

KUALITAS LAYANAN SISTEM PERIJINAN PERDAGANGAN ONLINE INATRADE DI KEMENTERIAN PERDAGANGAN¹

Quality Services Licensing Online Trading Systems INATRADE in Ministry of Trade

Asmirawati Ismail

Sekretariat BP2KP, Kementerian Perdagangan - RI,
Jl.M.I Ridwan Rais No.5 Jakarta Pusat
i.asmirawati@yahoo.com

Naskah diterima: 2/7/2014, Direvisi:16/8/2014, Disetujui diterbitkan: 25/11/2014

Abstrak

Proses pelayanan yang berkualitas, transparan dan cepat merupakan nilai penting yang diharapkan oleh pelaku-pelaku ekonomi termasuk eksportir dan importir. Sistem perijinan perdagangan online INATRADE Kementerian Perdagangan perlu melakukan peningkatan. Dalam menggunakan sistem INATRADE, eksportir dan importir mengharapkan mendapatkan pelayanan yang cepat dan transparan karena mempengaruhi waktu proses dan biaya yang harus dikeluarkan pada aktivitas perdagangan. Penelitian ini menilai kualitas pelayanan sistem perijinan perdagangan online INATRADE dengan menggunakan metode Service Quality, dan perbaikan apa yang perlu dilakukan pada sistem INATRADE dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada eksportir dan importir berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan metode Quality Function Deployment. Pengguna sistem perijinan perdagangan online INATRADE tidak puas dengan layanan yang diberikan sehingga diperlukan perbaikan atau peningkatan kualitas pada sistem INATRADE online. Kementerian Perdagangan mengoptimalkan pelaksanaan service level arrangement sebagai janji layanan yang sudah ditetapkan pada Permendag No. 28/M-DAG/6/2013 karena sampai saat ini belum terlaksana 100%, peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia terutama dalam memberikan solusi terkait dengan kebijakan yang berlaku, serta pengaplikasian dan pengesahan dokumen secara digital. Penerapan digitalisasi dokumen dan pengesahan secara digital, memerlukan koordinasi dengan Kementerian terkait yaitu Kementerian Informasi dan Informatika, dan Kementerian Keuangan terutama Bea dan Cukai.

Kata kunci: Sistem Informasi, Service Quality, Quality Function Deployment, Pelayanan Perdagangan

Abstract

The quality of process services, transparent, and fast are important value which expected by economics including exporters and importers. Online service trade licencing system INATRADE Ministry of Trade needs to increase. Transparent processing and fast service is considered to be the key by exporters and importers because its effected to whole trade activities. This study assesses the quality of online service trading system INATRADE using Service Quality method, and using Quality Function Deployment to indicating the need for improving technical factors of the INATRADE. It finds that INATRADE users are not satisfied with the service, then the system need to improve to reach the quality of service. The Ministry of Trade has to implementation the service level arrangement which is the target level set by Permendag No.28 / M-DAG / 6/2013. It needs to upgrade human resources capability, especially in solving technical problems, and implementing document verification with digital system to save time, cost, and manpower. With respect to digitalization, the Ministry of Trade needs to coordinate closely with the Ministry of Information Technology and the Ministry of Finance, especially Customs Office.

Keywords: Information System, Service Quality, Quality Function Deplyoment, Trade Public Service

¹ Naskah ini merupakan ringkasan dari tesis penulis di Magister Teknik Industri, Universitas Indonesia pada Januari 2014. yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Sistem Perijinan Perdagangan Online pada Kementerian Perdagangan di Indonesia. Terimakasih penulis ucapkan kepada Dr.Ir.M.Dachyar, M.Sc dan Ir. Yadrifil, M.Sc sebagai pembimbing atas bantuannya. Begitu pula kepada Dr. Ing. Amalia Suzianti, ST, MSc, Ir.Dendi P. Ishak, MSIE, dan Maya Arlini Puspasari, ST, MT, MBA sebagai penguji.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), dan hal itu membutuhkan proses penyelenggaraan birokrasi yang baik dalam pelayanan barang dan jasa publik (public good and services). Dalam pelaksanaannya public good and services harus senantiasa berpegang pada prinsip-prinsip good governance yaitu: prinsip efektifitas (effectiveness), keadilan (equity), partisipasi (participation), akuntabilitas (accountability) dan transparansi (transparan) (United Nations ESCAPE, 2006).

