

## KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP PENGAWASAN KEPABEANAN DI PERBATASAN INDONESIA-TIMOR LESTE

### *PUBLIC TRUST IN CUSTOMS SUPERVISION ON THE INDONESIA-TIMOR LESTE BORDER*

Doris Wiratmoko<sup>1\*</sup>, William Djani<sup>2</sup>, Susanti<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Terbuka  
email: [doris.wiratmoko@gmail.com](mailto:doris.wiratmoko@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Nusa Cendana  
email: [william.djani@staf.undana.ac.id](mailto:william.djani@staf.undana.ac.id)

<sup>3</sup> Universitas Terbuka  
email: [susanti@ecampus.ut.ac.id](mailto:susanti@ecampus.ut.ac.id)

#### Article History

Submitted: 16 Oktober 2024  
Review : 06 November 2024  
Publish : 03 Desember 2024

#### Kata kunci (Keywords):

Kepercayaan Publik  
(*Public Trust*);  
Pengawasan Kepabeanan  
(*Customs Control*);  
Perbatasan (*Border*).

#### ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis *public trust* pengawasan kepabeanan impor di perbatasan Indonesia-Timor Leste pada daerah pengawasan KPPBC TMP B Atambua. Peningkatan pengawasan kepabeanan sangat diperlukan bagi pertumbuhan ekonomi dengan meningkatkan pendapatan nasional melalui berbagai program di mana salah satunya yakni ekspor dan impor. Majunya ekspor dan berkurangnya impor menjadikan tolak ukur keberhasilan suatu negara. Permasalahannya adalah lambatnya laju pertumbuhan PDRB dimana pada 5 (lima) tahun terakhir Kabupaten Belu (Atambua) yang menjadi peringkat nomor 8 (delapan) di provinsi Nusa Tenggara Timur yang mana merupakan tempat potensi peningkatan kemajuan ekonomi di daerah perbatasan antara negara Indonesia dan Timor Leste. Selain itu, masih banyaknya pelanggaran kepabeanan di daerah perbatasan Indonesia – Timor Leste yang berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pengawasan kepabeanan pada KPPBC TMP B Atambua. Landasan teori utama yang dipakai yakni teori pengawasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder juga digunakan dalam proses pengumpulan data diperoleh dari data antara lain: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIN), Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ), serta dokumen lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, sinergitas dan kolaborasi, motivasi, konsistensi, sosialisasi peraturan, dan kesadaran masyarakat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat (*public trust*) dalam instansi atau birokrasi pemerintah, khususnya KPPBC TMP B Atambua.

#### Abstract

*This research intends to analyze the Public Trust's customs supervision of imports at the Indonesia-Timor Leste border in the KPPBC TMP B Atambua*

\* Penulis Korespondensi  
Email: [doris.wiratmoko@gmail.com](mailto:doris.wiratmoko@gmail.com)

*supervision area. Increasing customs supervision is very necessary for economic growth by increasing national income through various programs, one of which is exports and imports. The progress of exports and the reduction of imports are the benchmarks for a country's success. The problem is the slow rate of GRDP growth where in the last 5 (five) years Belu (Atambua) Regency has been ranked number 8 (eight) in the province of East Nusa Tenggara, which is a potential place for increasing economic progress in the border areas between Indonesia and Timor Leste. Apart from that, there are still many customs violations in the Indonesia - Timor Leste border area which have an impact on decreasing public confidence in customs supervision at KPPBC TMP B Atambua. The main theoretical basis used is supervision theory. This research uses a qualitative approach. The data sources in this research consist of primary and secondary data. Primary data was obtained from interviews, observation and documentation. Meanwhile, secondary data is also used in the data collection process, obtained from data including: Government Agency Performance Accountability Reports (LAKIN), Service User Satisfaction Surveys (SKPJ), and other documents. The research results show that accountability, synergy and collaboration, motivation, consistency, socialization of regulations, and public awareness influence Public Trust in government agencies or bureaucracy, especially KPPBC TMP B Atambua.*

---

## **PENDAHULUAN**

Pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia menjadikan masyarakat sejahtera dan makmur. Upaya tersebut dilakukan dengan meningkatkan pendapatan nasional melalui berbagai program di mana salah satunya yakni peningkatan kapasitas produksi barang dan jasa yang berasal dari dalam negeri dan memajukan kegiatan ekspor terhadap barang-barang dari produk lokal. Pemerintah kini lebih fokus dalam menyelesaikan masalah tersebut. Majunya ekspor dan berkurangnya impor menjadikan tolak ukur keberhasilan suatu negara. Dengan berkembangnya ekspor maka devisa negara akan meningkat pula. Kegiatan ekspor dan impor tersebut akan melibatkan instansi Bea dan Cukai sebagai pengawas lalu lintas suatu negara.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), laju pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) provinsi di Indonesia khususnya Nusa Tenggara Timur menunjukkan bahwa pada tahun 2019 sampai dengan 2020 mengalami penurunan laju pertumbuhan, sedangkan pada tahun 2021 dan 2023 mengalami kenaikan namun perlahan meningkat sebagaimana umumnya provinsi lain. Hal ini tentunya tidak menyurutkan semangat bagi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu provinsi yang berbatasan langsung dengan negara lain untuk mempercepat pemulihan perekonomian pasca pandemi *Covid-19*. Selain itu, berdasarkan data dari BPS Kabupaten Belu (Atambua), Nilai laju pertumbuhan PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) Belu atas dasar harga berlaku pada tahun 2023 mencapai 3,76. Secara nominal, nilai laju pertumbuhan PDRB

ini mengalami kenaikan sekitar 0,57 dibandingkan dengan tahun 2022 yang mencapai 3,19. Naiknya nilai laju pertumbuhan PDRB ini dipengaruhi oleh adanya aktivitas kegiatan ekspor dan impor di seluruh lapangan usaha yang relatif meningkat. Hal ini merupakan salah satu kerja keras yang efektif yang dilakukan KPPBC TMP B Atambua dalam mengawasi kepabeanaan ekspor dan impor di perbatasan Indonesia dan Timor Leste, terutama di sekitar daerah tersebut.

Penelitian [Elyta \(2020\)](#), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa sedikitnya fasilitas pendeteksi terhadap jalur-jalur di perbatasan menyebabkan maraknya penyelundupan narkoba. Penelitian [Meisyelha \(2020\)](#) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai penegak hukum di bidang kepabeanaan berperan penting dalam memberantas pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di kawasan perbatasan. Penelitian [Rifqi et al. \(2020\)](#) menyimpulkan bahwa kurangnya jumlah sumber daya manusia pegawai dan belum berjalannya penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran Undang-Undang tersebut di KPPBC Pekanbaru menjadi faktor utama mudahnya pemasok barang elektronik ilegal untuk mengedarkan barang dagangannya ke masyarakat.

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut menunjukkan pentingnya pengawasan kepabeanaan impor khususnya daerah perbatasan, di mana terdapat persamaan yakni penyelundupan terjadi akibat lemahnya pengawasan kepabeanaan yang disebabkan oleh salah satunya kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai dalam pelaksanaan tugas pengawasan. Sedangkan perbedaannya yakni dalam penelitian ini, masih banyaknya masyarakat di sekitar perbatasan yang melakukan kegiatan ilegal atau penyelundupan dikarenakan terdesaknya kondisi ekonomi, rendahnya kualitas SDM, dan adanya hubungan kekeluargaan serta kultur sosial budaya yang erat menjadikan masyarakat di daerah perbatasan masih sering melakukan komunikasi dengan negara tetangga.

Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan, terdapat bukti hasil tindak pidana pelanggaran kepabeanaan berupa tangkapan barang larangan dan pembatasan yang dilakukan oleh KPPBC TMP B Atambua dengan adanya jumlah Surat Bukti Penindakan (SBP) sebanyak 78 (tujuh puluh delapan) berkas pada tahun 2020, 49 (empat puluh sembilan) berkas pada tahun 2021, dan 103 (seratus tiga) berkas pada tahun 2022, dan 132 (seratus tiga puluh dua) berkas pada tahun 2023. Hasil tersebut tentunya akan berdampak pada *public trust* terhadap pengawasan kepabeanaan di perbatasan Indonesia- Timor Leste.

Hal inilah yang menjadikan KPPBC TMP B Atambua untuk lebih bekerja keras dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pengawas kepabeanaan di perbatasan. Bekerja sendiri tanpa didukung oleh lingkungan organisasi eksternal lainnya memang sangat sulit untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat (*public trust*) yang positif. Disamping itu, luasnya daerah pengawasan dan ditunjang oleh kurangnya jumlah aparaturnya atau pegawai menjadi tantangan yang

berat sebagai salah satu instansi pemerintah dalam mengawasi pelanggaran dalam bidang kepabeanan. Kenyataan di lapangan khususnya di perbatasan, masih terdapat kurangnya kesadaran masyarakat dalam mematuhi kebijakan pemerintah. Adanya pemikiran bahwa di daerah perbatasan dan terpencil merupakan tempat yang jauh dari pengawasan dan pemantauan pusat pemerintahan menjadikan praktik perdagangan ilegal masih sering terjadi. Hal ini yang menjadikan masyarakat kurang antusias dalam mematuhi peraturan kepabeanan di perbatasan. Permasalahan inilah yang akhirnya dikhawatirkan akan berdampak negatif atas kepercayaan publik terhadap kinerja KPPBC TMP B Atambua. Penelitian ini akan menyorot tentang pengawasan kepabeanan di daerah perbatasan Indonesia-Timor Leste. Rumusan masalah yang muncul antara lain: Bagaimana pengawasan kepabeanan impor di perbatasan Indonesia Timor Leste yang dilakukan KPPBC TMP B Atambua? Dan apa saja faktor-faktor penghambat pengawasan kepabeanan impor yang dilakukan KPPBC TMP B Atambua?

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis pengawasan kepabeanan yang dilakukan oleh KPPBC TMP B Atambua dan faktor-faktor apa saja yang menghambatnya, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi birokrasi pemerintah khususnya Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Atambua dalam melakukan terkait pengawasan kepabeanan yang berdampak pada perlindungan dan kepercayaan masyarakat.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Pengawasan (*Controlling*)**

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan ([Sondang, 2008](#)). Adapun pendapat [Sururama dan Amalia \(2020\)](#), pengawasan (*controlling*) merupakan: suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan operasional (*actuating*) di lapangan sesuai dengan rencana (*planning*) yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan (*goal*) dari organisasi. Sedangkan, [Anam dan Anwar \(2020\)](#) menambahkan adanya konsep dari pengawasan, yakni: konsep umum pengawasan adalah tindakan positif yang sebelumnya dilakukan ketika kesalahan terdeteksi dengan cara menetapkan standar, mengukur kinerja aktual, dan mengambil tindakan korektif. Kontrol kegiatan mencakup tiga aktivitas utama ini.

Pengawasan yang efektif dan efisien umumnya dijadikan dasar dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada periode berikutnya. Pengawasan juga, penyimpangan dan pelanggaran yang terjadi dapat terdeteksi sedini mungkin sehingga dengan cepat dapat dilakukan perbaikan untuk tercapainya tujuan utama. Hal ini sebagaimana [Terziev dan Georgiev \(2018\)](#) yang menyatakan yakni salah satu alasan penting dalam pengawasan adalah bahwa setiap organisasi harus segera mendeteksi kesalahan

dan memperbaikinya sebelum kegagalan organisasi muncul. [Csikósová et al. \(2022\)](#) juga mengemukakan bahwa pengawasan membantu tidak hanya untuk mengidentifikasi kemungkinan kerusakan atau kesalahan, tetapi juga untuk menerapkan langkah-langkah efektif pada waktunya dalam mencegah di masa depan sehingga tujuan organisasi tercapai.

Dari perspektif akuntabilitas publik, pengawasan melakukan tindakan untuk mengarahkan atau merekomendasikan perbaikan, menyarankan pemborosan, dan mengoptimalkan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan rencana organisasi atau instansi. Hal ini sesuai dengan pendapat [Onishcenko et al. \(2020\)](#) yang menyatakan bahwa pengawasan dirancang untuk membantu organisasi secara efektif menggunakan potensi yang ada dan menciptakan kondisi baru untuk aktivitas yang sukses di masa depan. [Fedosov dan Paientko \(2019\)](#) juga menambahkan bahwa pengawasan secara bertahap diperkenalkan dalam pengelolaan sektor publik ditujukan untuk mengurangi risiko korupsi, kegagalan, dan penghalang tujuan organisasi.

Pengawasan (*controlling*) ini sangat memegang peranan penting untuk menjaga citra kinerja pemerintah dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggara pembangunan pemerintah. Hal ini sesuai dengan pendapat [Bukłaha \(2019\)](#) yang menyatakan bahwa: pengawasan terutama difokuskan pada tujuan manajemen publik yang sedang berlangsung, namun saat ini kepentingan dalam pengawasan berorientasi pada kebutuhan manajemen strategis (jangka panjang) menjadi semakin nyata.

### **Kepercayaan Publik (*Public Trust*)**

Kepercayaan publik kini menjadi suatu dasar yang fundamental terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi atau birokrasi. Menurut [Haning dan Tahili \(2021\)](#) mendefinisikan kepercayaan publik yakni : kemauan dan kesungguhan seluruh warga masyarakat atau kelompok masyarakat untuk percaya (*trust*) atas kewenangan dan/atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya.

[Beshi dan Kaur \(2020\)](#), dalam mencapai kepercayaan publik yang positif diperlukan adanya transparansi, akuntabilitas, dan sikap responsif dari instansi pemerintah itu sendiri, sedangkan ([Nunkoo et al., 2018](#)) mengatakan korupsi, transparansi, dan pengetahuan itu penting penentu kepercayaan masyarakat. Pendapat lain juga diungkapkan oleh [Termini dan Kalafatis \(2021\)](#) yang menyatakan bahwa kepercayaan pada sistem pemerintahan seringkali diukur dengan menggunakan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik dan inovasi demokratisasi dalam konteks penyelenggaraan administrasi publik hendaknya mampu diwujudkan dalam konteks membangun kepercayaan publik yang semakin kuat.

Institusi pemerintah yang tidak mampu menunjukkan kinerja terbaik akan menuai ketidakpercayaan publik (*public distrust*) yang semakin dalam. [Abidin et al. \(2018\)](#) menyatakan

bahwa peningkatan daya tanggap pelanggan (*stakeholders*) dalam peningkatan produktivitas kualitas dan hasil pelayanan publik akan menjadi hasil yang paling terlihat dalam meningkatkan kepercayaan publik. Masyarakat memosisikan mereka sebagai orang-orang yang mudah diatur dan dikendalikan oleh pemerintah sepanjang pemerintah mampu mewujudkan janji-janji yang telah diucapkan saat pemilihan umum, dan komitmen untuk mewujudkan masyarakat terlayani secara adil dan merata. [Schmidhuber et al. \(2021\)](#) mengatakan bahwa menurunnya kepercayaan publik adalah akibat dari kegagalan kinerja pemerintah, dan sektor publik harus meningkatkan kinerja untuk mengembalikan kepercayaan kepada pemerintah.

