda Penduduk, passport, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian); 3) Status kepemilikan (misalnya: Sertifikat Hak Atas Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor). Secara kompetensi yang berkaitan dengan (seperti; Surat Ijin Mengemudi, Ijin Mendirikan Bangunan, Surat Ijin Usaha, Ijin Ekspor). Jadi, kepabeanaan apabila dilihat secara fungsi memiliki 2 (dua) kompetensi: 1) Kelompok Pelayanan Barang : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan

Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, Bandara, Pelabuhan dll); dan 2) Kelompok Pelayanan Jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik (misalnya: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan post).

Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan, misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit. Maka dengan belum terbangunnya kaidah-kaidah atau prosedur-prosedur baku pelayanan yang memihak publik serta standar kualitas minimal yang semestinya diketahui publik selaku konsumennya di samping rincian tugas-tugas organisasi pelayanan publik secara komplit. *Standard Operating Procedure* (SOP) pada masing-masing *service provider* belum diidentifikasi dan disusun sehingga tujuan pelayanan masih menjadi pertanyaan besar. Akibatnya, pada satu pihak penyedia pelayanan dapat bertindak semaunya tanpa merasa bersalah (*guilty feeling*) kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti tentang beberapa hal mendasar mengenai persoalan yang dianggap mendasar tentang Pelaksanaan SOP Ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang diantaranya; proses ekspor, penerapan metode ekspor dengan standar SOP, kendala teknis yang dihadapi Bea-Cukai, kendala teknis yang dihadapi Eksportir, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan dokumen ekspor.

Mengenai proses tentang Pelaksanaan SOP Ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pihak Bea Cukai menjelaskan bahwa, jika Eksportir ketika akan melakukan pengiriman barang ekspor, pihak eksportir akan mengirimkan PEB (Dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang) berupa modul tentang jenis barang dan tujuan pengiriman. PEB akan dikirimkan melalui *online* yang berhubungan langsung dengan *server* di Bea Cukai melalui program aplikasi SKP (Sistem Komputer

Pelayanan). Dalam tahapan ini SKP akan bekerja secara otomatis untuk melihat *track record* eksportir (apakah eksportir bermasalah atau tidak/telah diblokir atau tidak). Selanjutnya apabila SKP menemukan eksportir yang sedang mengirimkan PEB bermasalah (telah diblokir), maka sistem secara otomatis akan memblokir pengajuan PEB dengan dikirimkan nota penolakan secara langsung oleh *server*. Kemudian ketika eksportir dikategorikan lolos dari tahapan pertama (pendaftaran PEB), kemudian eksportir akan diberikan BK (daftar Biaya Keluar).

BK merupakan pungutan Negara terhadap eksportir yang berkaitan dengan barang-barang yang akan diekspor. Dalam penerapan BK, tidak semua barang dapat dikenakan BK, karena BK hanya berlaku bagi barang-barang yang dibatasi ekspornya oleh Negara, misalnya; minyak goreng, minyak sawit, kulit binatang, mineral dan bahan hasil tambang lainnya dan berbagai jenis barang lainnya yang dibatasi untuk diekspor. Setelah proses BK, tahapan selanjutnya akan memasuki proses P2 (*Analising Point*), untuk barang-barang ekspor tertentu, sebelum memasuki tahapan P2, maka eksportir diwajibkan memiliki LS (Laporan Survier) dalam bentuk rekomendasi berupa keterangan jikalau barang yang diekspor telah sesuai dengan apa yang dilaporkan oleh eksportir. Dalam hal ini yang mengeluarkan rekomendasi adalah pihak yang berwenang dalam hal ini adalah BSI (Badan Survier Indonesia). Kemudian setelah LS dikatakan lolos atau terpenuhi oleh *server*, maka akan diterbitkan nota NPE (Nota Pelayanan Ekspor) sebagai keterangan jika barang yang didaftarkan telah diizinkan untuk diekspor.

Mengenai metode ekspor yang berstandarkan pada SOP, pihak Bea Cukai menjelaskan bahwa secara otomatis metode ekspor akan bekerja sesuai dengan SOP, karena semua tahapan telah ter-*cofer* oleh *server* secara otomatis dan sistematis. Metode pengiriman data yang dilakukan melalui PDE (Pertukaran Data Elektronik) dengan sistem *on line*. Dan data dapat langsung di input oleh tiap-tiap eksportir melalui kantornya masing-masing sesuai dengan modul yang ada dalam hal ini PEB. Kemudian modul akan diterima oleh *server* Bea-Cukai dan akan diproses berdasarkan tingkat kewenangan yang dimiliki.