Kementerian Perdagangan sebagai institusi yang berada dibawah naungan pemerintah Republik Indonesia juga memiliki komitmen yang sama dalam melaksanakan good governance terutama di sektor pelayanan perdagangan. Kementerian Perdagangan memiliki sistem perijinan perdagangan yang disebut INATRADE sebagai unit yang mengelola perijinan perdagangan bagi eksportir maupun importir berdasarkan pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 28/M-DAG/PER/6/2009 dalam mendukung Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 10 Tahun 2008. Sistem INATRADE dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan kepada pelaku usaha guna mendukung kelancaran dan kecepatan arus barang dalam kegiatan ekspor dan/atau impor. Sistem perijinan

pada sistem INATRADE berupa dokumen-dokumen perijinan perdagangan yang terhubung langsung dengan sistem National Single Window dimana seluruh dokumen-dokumen yang berkaitan dengan aktivitas ekspor dan impor akan terhubung pada satu pintu.

Berdasarkan dari laporan World Bank (2013), trading across border yang mendata berapa jumlah dokumen yang harus diurus oleh eksportir dan importir, Indonesia berada pada peringkat ke-54 dunia dalam hal kecepatan mengelola dokumen ekspor dan impor. Jumlah dokumen yang harus diurus oleh eksportir dan importir mempengaruhi waktu proses dan biaya yang harus dikeluarkan pada aktivitas perdagangan. Indonesia membutuhkan empat dokumen ekspor, 17 hari waktu ekspor dengan biaya USD 615. Sedangkan untuk aktifitas impor, Indonesia membutuhkan delapan dokumen impor, 23 hari waktu import dengan biaya USD 660. Jika dibandingkan dengan salah satu negara ASEAN, Malaysia berada pada ranking 5 dunia dengan jumlah dokumen ekspor sama dengan Indonesia sebanyak 4 dokumen dengan waktu 11 hari dan biaya sebesar USD 450. Untuk aktifitas impor dibutuhkan dokumen impor yang lebih sedikit, yaitu empat dokumen impor dengan membutuhkan delapan hari waktu impor dengan biaya USD 485 (World Bank, 2013).