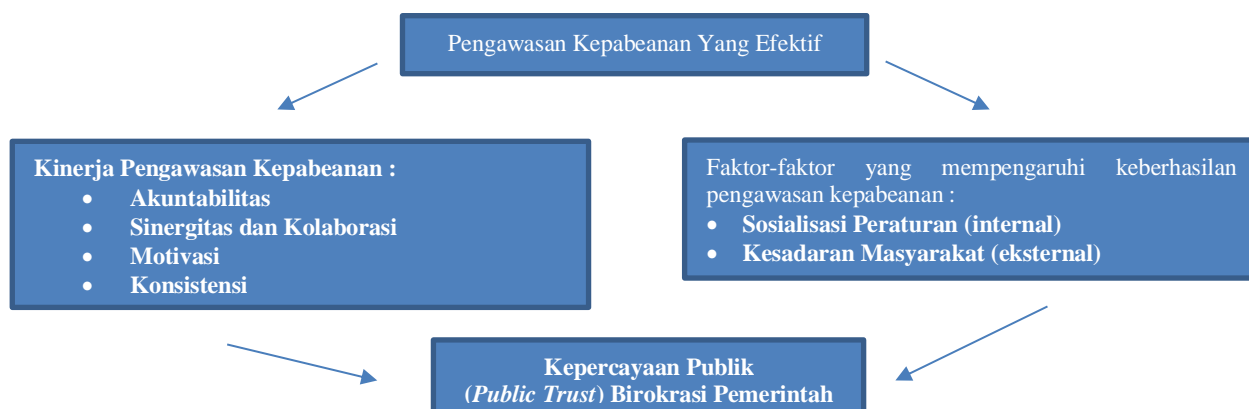
Adanya kondisi lingkungan eksternal organisasi yang baik akan membawa dampak positif bagi kepercayaan masyarakat, sebaliknya jika kondisi lingkungan eksternal organisasi yang kurang baik juga akan berdampak terhadap citra akan institusi pemerintahan. Pendapat lain yang berbeda tentang kepercayaan publik suatu birokrasi tidak terlepas dari pengaruh seorang pimpinan atau atasan di instansi tersebut, sebagaimana sesuai dengan pendapat [Brychko dan Yevdokymova \(2021\)](#) yang menyatakan bahwa kepercayaan pada institusi sektor publik ekonomi tidak dapat dibentuk secara terpisah dari karakteristik pribadi kepala atau manajernya.

Organisasi publik yang dipercaya hendaknya berusaha melaksanakan tugas dan fungsinya serta mempertanggungjawabkan secara transparan berupa laporan akuntabilitas kepada publik sejauh mana capaian kinerja yang telah dilakukan maupun yang belum tercapai. Perlu adanya sinergitas dan kolaborasi dengan instansi lain atau terkait dalam menjadikan pengawasan yang efektif. Fenomena kinerja yang buruk menyebabkan kepercayaan publik semakin menurun. Oleh karena itu, perlu adanya perubahan *mindset*, *behavior*, dan *culture set* berupa motivasi yang diberikan oleh pimpinan organisasi untuk menyadari tugas pemerintah sebagai pelayanan masyarakat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi publik merupakan bagian yang sangat penting dalam membangun kepercayaan publik. Motivasi merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap pegawai untuk bekerja dalam menjalankan tugasnya yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi publik. Hal terpenting lainnya dalam menumbuhkan kepercayaan publik yang positif yakni adanya perilaku konsistensi atau komitmen yang kuat dari pemimpin dan para pegawai dalam organisasi publik untuk melaksanakan peran dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Faktor lingkungan eksternal organisasi publik turut membangun hadirnya kepercayaan publik. Adanya kondisi lingkungan eksternal organisasi yang baik akan membawa dampak positif bagi kepercayaan masyarakat, sebaliknya jika kondisi lingkungan eksternal organisasi yang kurang baik juga akan berdampak terhadap citra akan institusi pemerintahan. Kepercayaan publik inilah yang dibutuhkan dalam eksistensi birokrasi pemerintah. [Mufti et al. \(2020\)](#) kepercayaan yang tinggi kepada

pemerintah akan menghasilkan keterlibatan atau partisipasi masyarakat yang tinggi. Partisipasi masyarakat yang tinggi akan membuat implementasi kebijakan publik efektif.

Berdasarkan kajian teori tersebut maka penelitian ini memiliki kerangka berpikir sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

Sumber: Hasil olahan penulis (2024)

Berdasarkan kerangka pikir dan pertanyaan penelitian, maka operasionalisasi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Kinerja pengawasan kepabeanaan diwujudkan dengan melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya kepercayaan publik (*public trust*) yang baik. Pelaksanaan pengawasan tersebut dilakukan dengan menjalankan akuntabilitas publik sesuai arahan organisasi, melakukan sinergitas dan kolaborasi dengan instansi terkait, meningkatkan motivasi pegawai dalam pelaksanaan tugas, dan tetap melaksanakan sikap konsistensi secara berkelanjutan. Selain itu, keberhasilan pengawasan kepabeanaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: sosialisasi peraturan dan kebijakan yang berlaku kepada masyarakat khususnya di daerah perbatasan yang berdampak pada meningkatnya kesadaran masyarakat, sehingga akan mengurangi adanya praktik penyelundupan barang impor. Berdasarkan adanya kerangka pemikiran yang dikemukakan sebelumnya, maka diharapkan agar KPPBC TMP B Atambua pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan publik (*public trust*) dalam pelaksanaan pengawasan kepabeanaan impor di perbatasan Indonesia - Timor Leste.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun alasannya yakni karena masalah penelitian ini masih belum spesifiknya masalah yang akan diteliti, sehingga peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan eksplorasi terhadap objek penelitian. Dengan demikian dalam pendekatan penelitian ini menjelaskan dan menguraikan segala persoalan kejadian yang

berhubungan dengan pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pengawasan kepabeanan.

Partisipan atau responden dalam penelitian ini yakni semua pihak yang mewakili baik perorangan, perusahaan, maupun instansi pemerintah terkait seperti Badan Nasional Pengelola Perbatasan, Satgas TNI Pengamanan Perbatasan, POLRI, Imigrasi, Karantina, Pemerintah Daerah, dan instansi terkait kegiatan kepabeanan yang terjadi di wilayah kerja KPPBC TMP B Atambua. Partisipan tersebut berkontribusi bagi penyelenggaraan kepabeanan, baik perusahaan maupun orang pribadi yang melakukan kegiatan keluar atau masuk daerah wilayah pabean Indonesia. Informasi tersebut tentunya informasi yang bisa dipercaya dan dipertanggungjawabkan, sehingga menghasilkan laporan yang valid dan berkredibilitas.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder juga digunakan dalam proses pengumpulan data diperoleh dari data antara lain: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIN), Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ), serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai sumber yang kemudian diringkas dan diverifikasi, sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data, dan pada akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN

### Kinerja Pengawasan Yang Efektif

#### Akuntabilitas

Berdasarkan data yang didapatkan bahwa KPPBC TMP B Atambua telah dikategorikan baik sebagai salah satu instansi pemerintah dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya. Adapun capaian realisasi Kemenkeu-*Three* KPPBC TMP B Atambua sebagai berikut:

**Tabel 1. Capaian Realisasi Kemenkeu-*Three* KPPBC TMP B Atambua Tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023**

Indikator	Tahun							
	2020		2021		2022		2023	
	%	%	%	%	%	%	%	%
Nilai Kinerja Organisasi	100	115,06	100	112,32	100	114,03	100	117,47

**Sumber: LAKIN KPPBC TMP B Atambua Tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023**

Berdasarkan data di atas bahwa secara umum dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir sejak tahun 2020 hingga 2023, aspek akuntabilitas organisasi KPPBC TMP B Atambua menunjukkan



pencapaian kinerja yang sangat baik, dengan persentase capaian kinerja di atas 100%. Persentase Nilai Kinerja Organisasi (NKO) KPPBC TMP B Atambua pada tahun 2020 sebesar 115,06%, pada tahun 2021 sebesar 112,32%, pada tahun 2022 sebesar 114,03%, dan pada tahun 2023 sebesar 117,47%.