Dalam prosesnya pelaksanaannya pihak Bea Cukai tentunya menghadapi beberapa kendala, diantaranya adalah kendala teknis seperti; a). Terganggunya jaringan pada *server*; b). Terjadinya *traffic* yang berlebihan; dan c). *Server* bersifat terpusat (berada di Bea-Cukai) Jakarta. Kendala-kendala teknis yang dihadapi disebabkan semua proses pada tahapan ekspor dilakukan secara *on line* (tidak dapat dilakukan secara manual) walaupun itu biasa dilakukan. Jadi secara otomatis, kelancaran atau gangguan dari kinerja *server* bekerja akan sangat berpengaruh secara teknis proses ekspor.

Adapun kendala teknis yang dihadapi Eksporir diantaranya, Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ahmad (PT. EMKL Semarang), kendala-kendala yang selama ini dihadapi oleh eksportir adalah:

a. Klasifikasi Barang

Barang yang di ekspor seringkali memiliki klasifikasi yang berbeda, bukan hanya pada jenis akan tetapi juga pada ukuran barang. Karena perbedaan ukuran barang yang sejenis akan dikategorikan memiliki perbedaan klasifikasi. Dan biasanya persoalan ini terjadi secara mayoritas kasus dilapangan disebabkan oleh ketidaktahuan pihak eksportir akan prosedur pengklasifikasian barang.

b. Harga atau Biaya Ekspor

Masalah ini terjadi biasanya disebabkan oleh perbedaan pemahaman atas harga yang dipahami antara pihak eksportir dan Bea-Cukai. Hal ini terjadi karena harga yang diakui oleh Bea-Cukai adalah FOB (*Freed on Board*), tapi beberapa eksportir tidak menggunakan standar harga FOB, sehingga mengakibatkan perhitungan nilai barang antara eksportir dan Bea-Cukai akan berbeda.

c. Masalah Gangguan Jaringan pada *Server*

Masalah ini terjadi akibat pendaftaran ekspor oleh pihak eksportir mepet, sedangkan di sisi yang lain jaringan pada *server* mengalami gangguan, maka secara otomatis proses pengapalan hingga tibanya barang di tempat tujuan ekspor menjadi terhambat.

d. Kelengkapan Dokumen Ketika Pengurusan Surat Persetujuan Ekspor Berupa NPE

e. Biaya Pengapalan (Biaya Transportasi Kapal)

Semua proses pengapalan dibebankan pada pihak eksportir, dari proses *packing* peti kemas, pengangkutan ke atas kapal, hingga proses bongkar muat di Pelabuhan Negara yang menjadi tujuan ekspor.

Kemudian mengenai waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan dokumen ekspor pihak Bea Cukai menjelaskan, bahwa persiapan dokumen ekspor merupakan kewajiban dari eksportir dan kewajiban dari Bea-Cukai adalah untuk memberikan persetujuan atas dokumen-dokumen ekspor yang diajukan oleh eksportir. Persetujuan ekspor berupa NPE akan dilakukan sesuai tahapan-tahapan proses yang terdapat dalam *server*. Setelah dokumen yang diajukan dinyatakan lengkap, maka dalam waktu 5 (lima) menit pihak eksportir akan mendapatkan nota persetujuan berupa NPE dari pihak Bea-Cukai pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

2. Perspektif Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, harmonisasi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pengertian dari UU Pelayanan Publik adalah merupakan 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, **Penyelenggara pelayanan publik** atau **Penyelenggara** merupakan 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 public. **Atasan satuan kerja Penyelenggara** merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. **Organisasi penyelenggara pelayanan publik** atau **Organisasi Penyelenggara** merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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. **Pelaksana pelayanan publik** atau **Pelaksana** merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. **Masyarakat** merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. **Standar pelayanan** merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji . Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. **Maklumat pelayanan** merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. **Sistem informasi pelayanan publik** atau **Sistem Informasi** merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. **Mediasi** merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman. **Ajudikasi** merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman. **Menteri** merupakan pemimpin kementerian berada yang bertanggung jawab pada bidang pendayagunaan aparatur negara,

Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Undang-Undang Pelayanan Publik berdasarkan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

3. Penyelesaian Sengketa Antara Eksportir dan KPPBC Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan Pendekatan ADR

Jenis-jenis sengketa yang biasa terjadi antara pihak eksportir dan pihak Bea-Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dari hasil wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut: 1) Sengketa Bersifat Normatif. Merupakan sengketa yang terjadi akibat perbedaan pandangan dalam persoalan kebijakan yang diterapkan oleh pihak Bea-Cukai yang bersifat nasional. 2) Sengketa Bersifat Teknis. Sengketa yang terjadi karena kendala-kendala yang bersifat teknis dan biasanya bersifat temporal.