Kebutuhan eksportir dan importir untuk melakukan pengurusan dokumen

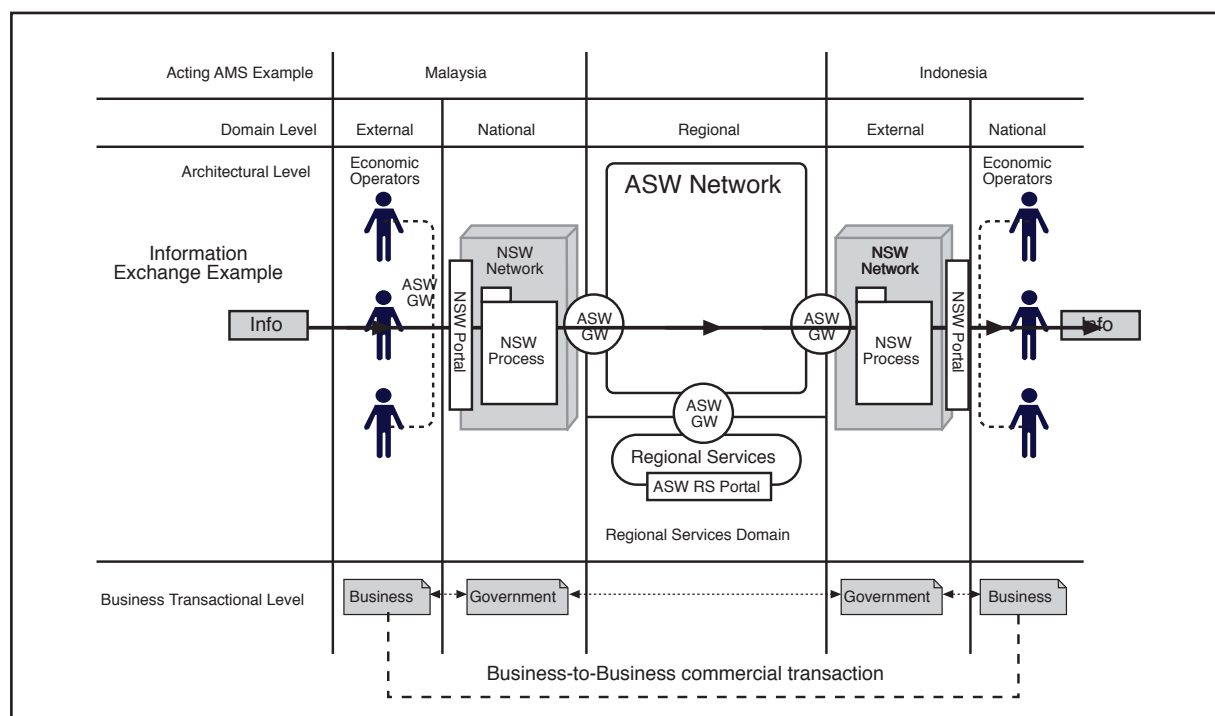
ekspor atau impor dengan tepat waktu sangat diharapkan dan hal ini salah satu upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan perdagangan. Dari latar belakang tersebut maka perlu dilakukan analisis seberapa puasny pengguna sistem INATRADE terhadap pelayanan yang diberikan dan langkah-langkah teknis apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh Kemendag untuk dapat memberikan layanan yang tepat waktu, efektif, dan efisien kepada pengguna sistem perijinan perdagangan INATRADE.

TINJAUAN PUSTAKA

INATRADE

INATRADE adalah suatu sistem perijinan perdagangan di Indonesia yang

diterapkan sebagai bagian dari konsep Single Window. Konsep Single Window pertama kali diusulkan oleh United Nation Economic Commission for Europe (UNECE). Untuk kawasan ASEAN, single window mulai dibahas oleh negara-negara anggota ASEAN untuk membentuk ASEAN Single Window dalam Declaration of ASEAN Concord II (Bali Concord II) yang diselenggarakan pada tahun 2003. Pemimpin negara ASEAN telah sepakat untuk mengadopsi pendekatan single window yang meliputi pemrosesan dokumen perdagangan secara elektronik (Electronic Data Interchange/EDI) pada tingkat nasional dan regional sebagai satu mekanisme untuk mewujudkan Masyarakat Ekonomi ASEAN (ASEAN Economic Community).



(ASEAN Secretariat, 2006).

Gambar 1. Model Informasi ASEAN Single Window (Distributed Gateway Model).

Sumber: Wan (2012)

Masing-masing negara-negara anggota ASEAN berkewajiban untuk mengembangkan dan melaksanakan sistem National Single Window (NSW) secara tepat waktu sebagai syarat untuk diberlakukannya ASEAN Single Window (ASW). ASEAN Single Window adalah sebuah lingkungan di mana sepuluh NSW dari anggota-anggota ASEAN beroperasi dan berintegrasi untuk mempercepat pemberian izin kepabeanan dan pengeluaran barang. Sedangkan Sistem NSW Indonesia merupakan bagian dari ASW yang terintegrasi dengan sistem NSW sembilan negara anggota ASEAN lainnya. Model Informasi ASEAN Single Window (Distributed Gateway Model) yang saling terintegrasi ditunjukkan pada Gambar 1.