Hasil pertanggungjawaban kinerja organisasi KPPBC TMP B Atambua juga dirasakan dampak positifnya, baik pihak pengelola perbatasan (Badan Nasional Pengelolaan Perbatasan) maupun Pemerintah Daerah (Dinas Perdagangan Kabupaten Belu) yang dalam hal ini berimbas pada meningkatnya perekonomian di Kabupaten Belu. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Bapak W selaku Koordinator Lapangan BNPP yang menuturkan bahwa pelayanan Bea dan Cukai di wilayah perbatasan Indonesia-Timor Leste sudah menunjukkan kinerja sangat baik. (Hasil wawancara pada tanggal 22 Maret 2023). Selain itu, Bapak Y selaku Kepala Bidang Perijinan dan Pengembangan Perdagangan juga menambahkan bahwa pelayanan ekspor di Motaain ini secara prosedural sudah mengalami perkembangannya dari tahun ke tahun. (Hasil wawancara pada tanggal 7 April 2023). Menurut penjelasan di atas, KPPBC TMP B Atambua telah dikategorikan baik sebagai salah satu instansi pemerintah dalam mempertanggungjawabkan kerjanya.

### **Sinergitas dan Kolaborasi**

Berdasarkan hasil yang ditemukan di lapangan, KPPBC TMP B Atambua tidak hanya melakukan sinergitas dan kolaborasi terhadap instansi pemerintah saja, namun juga dalam hubungan bilateral melalui sinergi dengan menjalin komunikasi dua arah serta melakukan pertukaran data dan informasi demi pengawasan antar kedua negara. Sinergitas dan kolaborasi yang dilakukan KPPBC TMP B Atambua sering dilaksanakan guna menjaga peredaran penyelundupan barang-barang yang tidak resmi atau ilegal. Panjangnya jarak perbatasan darat dan lautan yang memisahkan atau kedua negara ini dengan jumlah keterbatasan personil atau pegawai yang mengawasi perbatasan menjadikan pentingnya kerja sama dengan instansi terkait. Hasil yang didapatkan bahwa sinergitas dan kolaborasi yang dilakukan KPPBC TMP B Atambua sudah berjalan dengan baik. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Bapak M selaku Kepala KPPBC TMP B Atambua yang mengatakan sebagai berikut:

“Kantor Wilayah DJBC Bali, NTB, dan NTT telah membangun kerja sama dan kolaborasi sinergi dengan instansi terkait, bahkan pada pimpinan tertinggi di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai atau Kementerian Keuangan sudah membuat MoU, sehingga pelaksanaan di lapangan cukup hanya melakukan koordinasi dengan instansi terkait. Bea dan Cukai Atambua selama ini terus melakukan sinergi dan kolaborasi dalam melaksanakan tugas, karena memang diakui bahwa keterbatasan dalam sarana dan prasarana serta SDM yang sangat minim, dimana luas daerah perbatasan di wilayah kerja ini kurang lebih sekitar 270 km. Hal ini yang mengakibatkan banyak sekali pintu-pintu yang tidak resmi atau ilegal yang bisa dimasuki oleh para penyelundup”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2023)

KPPBC TMP B Atambua sering bersinergi dan berkolaborasi dengan pihak instansi Kantor Imigrasi terkait perlintasan orang yang keluar ke Timor Leste atau masuk ke Indonesia,. Adanya wadah forum kerja sama terkait pengawasan orang asing (Tim PORA), kedua instansi tersebut sering melakukan rapat kerja bersama, sebagaimana ungkapan dari Bapak HD selaku Koordinator Humas Imigrasi sebagai berikut:

“Imigasi dan Bea dan Cukai Atambua sering bersinergi dan berkolaborasi dengan baik, ini terbukti dengan adanya kerja sama tim gabungan yang disebut Tim PORA (Pengawasan Orang Asing), dimana Bea dan Cukai Atambua terlibat dalam hal pengawasan orang asing, sehingga Bea Cukai dan Imigrasi bersinergi. Tim Pora ini bukan saja hanya mengawasi orang asing dalam hal perlintasan antar negara saja, melainkan juga adanya pengawasan barang dan info masalah lainnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 23 Maret 2023)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang didapatkan di lapangan bahwa sinergitas dan kolaborasi yang dilakukan KPPBC TMP B Atambua selama ini sudah berjalan dengan baik. Beberapa bukti yang didapatkan peneliti di lapangan, misalnya seringnya kegiatan patroli bersama dan pelatihan menembak, serta kegiatan koordinasi rutin lainnya.

### **Motivasi**

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) di lapangan, penulis menemukan adanya motivasi kerja yang cukup baik dari pegawai KPPBC TMP B Atambua dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pengawas kepabeanan impor di perbatasan Indonesia - Timor Leste. Dalam hal motivasi pegawai, KPPBC TMP B Atambua memiliki beberapa program untuk meningkatkan semangat pegawai seperti Program Peningkatan Keterampilan Pegawai (P2KP), Coaching, Mentoring, dan Counseling (CMC), dan Bimbingan Mental (BINTAL) berupa siraman rohani yang diberikan kepada seluruh pegawai. Kegiatan tersebut dimaksudkan agar mempertahankan semangat dalam melakukan pekerjaan tugas dan fungsinya sehari-hari meskipun jauh dari keluarga. Kesigapan kedisiplinan kehadiran pegawai dan pelayanan kepabeanan ekspor dan impor di tiap pos pengamanan pada saat jam kerja menjadikan bukti motivasi pegawai tetap ada dan masih bersemangat meski secara umum pegawai bertugas jauh dari tempat tinggal keluarga (*homebase*). Hal ini diperkuat dari pernyataan kepala KPPBC TMP B Atambua sebagai berikut:

“Motivasi pegawai Bea dan Cukai Atambua terlihat tinggi dan semangat baik dari unit pengawasan maupun pelayanan. Meskipun berada di ujung batas negara, para pegawai Bea dan Cukai Atambua sudah menjadi satu jalinan rasa kebersamaan dalam satu keluarga pegawai untuk melaksanakan tugas sehari-hari”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2023)

Hal ungkapan di atas, diperkuat dari ungkapan Bapak K selaku koordinator Satgas Pantas TNI AD yang menyatakan:

“Pengawasan perlintasan antar negara yang dilakukan Bea dan Cukai Atambua sudah baik dan cukup bagus. hal ini terlihat dengan kesigapan pegawainya yang tepat waktu mulai dari awal jam kerja dari jam 8 pagi sampai pukul 4 sore. Selain itu, terlihat pegawai serius dalam

melakukan pengecekan terhadap barang-barang yang dibawa oleh pelintas, baik yang masuk maupun yang akan ke luar negeri”. (Hasil wawancara pada tanggal 7 April 2023)

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang didapatkan dilapangan, umumnya pegawai KPPBC TMP B Atambua sudah memiliki motivasi semangat yang baik. Dorongan dari kepala kantor, unit kepatuhan internal, unit pengawasan, dan unit pelayanan dalam mendorong dan mengevaluasi semangat pegawai sangat memberi dampak positif terhadap kinerja pengawasan kepabeanan impor. Hal ini tentunya tidak terlepas dari pengaruh budaya kerja dari pucuk pimpinan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan juga Kementerian Keuangan dalam memberikan pembekalan mental pegawainya.