Bila diklasifikasikan sengketa berdasarkan sifat sengketa, maka sengketa terbagi menjadi dua (2) jenis yang terdiri dari:

- a. Sengketa bersifat normatif
 - 1) Dokumen tentang klasifikasi barang ekspor;
 - 2) Kelengkapan dokumen ketika pengurusan surat persetujuan ekspor berupa NPE;
 - 3) Perbedaan harga ekspor barang;
 - 4) Keterlambatan dokumen ekspor yang dikeluarkan oleh Bea-Cukai; dan
 - 5) Perbedaan prinsip tentang BK (Biaya Keluar) berkaitan dengan jenis barang

ekspor, berkaitan erat dengan P2
(*Analisis Point*).

b. Sengketa bersifat teknis

- 1) Gangguan Jaringan Pada *Server*, seperti Terjadinya *traffic* yang berlebihan, dan *Server* bersifat terpusat (akan menghambat pelayanan).

- 2) Biaya Pengapalan

Kegiatan ekspor dan impor yang berlangsung di pelabuhan khususnya Pelabuhan Tanjung Emas Semarang banyak ditemui permasalahan bahkan sampai kepada persengketaan/ konflik. Persengketaan/ konflik yang terjadi antara pihak bea cukai pelabuhan dengan eksportir. Selanjutnya untuk menyelesaikan persengketaan/ konflik yang terjadi pihak Pelabuhan Tanjung Emas Semarang menurut azas hukum yang menerapkan ADR (*Alternatif Dispute Resolution*). Istilah ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) mempunyai definisi sebagai berikut pola penyelesaian masalah sosial melalui jalur alternatif selain proses hukum / non litigasi antara lain melalui upaya perdamaian.

Alternative Dispute Resolution (ADR) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli (Pasal 1 angka 10 UU No 30 tahun 1999). penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Istilah penyelesaian sengketa di luar pengadilan disini hanya menggambarkan cara-cara penyelesaian selain dari litigasi. Mengingat ketidakpuasan masyarakat terhadap lembaga peradilan, semakin penting untuk lebih mendayagunakan penyelesaian sengketa ADR (*Alternative Dispute Resolution*) sebagai salah satu sistem penyelesaian sengketa. ADR (*Alternative Dispute Resolution*) merupakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dianggap lebih efektif, efisien, cepat dan biaya murah serta menguntungkan kedua belah pihak (*win-win solution*) bagi kedua belah pihak yang bersengketa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka sengketa atau konflik yang terjadi dapat diminimalisir dan bahkan dapat dihilangkan apabila pihak eksportir. Bea-Cukai baik di

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang maupun Bea-Cukai dalam skala nasional sebagai sebuah Lembaga/Organisasi publik dapat melakukan langkah-langkah:

1. Pihak Eksportir. (a) Melakukan pendalaman SOP ekspor secara baik sehingga dapat mempermudah proses penyelesaian dokumen ekspor dan dapat menghindarkan dirinya dari “pungutan liar” (b) Bersegera mengurus dokumen ekspor jauh-jauh hari agar terhindar dari kendala-kendala teknis yang akan terjadi; dan (c) Membudayakan iklim kejujuran terutama dalam melaporkan jenis barang, baik dari sifat barang maupun ukuran tiap-tiap barang yang akan diekspor.
2. Pihak Bea-Cukai. (a) Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang, Seksi Pelayanan dan Kepabeanan dan Cukai, melakukan pengawasan melekat terperiodisasi. Pengawasan melekat dilakukan untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan SOP yang dijalankan oleh pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas.(b) Jenis layanan yang lain juga menerima permohonan dari pihak eksportir. Jenis layanan tersebut adalah Pemeriksaan Fisik Barang Ekspor dalam KP Pelabuhan Muat dan Pemeriksaan Fisik Barang Ekspor diluar KP tetapi dalam Wilayah Pengawasan Kantor Pabean Pemuatan. Pada jenis layanan Pemeriksaan Fisik Barang Ekspor dalam KP Pelabuhan Muat tidak ada yang mengajukan permohonan atau nihil.(c) Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang, Seksi Pelayanan dan Kepabeanan dan Cukai, selain 5 jenis layanan yang telah disebutkan di atas, masih ada jenis layanan yaitu Penelitian dan Penetapan Bea Keluar yang tidak dilakukan pemeriksaan fisik atau dilakukan pemeriksaan fisik dengan hasil pemeriksaan yang sesuai Penelitian dan Penetapan Bea Keluar yang dilakukan pemeriksaan fisik dengan hasil tidak sesuai. Jenis layanan Penelitian dan Penetapan Bea Keluar yang tidak dilakukan pemeriksaan fisik atau dilakukan pemeriksaan fisik dengan hasil pemeriksaan yang sesuai dari eksportir.