Saat ini perizinan ekspor impor di Indonesia telah dilaksanakan dalam kerangka Indonesia National Single Window (INSW). Strategi pelaksanaan INSW ditempuh dengan mengkolaborasi sistem dari seluruh entitas (instansi pemerintah, institusi lainnya dan swasta) sebagai upaya percepatan penyelesaian proses customs clearance (Gambar 2). Dalam pelaksanaannya, konsep Indonesia National Single Window (INSW) dituangkan dalam sebuah portal, yang akan mengintegrasikan informasi berkaitan dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang, yang menjamin keamanan data dan informasi serta memadukan alur dan proses informasi antar sistem internal

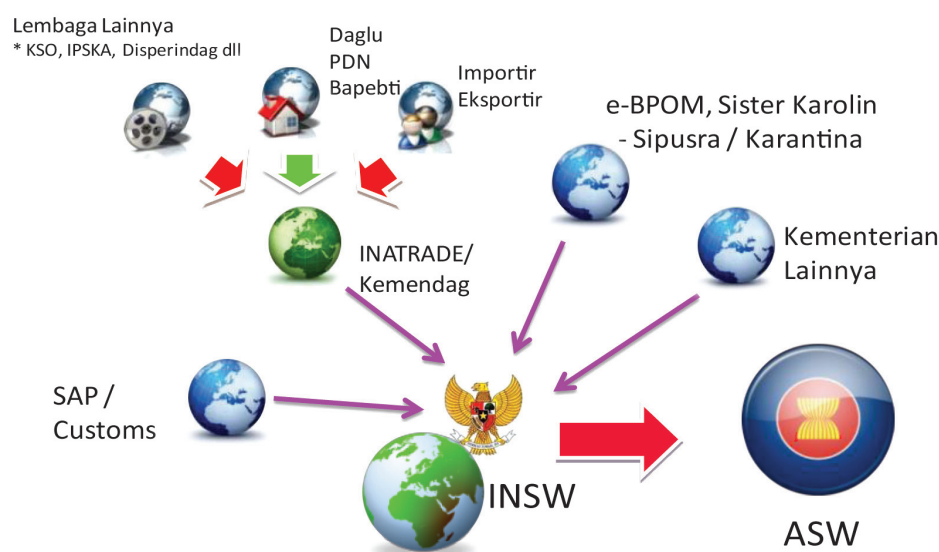
secara otomatis, yang meliputi sistem kepabeanan, perizinan, kepelabuhanan/kebandarudaraan, dan sistem lain yang terkait dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang (INTR, 2010).

Sebelum diterapkannya INSW, trader (importir, eksportir atau PPJK) harus membawa hardcopy dokumen perizinan yang telah selesai di proses di instansi/government agencies (GA) penerbit perizinan ke Bea Cukai secara manual untuk proses customs clearance. Dengan telah terintegrasinya perizinan di tingkat GA ke dalam sistem informasi NSW, maka dokumen perizinan ekspor impor yang sudah disetujui akan dikirimkan oleh masing-masing sistem di GA ke portal INSW. Dengan terkirimnya dokumen PIB/PEB dan dokumen perizinan yang dipersyaratkan, sistem NSW bisa mengecek validitas dokumen PIB/PEB beserta perizinan yang dipersyaratkan. Pengecekan antara PIB dengan dokumen izin elektronik dilakukan dengan cara merekonsiliasi pada delapan elemen data penting (key parameter) yang terdapat dalam dokumen PIB dan dokumen izin elektronik yaitu: NPWP pelaku usaha, nomor izin, tanggal izin, kode izin, kode HS barang yang diimpor, pelabuhan muat, negara asal dan jangka waktu berlaku izin (Direktorat Bea Cukai, 2008).

Dalam rangka mendukung pelaksanaan Indonesia National

Single Window (INSW), Kementerian Perdagangan telah membangun dan mengembangkan sistem informasi perijinan secara elektronik melalui internet (e-licencing) dengan nama INATRADE. Pengajuan permohonan perizinan bisa dilakukan secara manual ke bagian Unit Pelayanan Perdagangan (UPP) Kementerian Perdagangan dan

bisa juga dilakukan secara online melalui portal INATRADE. Pengajuan permohonan online melalui portal INATRADE, bisa dilakukan dimana saja, dan pelaku usaha tidak perlu datang ke UPP jika dokumen yang dipersyaratkan sudah lengkap dan sudah divalidasi ketika hendak mendaftar hak akses.



Gambar 2. Skema Inatrade Dalam Rangka INSW dan ASW.