### **Konsistensi**

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) dan wawancara di lapangan, pada umumnya pegawai KPPBC TMP B Atambua memiliki sikap konsistensi kerja yang baik. Setiap pegawai terus berkonsisten dalam melakukan pengawasan kepabeanan impor. Hal ini terbukti dengan banyaknya hasil penindakan pelanggaran yang dilakukan selama 4 (empat) tahun terakhir. Adanya sikap motivasi dan konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pengawas kepabeanan impor sudah terlihat dengan jelas dan terbukti dengan adanya beberapa prestasi yang pernah diraih oleh KPPBC TMP B Atambua, antara lain: Telah menjadi kantor pelayanan terbaik di Lingkungan Kementerian Keuangan, pada tahun 2019; Telah mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2020; dan menjadi kandidat kantor berpredikat Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada tahun 2024.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak HD selaku koordinator lapangan Imigrasi yang mengatakan bahwa

“Bea dan Cukai Atambua sudah sangat baik terutama dari konsistensinya, hal ini terlihat dari jam kerja pegawainya yang mengawasi perlintasan di perbatasan Indonesia dan Timor Leste yang tidak pernah terlambat mulai pada jam perlintasan dibuka hingga saat jam perlintasan ditutup, sehingga selama ini semua sudah cukup baik”. (Hasil wawancara tanggal 23 Maret 2023)

Berbeda dengan Bapak K selaku Koordinator Satgas Pamtas TNI yang mengungkapkan bahwa:

“Dalam hal pengawasan kepabeanan, Bea dan Cukai Atambua sering terlihat tepat waktu. Selain itu, terlihat dalam pengecekan barang bawaan maupun bagasi dicek dan diperiksa sesuai standar prosedur kepabeanan. Jadi untuk motivasi dan konsistensinya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikategorikan bagus”. (Hasil wawancara tanggal 7 April 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas, menunjukkan bahwa KPPBC TMP B Atambua telah konsisten dalam melakukan pengawasan kepabeanan, terutama terhadap pelintas yang keluar dan masuk ke wilayah negara Indonesia.

## **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pengawasan**

### **Sosialisasi Peraturan**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa KPPBC TMP B Atambua sering melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat maupun pengguna jasa (*stakeholders*). Sosialisasi bukan hanya dilakukan di kantor induk KPPBC TMP B Atambua, namun juga dilakukan oleh pegawai langsung terhadap masyarakat dan pengguna jasa yang melintas di Pos Lintas Batas Negara khususnya di Motaain. Sosialisasi dan edukasi tersebut dilakukan secara langsung dengan tatap muka dengan melakukan tanya jawab terhadap pelintas. Hal ini tentunya merupakan usaha keras KPPBC TMP B Atambua dalam melakukan sosialisasi, edukasi, dan komunikasi terkait peraturan terbaru atau *update* terkait peraturan kepabeanan ekspor dan impor di daerah perbatasan, di mana hal ini juga didukung dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia di daerah terpencil.

Kepala KPPBC TMP B Atambua, Bapak M, mengungkapkan sebagai berikut:

“Bea dan Cukai Atambua dari unit Penyuluhan dan Layanan Informasi dan dibantu oleh unit pelayanan maupun unit pengawasan telah sering melakukan sosialisasi dan terus melakukan edukasi-edukasi kepada masyarakat terkait peraturan dan kebijakan kepabeanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2023)

Sosialisasi dan edukasi tersebut dilakukan secara langsung dengan tatap muka dengan melakukan tanya jawab terhadap pelintas. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak F dan J selaku pelintas yang mengungkapkan bahwa Bea Cukai Atambua sering melakukan sosialisasi setiap tahunnya kepada masyarakat dan pelintang oleh petugas, sosialisasinya langsung jadi lebih dimengerti. (Hasil wawancara pada tanggal 22 Maret 2023)

Berdasarkan data sekunder yang didapat, bahwa KPPBC TMP B Atambua telah melakukan kegiatan sosialisasi terkait peraturan kepabeanan dalam 4 (empat) tahun terakhir sebanyak 8 kali pada tahun 2023, pada tahun 2022 sebanyak 6 kali, pada tahun 2021 sebanyak 7 kali, dan pada tahun 2020 sebanyak 5 kali. Dengan adanya kegiatan tersebut, usaha KPPBC TMP B Atambua dalam melakukan sosialisasi peraturan terkait kepabeanan dikatakan telah maksimal. Namun demikian, pelaksanaan sosialisasi tersebut sebaiknya terus dilaksanakan dengan konsisten dan berkesinambungan. Perlu adanya edukasi dan sosialisasi rutin yang dilakukan khususnya kepada masyarakat sekitar perbatasan agar permasalahan tersebut dapat dibendung dengan baik.

### **Tingkat Pelanggaran Kepabeanan**

Pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat maupun pengguna jasa di wilayah pengawasan KPPBC TMP B Atambua terjadi akibat adanya ketidaktahuan dan kesengajaan atau desakan kebutuhan masyarakat khususnya di perbatasan Indonesia - Timor Leste. Hubungan kekerabatan dan kekeluargaan yang erat antar kedua warga negara membawa kecenderungan tingkat pelanggaran kepabeanan menjadi tinggi. Hukum adat istiadat daerah lokal yang turun temurun akan menimbulkan

intensitas kunjungan keluarga antar warga negara menjadi meningkat, seperti perkawinan atau pernikahan, kematian, kelahiran, dan lainnya. Selain itu, rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), keterpaksaan atau desakan kebutuhan ekonomi dan rendahnya daya beli masyarakat akan memicu adanya praktik pelanggaran atau penyelundupan. Hal ini sesuai dengan ungkapan dari Bapak P selaku Koordinator Karantina bahwa sebenarnya ada 3 (tiga) aspek yang mempengaruhi pelanggaran, antara lain: pengetahuan, kebutuhan, dan *misskomunikasi*. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2023)

Koordinator Imigrasi, Bapak HD, juga menambahkan hal-hal terkait sering terjadinya pelanggaran kepabeanan sebagai berikut:

“Sulitnya pengawasan kepabeanan dalam mengurangi pelanggaran antara lain dilatarbelakangi oleh tingkat pendidikan masyarakat sekitar, dimana kualitas SDM sebagian masyarakat sekitar yang masih sangat rendah, sehingga walaupun Bea dan Cukai Atambua sering melakukan sosialisasi terkait barang yang boleh masuk atau tidak, jika kualitas SDM yang kurang, maka pengawasan kepabeanan akan jadi kurang efektif”. (Hasil wawancara pada tanggal 21 Maret 2023)

Selain itu, Bapak W selaku koordinator BNPP Motaain juga mengungkapkan sebagai berikut:

“Masyarakat di perbatasan sebenarnya sudah mengetahui peraturan-peraturan dan jenis-jenis barang apa saja yang dilarang masuk dan keluar, namun karena desakan kebutuhan sehingga mereka memberanikan diri untuk melawan dan melanggar peraturan yang ada. Bahkan kepada para petugas di PLBN Motaain, mereka tidak segan-segan bahkan terang-terangan untuk melakukan pelanggaran kepabeanan yakni terhadap barang-barang yang dimaksud dengan membawa melebihi aturan yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 22 Maret 2023)

Lain halnya dengan yang diungkapkan oleh Bapak K selaku Satgas Pamtas TNI yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Masih sering terjadinya pelanggaran kepabeanan disebabkan masyarakat masih kurang antusias terhadap peraturan yang berlaku atau mungkin karena desakan kebutuhan masyarakat, dan sebaiknya sanksi terhadap pelanggarannya harus ditingkatkan lagi sehingga pelanggaran menjadi berkurang”. (Hasil wawancara pada tanggal 7 April 2023)

Kepala Bidang Perijinan dan Pengembangan Perdagangan Pemda Kabupaten Belu, Bapak Y, juga menuturkan sebagai berikut:

“Masyarakat sebenarnya sudah mengetahui peraturan yang berlaku, namun karena kurangnya kesadaran masyarakat dan juga faktor kebutuhan menjadikan berupaya untuk menyepelkan peraturan yang ada. Mereka bahkan sering menggunakan jalan masuk dan keluar lewat jalur ilegal (jalan tikus)”. (Hasil wawancara pada tanggal 7 April 2023)

Menurut penjelasan di atas, bahwa masih sering terjadinya pelanggaran kepabeanan, bukan disebabkan kurangnya sosialisasi kepada pengguna jasa atau masyarakat, namun dikarenakan faktor desakan kebutuhan ekonomi dan tingkat kualitas SDM yang rendah menjadikan faktor penyebabnya.