Pada kegiatan ekspor-impor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang khususnya di KPPBC telah melaksanakan SOP dan dapat melayani publik dengan standar yang diwajibkan dalam pelaksanaan yang maksimal. Sehingga pelayanan publik yang diterapkan di KPPBC Tanjung Emas Semarang telah sesuai dengan SOP yang telah disusun dan disepakati untuk dijalankan. Dengan adanya SOP ini maka pihak eksportir dan Bea Cukai apabila menemui sengketa akan digunakan pendekatan ADR. Pendekatan ADR ini merupakan keputusan yang harus dilakukan oleh para pihak didasarkan atas kesepakatan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan pada penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Implementasi ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam perspektif pelayanan publik ada lima permasalahan yaitu proses ekspor, penerapan metode ekspor dengan standar SOP, kendala teknis pihak bea cukai, kendala teknis yang dihadapi eksportir dan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan dokumen ekspor.
2. Penyelesaian sengketa pelaksanaan SOP antara eksportir dengan Bea Cukai di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik. Apabila terjadi sengketa antara pihak Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dan Eksportir diselesaikan menggunakan ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) merupakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dianggap lebih efektif, efisien, cepat dan biaya murah serta menguntungkan ke dua belah pihak yang berperkara.

Berdasarkan kesimpulan yang di atas maka saran yang dapat dituliskan pada penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian lebih lanjut khususnya yang akan membahas tentang tata laksana ekspor melalui Pelabuhan Tanjung Emas Semarang agar lebih menekankan pada aspek efektifitas penggunaan *server* terpusat yang selama ini dijalankan oleh pihak Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam menjalankan prosedur ekspor pada tiap tahapannya.

2. Diharapkan kepada masyarakat untuk lebih aktif dalam memberikan masukan yang konstruktif terhadap tata laksana/ SOP (*Standard Operating Procedure*) pada Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, baik pada tingkatan prodak perundang-undangan hingga model pilihan penyelesaian jika terjadi sengketa.
3. Terdapat beberapa sikap yang menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dalam memperbaiki kinerja di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, diantaranya: a). Menerapkan *server* pada tiap kantor Bea Cukai di daerah; dan b). Memberikan sikap yang jelas berupa payung hukum secara lebih spesifik tentang sengketa-sengketa “ringan” yang terjadi antara konsumen (importir dan eksportir) dan pihak Bea Cukai.
4. Setiap kegiatan yang dilakukan terutama implementasi ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang perlu didasarkan pada pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*). Dan dalam menyelesaikan sengketa antara eksportir dengan pihak Bea Cukai Pelabuhan perlu diselesaikan dengan menggunakan ADR (*Alternatif Dispute Resolution*).

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Scott, Christine Cervenak, David Fairman. 1992. *Alternative Dispute Resolution Practitioners Guide*, Harvard.
- Byrne, Raymond, BCL, 2010. LLM (NUD), *Barrister-at-Law. Report: Alternative Dispute Resolution: Mediation And Conciliation*, Law Reform Commission, 35-39 Shelbourne Road Ballsbridge Dublin 4.
- Kendall, D. Isaac, Esq. 2013. The Immutable Characteristic Of Thin Skin: Exploring Available Remedies And Assessing Adr As A Viable Solution For Workplace Bullying, *Journal of Alternative Dispute Resolution*, Volume III, Issue.
- Kristiyanti, Dian. 2010. dalam Makalah Tugas Akhir; *Perencanaan Lapangan Penumpukan Peti Kemas Di Terminal Peti Kemas Semarang*, Jurusan Teknik

MUARA : Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional
Vol 1, No 1, Oktober 2018 ; p.1-9
ISSN : xxxx-xxxx ; <http://jurnal.apn-surakarta.ac.id/index.php/muara>

Sipil Fakultas Teknik Sipil dan
Perencanaan Institut Teknologi Sepuluh
Nopember Surabaya.

Maramis, Meylan, M.2013. Analisis
Penyelesaian Tindak Pidana
Penganiayaan Melalui Pilihan
Penyelesaian Sengketa Alternative
Dispute Resolution, Vol.XXI/No.4/April-
Juni /2013 Edisi Khusus, Universitas
Sam Ratulangi Manado.

Shin, Joon. 2011. Discussion on the Models of
ADR, Legal Studies Honors Thesis
Spring.