Sumber: Direktorat Perdagangan Luar Negeri (2011)

Berdasarkan Permendag No. 40/M-DAG/PER/10/2010 tentang Jenis Perizinan Ekspor dan Impor, Prosedur Operasi Standar (Standard Operating Procedure) dan Tingkat Layanan (Service Level Arrangement) dengan sistem elektronik melalui Inatrade dalam Kerangka Indonesia National Single Window, saat ini terdapat 55 jenis perizinan impor yang bisa diajukan secara online, terdiri atas 14 jenis izin pengakuan sebagai importir produsen (IP), 14 jenis izin penetapan sebagai

persetujuan impor (PI), izin untuk mendapatkan nomor pengenal importir khusus (NPIK), dan izin penetapan sebagai produsen yang dapat mengimpor barang jadi.

Penelitian terdahulu

Dalam aktivitasnya, masyarakat sebagai konsumen membutuhkan dan mengharapkan pelayanan yang memuaskan, begitu pula disaat datang pada Pemerintah. Namun menurut Teicher, Huges, dan Down (2002)

importir terdaftar (IT), 25 jenis izin pelayanan pada sektor publik sangat lamban dan diperperah kondisinya disaat terjadinya kesulitan dalam mengukurnya. Ramseok (2010) melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pada lembaga publik dengan meneliti kesenjangan antara harapan umum pelanggan terhadap pelayanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima oleh penyedia layanan tertentu (front liner). Bagian front liner (customer service) memiliki peranan yang sangat penting dalam melayani pengguna jasa karena bagian ini berinteraksi langsung dengan pengguna jasa. Randheer, Ahmed A, Vijay (2011) melakukan evaluasi terhadap tingkat sensitivitas kualitas pelayanan transportasi yang diberikan berupa commuter sangat sesuai dengan harapan masyarakat di kota Hyderabad dan Sucerabad India. Kondisi kota Hyderabad dan Sucerabad yang memiliki penduduk yang banyak, alat transportasi massal yang digunakan sangat membantu mereka dalam melakukan perjalanan.

Moise dan Silvia (2013) melihat implikasi dari fasilitas perdagangan bagi pengembangan negara-negara di dunia. Kelengkapan fasilitas perdagangan sangat mempengaruhi waktu pelayanan yang diberikan dalam aktivitas perdagangan. Dalam working paper ini diturunkan 16 atribut fasilitas perdagangan pada ekspor, impor dan transit trade berdasarkan Draft Consolidated Negotiating Text (DCNT) WTO untuk fasilitas perdagangan.

Papadomichelaki dan Gregoris (2012) meneliti elemen kritikal pada evolusi pelayanan pada pemerintahan dengan menggunakan internet based. Pelayanan yang diberikan melalui website lebih baik daripada manual, hal ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Penelitian ini menurunkan empat dimensi kualitas pelayanan e-Gov yaitu efficiency, trust, reliability, dan citizen support dengan masing-masing atribut pelayanannya. Alanezi, Ahmed, dan Basri (2010) juga mengusulkan dimensi (sebagai alat ukur) dalam mengukur kualitas pelayanan e-government yang diidentifikasi berdasarkan skala SERVQUAL dengan merevisi dari beberapa literatur. Deros, et all (2009) mengukur kinerja kualitas pelayanan dan mengidentifikasi kualitas layanan kritis yang dirasakan pelanggan pada jasa kontraktor di Malaysia. Dengan melakukan perbandingan dengan perusahaan kontraktor lainnya, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan yang diteliti sebesar 68%, dimana manajemen puncak kurang memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan menggunakan QFD, perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan dari karakteristik teknis yang diberikan yaitu pelatihan karyawan, sumber daya manusia, analisis umpan balik customer, memahami kebutuhan pelanggan, kualitas dan pelaksanaan perbaikan yang terus-menerus, manajemen proses, dan pasokan dari pemasok. Kashi, et all (2012)