Berdasarkan penelitian dilapangan, KPPBC TMP B Atambua melakukan kegiatan penindakan terhadap pelanggaran. Pada tahun 2020 terdapat dokumen Surat Bukti Penindakan (SBP) sebanyak 78 berkas, pada tahun 2021 sebanyak 49 berkas, pada tahun 2022 sebanyak 103 berkas, dan pada tahun 2023 sebanyak 132 berkas. Adanya pelanggaran tersebut merupakan penindakan yang terjadi umumnya di wilayah perbatasan Indonesia-Timor Leste. Faktor geografis daerah perbatasan dengan panjang jalur garis perbatasan yang sangat panjang baik di darat maupun di laut dengan jumlah personil Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai dan sarana prasarana yang kurang memadai KPPBC TMP B yang terbatas juga menjadi faktor pendukung celahnya pengawasan kepabeanaan. Peningkatan pengawasan kepabeanaan dengan memperbanyak informan titik-titik jalur rawan perbatasan antar negara Indonesia-Timor Leste juga sangat efektif dalam mengurangi adanya pelanggaran yang terjadi.

### Kepercayaan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian (observasi) di lapangan ternyata kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pengawasan menunjukkan hasil yang positif. Hasil survei kepuasan pengguna jasa dari pengguna jasa atau *stakeholders* yang dibuktikan dengan adanya hasil survei pengguna jasa yang dilaksanakan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan nilai dengan uraian indeks **Sangat Puas**. Adapun rincian indikator hasil nilai indeks kepuasan pengguna jasa pada tahun 2019, 2020, 2021, 2022, dan 2023 sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ)  
Tahun 2019, 2020, 2021, 2022, dan 2023**

No.	Indikator	Tahun					Keterangan (skala)
		2019	2020	2021	2022	2023	
1	Sistem dan Prosedur Pelayanan	4,47	4,59	4,47	4,80	4,89	1,00-1,80 = Tidak Puas
2	Pegawai dan Petugas Pelayanan	4,44	4,59	4,51	4,87	4,83	1,81-2,60 = Kurang Puas
3	Sarana dan Prasarana Kantor	4,30	4,71	4,58	4,89	4,88	2,61-3,40 = Cukup Puas
4	Layanan Informasi	4,38	4,69	4,51	4,89	4,83	3,41-4,20 = Puas
							4,21-5,00 = Sangat Puas
	<b>Indeks akhir</b>	<b>4,41</b>	<b>4,63</b>	<b>4,51</b>	<b>4,86</b>	<b>4,86</b>	<b>Sangat Puas</b>

**Sumber: Laporan SKPJ KPPBC TMP B Atambua Tahun 2019 s.d 2023**

Dari hasil data di atas, ditemukan adanya nilai indikator akan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap pelayanan dan pengawasan kepabeanaan yang dijalankan. Adapun capaian tahun 2023 menunjukkan nilai indeks akhir sebesar 4,86 dari target yang ditetapkan dengan memperoleh indeks 4,47 dari skala 5 yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya upaya kerja keras KPPBC TMP B Atambua dalam meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan publik (*public trust*). Nilai indeks kepuasan **Sangat Puas** tersebut menjadi acuan kinerja pelayanan publik khususnya pengawasan kepabeanaan ekspor dan impor yang dijalankan oleh KPPBC TMP B Atambua. Namun hal tersebut sudah sesuai Nilai-Nilai Kementerian Keuangan dan Budaya Organisasi melalui Sikap Dasar Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat tercermin pada seluruh pegawai khususnya yang

bertugas di kantor induk maupun di perbatasan Pos Lintas Batas Negara. Hal ini dapat menjadi bukti kesuksesan bagi KPPBC TMP B Atambua dalam melaksanakan pengawasan dan pelayanan yang merupakan tugas dan fungsinya

## **PEMBAHASAN**

### **Akuntabilitas**

Keberhasilan pengawasan kepabeanan impor yang telah dilakukan KPPBC TMP B Atambua selama ini sebaiknya perlu terus ditingkatkan agar kepercayaan masyarakat semakin meningkat. Keberhasilan tersebut juga harus ditunjang dengan inovasi yang lebih efektif dan efisien guna mengurangi keluhan dari pengguna jasa (*stakeholders*) maupun masyarakat. Hal ini tentunya perlu adanya pertanggungjawaban kinerja pengawasan yang perlu diketahui masyarakat yang umumnya berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Pentingnya pertanggungjawaban atau akuntabilitas tersebut menjadi tolak ukur terhadap keberhasilan atau tidaknya bagi setiap instansi atau lembaga pemerintah. Laporan akuntabilitas sebaiknya bukan hanya berupa bentuk laporan yang dikirimkan sebagai persyaratan tahunan ke kantor instansi vertikal di atasnya untuk dievaluasi, namun juga informasinya agar disebarluaskan atau dipaparkan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada pengguna jasa (*stakeholders*) dan masyarakat sehingga mereka mengetahui atau menilai sejauh mana kegiatan yang telah terjadi dilakukan KPPBC TMP B Atambua selama ini.

Data yang diperoleh di lapangan telah menunjukkan bahwa akuntabilitas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Atambua menunjukkan dimana Indikator Kinerja Utama Kemenkeu-*Three* KPPBC TMP B Atambua beberapa tahun terakhir, khususnya pada tahun 2023 melebihi dari target yang telah ditentukan, sehingga mendapat kategori sangat baik dengan Nilai Kinerja Organisasi sebesar 117,47%. Tingginya capaian akuntabilitas instansi membawa dampak pengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dan *stakeholders* dalam pengawasan kepabeanan. Hal ini sebagaimana pendapat Zaini et al. (2018) yang mengatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik akan mengurangi keluhan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Adanya akuntabilitas instansi atau lembaga pemerintah yang baik akan membawa pengaruh yang baik pula.

### **Sinergitas dan kolaborasi**

Kegiatan pengawasan kepabeanan yang efektif tidak terlepas dengan adanya jalinan sinergitas dan kolaboratif dengan instansi lain. Kebutuhan akan informasi yang akurat dalam pengawasan akan menjadi modal penting berkurangnya pelanggaran atau kesalahan yang terjadi. Sinergitas dan kolaborasi yang dilakukan antar lembaga atau instansi merupakan hal yang penting dalam rangka

mempermudah dan memperingan kerja khususnya di daerah perbatasan dimana wilayah pengawasan yang sangat luas namun dengan jumlah sumber daya manusia atau pegawai yang terbatas.

Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan menunjukkan bahwa KPPBC TMP B Atambua sering melakukan kegiatan sinergitas dan kolaborasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan instansi terkait, misalnya TNI, POLRI, Karantina, Imigrasi, BNPP, dan Pemerintah Daerah. Kegiatan tersebut tentunya menjadikan pengawasan kepabeanan menjadi lebih efektif dan efisien dengan adanya kerja sama yang baik terutama terkait informasi yang dapat mencegah adanya perdagangan ilegal. Hal ini sesuai dengan pendapat [Saleh \(2020\)](#) yang mengemukakan bahwa penyelesaian pekerjaan yang dilakukan secara kolaboratif akan dapat menciptakan penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat, lebih efektif, serta lebih efisien. Sinergitas dan kolaborasi yang baik akan memperkuat keberadaan atau eksistensi suatu lembaga pemerintah. Eksistensi tersebut akhirnya akan meningkatkan kepercayaan publik, khususnya terhadap pengawasan kepabeanan di daerah perbatasan.