mengidentifikasi layanan strategis di salah satu bank pemerintah terbesar di Iran untuk mendapatkan prestasi kompetisi dengan menggunakan model Kano dan SERVQUAL dan mengembangkan kualitas operasi dengan menggunakan QFD. Pelanggan bank tidak puas dengan layanan yang diberikan dan untuk memecahkan masalah tersebut bank perlu melakukan restrukturisasi dengan menempatkan karakteristik teknis untuk mencapai sistem operasi yang lebih baik seperti kemungkinan mentransfer uang melalui terminal penjualan, kemungkinan menciptakan pos nirkabel, mempercepat dalam melakukan pekerjaan untuk mendapatkan manfaat khusus bagi pelanggan yang menggunakan jasa elektronik, menghilangkan komisi bank, memecahkan masalah dalam waktu yang paling sedikit disaat sistem tidak terkoneksi, kemungkinan menerima devisa melalui ATM.

Haryana (2013) mengevaluasi kinerja atas minimnya pemanfaatan sistem perizinan elektronik INATRADE sebagai salah satu bentuk e-government di Indonesia dalam bidang government to business (G2B). Haryana (2013) melihat pengaruh kualitas terhadap kontinuitas penggunaan dengan menambahkan dimensi kualitas pelayanan elektronik dari penelitian Zeithaml et al (2005) serta Wangpitpatwong et al (2009) merekomendasikan perlunya perbaikan terhadap pemenuhan janji layanan (fulfilment), kelengkapan informasi dalam

website INATRADE (completeness), ketersediaan dan efektivitas online customer service (contact), dan kecepatan penyedia layanan dalam merespon dan menyelesaikan pertanyaan dan permasalahan yang dialami pengguna jasa (responsiveness). Dan untuk meningkatkan kontinuitas penggunaan sistem elektronik INATRADE dengan menggunakan metode partial least square (PLS), pemerintah perlu memprioritaskan Information understandability, system usefulness dan responsiveness secara signifikan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna sistem perijinan perdagangan INATRADE adalah dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan untuk perencanaan perbaikan sistem secara teknis menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD).

Service Quality (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kemampuan tersebut dilihat dari perbedaaan antara harapan layanan dari pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan (Zeithaml, et al,1990). Persepsi kualitas dihasilkan dari perbandingan persepsi kualitas yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang

mereka terima. Jika harapan lebih besar dari kinerja, maka kualitas yang dirasakan kurang memuaskan dan karenanya terjadi ketidakpuasan pelanggan (Parasuraman et al, 1985).

Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner

Berdasarkan studi literatur dan diskusi dengan para pakar, diidentifikasi dimensi dan atribut Service Quality. Dimensi dan atribut yang digunakan adalah kombinasi dari skala penilaian dari Papadomichelaki dan Gregoris (2012) yang menurunkan 4 dimensi kualitas pelayanan eGov yaitu efficiency, trust, reliability, dan citizen support dengan masing-masing atributnya dan dari Moise and Silvia (2013) yang menurunkan 16 atribut fasilitas.

Pengukuran Nilai Kepuasan Pengguna Sistem Perijinan Perdagangan

Sesudah didapatkan dimensi penilaian dan atribut maka dilakukan pengukuran jasa pelayanan dengan SERVQUAL yang meliputi ekspektasi (harapan) dan persepsi (kenyataan) dari responden atas atribut-atribut pelayanan Sistem Perijinan Perdagangan INATRADE sebagai objek penelitian. Kuesioner tersebut disebarkan kepada pengguna jasa sistem perijinan perdagangan online INATRADE (eksportir dan importir).

Penilaian responden terhadap atribut-atribut tersebut dikelompokkan dalam 5 skala, dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert untuk harapan atau ekspektasi yaitu: 1 = tidak penting, 2 = kurang penting, 3 = cukup penting,

4 = penting, 5 = sangat penting. Sedangkan untuk persepsi yaitu: 1 = sangat buruk, 2 = buruk, 3 = cukup, 4 = baik, 5 = sangat baik.

Quality Function Deployment (QFD)

SERVQUAL tidak dirancang untuk menangani elemen inovasi, meskipun memberikan informasi penting tentang kesenjangan antara prediksi layanan dan pelayanan yang dirasakan, tetapi tetap tidak mampu untuk mengatasi bagaimana menutupi kesenjangan. Sehingga SERVQUAL diintegrasikan dengan alat kualitas layanan lain yang lebih terfokus untuk mengurangi kesenjangan pelayanan (Tan dan Pawitra, 2001), salah satunya dengan metode Quality Function Deployment (QFD) untuk membangun House of Quality.