### **Motivasi**

Motivasi merupakan indikator perangsang bagi setiap pegawai untuk bekerja dengan semangat dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi publik. Adanya motivasi yang baik dalam diri pegawai akan membawa dampak positif di dalam lingkungan kerja. Setiap pegawai yang memiliki motivasi yang baik akan mempengaruhi pegawai lainnya dalam melakukan pekerjaan tersebut sehingga berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan, KPPBC TMP B Atambua memiliki pegawai yang sebagian besar bermotivasi tinggi. Berbagai upaya yang dilakukan pihak manajemen Bea dan Cukai Atambua dalam meningkatkan motivasi pegawai, seperti adanya bimbingan mental dan program spirit lainnya. Meskipun sebagian berdomisili di luar pulau dan jauh dari keluarga, namun semangat dalam melaksanakan pengawasan kepabeanan di perbatasan tetap dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dengan kesigapan jam pelayanan kerja yang tepat waktu (*standby*) dalam melayani dan mengawasi pelintas yang masuk ke Indonesia ataupun keluar menuju Timor Leste. Motivasi ini tentunya akan berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat dalam pengawasan kepabeanan di perbatasan. Hal ini sesuai dengan pendapat bahwa motivasi berdampak pada komitmen kuat untuk organisasi, memiliki perilaku sosial individu sesuai konsep OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*), serta memiliki kinerja yang tinggi ([Taruh, 2020](#)). Adanya motivasi yang tinggi pada setiap individu pegawai atau karyawan dalam organisasi publik, maka akan memudahkannya dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengawasan kepabeanan di perbatasan.



## **Konsistensi**

Perilaku konsistensi atau komitmen yang kuat dari pemimpin dan para pegawai dalam organisasi publik untuk melaksanakan peran dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan terus-menerus sangat penting dalam langgeng dan awetnya suatu organisasi. Konsistensi dalam pengawasan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja khususnya dalam pencegahan adanya pelanggaran dan penyalahgunaan di bidang kepabeanan. Pengawasan secara terus-menerus tersebut akan mempersempit celahnya pelanggaran yang terjadi.

Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan, KPPBC TMP B Atambua tetap konsisten menjaga dan mengawasi perbatasan antara kedua negara di bidang kepabeanan. Berbagai macam tindakan yang telah dilakukan Bea dan Cukai Atambua dalam upaya pencegahan pelanggaran. Hal ini terbukti banyaknya barang hasil penindakan yang telah ditegah dan disita oleh KPPBC TMP B Atambua dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir. Konsistensi dalam pengawasan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja khususnya dalam pencegahan adanya pelanggaran dan penyalahgunaan di bidang kepabeanan. Sebagaimana pendapat yang mengemukakan bahwa konsistensi menunjukkan kestabilan kinerja organisasi yang akan membuahkan kelancaran proses kerja dan efisiensi kerja ([Hasibuan, 2019](#)). Dengan adanya konsistensi dan kestabilan dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai salah satu organisasi publik, maka secara otomatis kinerja menjadi efektif dan efisien sehingga akhirnya akan berdampak pada kepercayaan publik yang positif pula dimata masyarakat.

## **Sosialisasi peraturan**

Kepercayaan publik terhadap instansi/lembaga pemerintah juga dipengaruhi oleh kebijakan yang diambil dalam mengimplementasikan peraturan kepada masyarakat. Konsekuensi kebijakan dapat meningkatkan kepercayaan dan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Kebijakan tersebut dapat langsung bersentuhan dengan masyarakat maupun tidak dan menjamin kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan itu sendiri tanpa adanya paksaan. Hal ini tentunya dengan adanya upaya edukasi dan sosialisasi peraturan kepabeanan terhadap masyarakat yang tinggal di daerah perbatasan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan kepatuhan peraturan pengawasan kepabeanan impor maupun ekspor.

Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan, KPPBC TMP B Atambua sering melakukan edukasi dan sosialisasi peraturan atau kebijakan terkait ekspor dan impor. Kegiatan tersebut dilakukan dengan tatap muka langsung dengan masyarakat dan pelintas (*stakeholders*) maupun online melalui media elektronik seperti radio. Sosialisasi ini dinilai sangat efektif dalam menurunkan tingkat pelanggaran kepabeanan, namun masyarakat harus menerima bahwa produk dari sosialisasi peraturan tersebut merupakan kebijakan yang cenderung memihak rakyat terutama di daerah perbatasan. Hal

ini sesuai pendapat [Andhika \(2018\)](#) yang mengemukakan bahwa salah satu penyebab peningkatan atau penurunan kepercayaan publik terhadap pemerintah berupa produk kebijakan yang dihasilkan mendukung atau cenderung tidak pro rakyat.

Selain itu, [Jameel et al. \(2019\)](#) juga menambahkan sebagai berikut:

"Terkait kepercayaan warga terhadap pemerintah “diukur” dalam model tersebut dengan informasi tentang pandangan publik tentang transparansi, kualitas upaya, nilai uang, dan daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, kepuasan warga juga dipengaruhi oleh kebijakan, program, dan penilaian terhadap layanan yang diberikan.

Selain tugas utama pegawai dalam melaksanakan sosialisasi peraturan sebagai faktor penting, masyarakat atau pengguna jasa (*stakeholders*) juga seharusnya yakin bahwa semua kebijakan produk sosialisasi peraturan yang dikeluarkan pemerintah tersebut benar-benar mendukung kepada masyarakat terutama di perbatasan, sehingga pada akhirnya pelanggaran kepabeanan menjadi berkurang.

### **Kesadaran masyarakat**

Kepercayaan publik sangat dibutuhkan dalam eksistensi birokrasi pemerintah. Penurunan atau peningkatan kepercayaan publik pada instansi pemerintah akan menggambarkan citra pada rezim yang berkuasa pada saat tersebut. Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi menandakan kurangnya peran pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Begitu pula sebaliknya, jika terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi secara otomatis menandakan keberhasilan dan tingginya peran serta pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara. Oleh karena itu, perlu adanya keseriusan terhadap pelaksanaan kebijakan dan peraturan, baik mulai dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah agar kepercayaan publik dapat terus meningkat.

Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan, KPPBC TMP B Atambua telah maksimal dalam meyakinkan masyarakat terkait peraturan kepabeanan. Berbagai upaya pendekatan baik melalui edukasi dan sosialisasi peraturan telah dilakukan hampir sepanjang tahun, namun pelanggaran kepabeanan masih sering terjadi. Perlu adanya kesadaran masyarakat untuk mematuhi peraturan yang berlaku, sehingga akan berdampak positif bagi suatu negara. Hal ini sesuai dengan pendapat [Demir \(2021\)](#) yang menyatakan bahwa faktor penting suatu negara yang maju tidak terlepas dari adanya transparansi administrasi, kepastian partisipasi warga negara, dan akuntabilitas setelah implementasi kebijakan. Hal ini tentunya sangat dipengaruhi oleh kesadaran dan nilai-nilai keagamaan yang didapat oleh masyarakat, baik yang didapat melalui pendidikan secara formal maupun informal. Rendahnya kualitas SDM di daerah perbatasan menjadi faktor yang mengakibatkan masih sering terjadinya pelanggaran kepabeanan. Selain itu, faktor utama lainnya yakni desakan kebutuhan ekonomi yang merupakan faktor yang fundamental.

Khusus pada wilayah perbatasan Republik Indonesia - Timor Leste, masyarakat masih mengadopsi budaya feodalisme dan belum sepenuhnya memiliki kesadaran kepercayaan terhadap pemerintah sehingga umumnya mereka hanya mementingkan kepentingan kebutuhan pribadi tanpa mengindahkan kebijakan dan peraturan pemerintah khususnya terkait kepabeanan. Selain itu, dengan masih adanya hubungan kekeluargaan dan kultur sosial budaya menjadikan masyarakat di daerah ini masih sering melakukan komunikasi dengan negara tetangga yang akhirnya dapat menyebabkan tingkat pelanggaran kepabeanan semakin meningkat. Dengan demikian, adanya kesadaran masyarakat menjadi kunci utama dalam efektifnya pengawasan kepabeanan di perbatasan Indonesia-Timor Leste.

## KESIMPULAN

Pegawai KPPBC TMP B Atambua secara garis besar telah menjalankan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal ini terlihat dan bisa dibandingkan dengan data sekunder yang ada. Sinergitas dan kolaborasi dengan instansi terkait perlu terus dilakukan dan ditingkatkan demi efektifnya pengawasan kepabeanan impor. Adanya sikap motivasi dan konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pengawas kepabeanan impor sudah terlihat dengan jelas dan terbukti dengan adanya beberapa prestasi yang pernah diraih oleh KPPBC TMP B Atambua.

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas organisasi, sinergitas dan kolaboratif, motivasi, konsistensi, dan faktor lain yang mempengaruhi berupa kondisi lingkungan eksternal organisasi seperti kualitas SDM, serta sikap kesadaran masyarakat sangat berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik (*public trust*) suatu birokrasi, khususnya dalam hal ini pengawasan kepabeanan impor yang dilakukan oleh institusi KPPBC TMP B Atambua.

Namun demikian, terdapat kendala kekurangan yang ditemukan, yakni masih rendahnya kesadaran masyarakat sekitar wilayah pengawasan KPPBC TMP B Atambua sehingga masih sering terjadi pelanggaran di daerah perbatasan. Selain itu, berdasarkan informasi yang didapatkan bahwa masih rendahnya kualitas sumber daya manusia di sekitar perbatasan utamanya tingkat pendidikan yang menyebabkan pengawasan kegiatan kepabeanan impor dinilai menjadi kurang efektif karena pelanggaran tersebut. Hal ini yang akan menimbulkan kepercayaan masyarakat (*public trust*) negatif atau buruk terhadap pelayanan pengawasan kepabeanan impor, khususnya instansi KPPBC TMP B Atambua.

Selama ini KPPBC TMP B Atambua telah memiliki penilaian kepercayaan publik (*public trust*) yang baik dari masyarakat dan pengguna jasa, di mana terlihat dari hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa beberapa tahun menunjukkan kategori “**Sangat Puas**”. Namun hal ini sebaiknya harus

dipertahankan dan jika perlu ditingkatkan lagi di tahun mendatang dengan motivasi dan konsistensi dari pegawai demi eksistensi instansi di masyarakat.

## REFERENSI

- Abidin, Z., Singaravelloo, K., & Azizan, I. S. (2018). Responsiveness and the Influence to Public Trust: The Study on Local Government Service Delivery. *Journal of Administrative Science*, 15(1)
- Anam, S., & Anwar, K. (2020). Efektivitas Fungsi Pengawasan DPRD Dalam Pelayanan Publik. *Reformasi*, 10(1). <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i1.1582>
- Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2). <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>
- Brychko, M., & Yevdokymova, B. (2021). Epistemological Framework For Public Trust In Public Sector Institutions Research. *Scientific Opinion: Economics and Management*, 4(74). <https://doi.org/10.32836/2521-666x/2021-74-2>
- Bukłaha, E. (2019). The Origin and Types of Controlling in Project Management. *Journal of Management and Financial Sciences*, 32. <https://doi.org/10.33119/jmfs.2018.32.2>
- Csikósová, A., Čulková, K., & Janošková, M. (2022). Controlling Tools Use in Business Processes Management. *TEM Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.18421/TEM111-45>
- Demir, F. (2021). Public management reforms in Turkey. *Public Administration Issues*. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2021-0-6-63-83>
- Elyta, E. (2020). Penyelundupan Narkoba di Perbatasan Entikong Indonesia dan Malaysia. *Andalas Journal of International Studies (AJIS)*, 9(2), 100. <https://doi.org/10.25077/ajis.9.2.100-115.2020>
- Fedosov, V., & Paientko, T. (2019). Opportunistic government behavior: How controlling approaches in public management can prevent it. *Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości*, 2019(104 (160)). <https://doi.org/10.5604/01.3001.0013.4355>
- Haning, M. T., & Tahili, M. H. (2021). *Public Trust: Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi Dan Strategi*. Unhas Press. <https://books.google.co.id/books?id=xrsXEAAAQBAJ>
- Hasibuan, M. I. (2019). Pengaruh Keahlian, Konsistensi, Dan Kondisi Kerja Terhadap Efisiensi Penggunaan Tenaga Kerja Pada PDAM Tirta Bina Labuhanbatu. *ECOBISMA (JURNAL EKONOMI, BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 2(1). <https://doi.org/10.36987/ecobi.v2i1.721>
- Jameel, A., Asif, M., & Hussain, A. (2019). Good governance and public trust: Assessing the mediating effect of E-government in Pakistan. *Lex Localis*, 17(2). [https://doi.org/10.4335/17.2.299-320\(2019\)](https://doi.org/10.4335/17.2.299-320(2019))
- Meisyelha, R. (2020). Tinjauan Yuridis Terhadap Pelanggan Kepabeanan Di Kawasan Perbatasan. *LEX ET SOCIETATIS*, 8(1). <https://doi.org/10.35796/les.v8i1.28480>
- Mufti, M., A Sahid Gatara, A., Afrilia, A., & Mutiarawati, R. (2020). Analisis pengukuran tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah: Kekuatan bagi penanganan Covid-19 berbasis masyarakat. *LP2M*.
- Nunkoo, R., Ribeiro, M. A., Sunnasee, V., & Gursoy, D. (2018). Public trust in mega event planning institutions: The role of knowledge, transparency and corruption. *Tourism Management*, 66. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.010>
- Onishchenko, M., Dutchenko, O., & Kotiuk, R. (2020). Theoretical Aspects Of Controlling In The Enterprise Management System. *Visnik Sums'kogo Deržavnogo Unìversitetu*, 4. <https://doi.org/10.21272/1817-9215.2020.4-2>
- Rian Andhika, L. (2018). Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah Melalui Redesain Proses Kebijakan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 3(1). <https://doi.org/10.24905/jip.3.1.2018.24-42>

- Rifqi, A., Ardiansah, A., & Syam, A. (2020). Penerapan Sanksi Terhadap Penyelundupan Elektronik Berdasarkan UU Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan Di Kota Pekanbaru. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 11(2). <https://doi.org/10.31764/jmk.v11i2.3158>
- Sururama, R., & Amalia, R. (2020). *Pengawasan Pemerintahan*. CV. Cendekia Press. CV. Cendekia Press.
- Saleh, C. (2020). Konsep, Pengertian, dan Tujuan Kolaborasi. In *Dapu6107* (Vol. 1).
- Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government Openness and Public Trust: The Mediating Role of Democratic Capacity. *Public Administration Review*, 81(1). <https://doi.org/10.1111/puar.13298>
- Sondang, P. S. (2008). Manajemen sumber daya manusia. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Taruh, F. (2020). *Motivasi Kerja (Meniti Suara Hati Menolak Perilaku Korupsi) - Ferdinatus Taruh - Google Buku*.
- Termini, O., & Kalafatis, S. E. (2021). The paradox of public trust shaping local climate change adaptation. *Atmosphere*, 12(2). <https://doi.org/10.3390/atmos12020241>
- Terziev, V., & Georgiev, M. (2018). (Controlling as a Management Function of the Organization). *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3125767>