QFD merupakan salah satu alat kuantitatif TQM dan teknik yang dapat digunakan untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan dalam Voice of customer (VOC) dan spesifikasi dalam persyaratan teknis atau layanan yang sesuai (Akao, 1996) dengan membangun House of Quality. House of Quality yang dibangun adalah House of Quality level 1 dimana menghubungkan antara voice of customer dengan technical requirement sehingga didapatkan prioritas peningkatan layanan sistem perijinan perdagangan INATRADE. Didalam menyusun House of Quality (HOQ) level 1, digunakan data voice of customer sebagai what dan technical requirement sebagai how, dan atribut voice of customer diambil dari data atribut service quality.

HOQ level 1 menitikberatkan kepada hubungan antara respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan, dimana hubungan tersebut akan dituangkan dalam sebuah matriks. Matriks ini akan menilai tingkat hubungan, kuat atau tidaknya hubungan antar respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan pengguna jasa perijinan perdagangan INATRADE.

Arah Pengembangan dan Bobot Respon Teknikal

Respon teknikal adalah bentuk penterjemahan customers requirement oleh perusahaan atau organisasi yang mempunyai arah pengembangan dan target yang akan dicapai. Bobot respon teknikal merupakan penilaian untuk setiap respon teknikal yang dihitung berdasarkan tingkat hubungan (relationship matrix) antar respon teknikal terhadap keinginan pelanggan yang memiliki hubungan dengan respon teknikal tersebut.

Bobot respon teknikal merupakan suatu ukuran yang menunjukkan respon teknikal yang perlu mendapatkan perhatian atau diprioritaskan dalam hubungannya dengan pemenuhan keinginan pelanggan. Perhitungan kepentingan absolute (absolute importance) dan kepentingan relative (relative importance) adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Absolute\ Important = \sum \text{Tingkat kepentingan} \times \text{bobot} \dots\dots\dots(i)$$

$$Relative\ Absolute = \frac{Kepentingan\ absolute}{\sum \text{Kepentingan Absolute respon teknikal}} \dots(ii)$$

Penentuan Prioritas Perbaikan Antar Hubungan Respon Teknikal

Hubungan antar respon teknikal (technical correlations) merupakan hubungan dan saling keterkaitan antara respon teknikal. Penentuan hubungan antar respon teknikal dilakukan dengan mengidentifikasi pergantian (trade off) yang mungkin harus dilakukan dalam penentuan respon teknikal yang perlu mendapatkan perhatian. Hubungan diperoleh berdasarkan wawancara dan group discussion dengan tim sistem Inatrade. Hubungan yang digunakan dalam hubungan antar respon teknikal adalah: 1) Hubungan kuat positif, merupakan hubungan antar respon teknikal yang searah, yaitu apabila salah satu respon teknikal mengalami peningkatan atau penurunan, maka akan berdampak kuat pada peningkatan atau penurunan item lain yang terkait; 2) Hubungan positif, merupakan hubungan dimana salah satu respon teknikal mengalami peningkatan atau penurunan, maka akan berpengaruh pada peningkatan atau penurunan respon teknikal yang terkait. Hubungan ini merupakan hubungan yang searah; 3) Tidak ada hubungan, apabila dua atribut masing-masing tidak ada terdapat hubungan apapun.

Data

Data kualitas pelayanan (SERVQUAL) pada sistem INATRADE berupa data primer dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem perijinan perdagangan INATRADE. Sedangkan data-data yang berkaitan dengan penyusunan karakteristik kualitas berupa technical requirement dalam penyusunan House of Quality diperoleh dengan wawancara dengan tim sistem INATRADE.

Pengguna sistem INATRADE (eksportir dan importir) sampai dengan November 2013 adalah sebanyak 5.766 users. Kuesioner disebar dengan cara diberikan secara langsung kepada responden (pengguna jasa) dan pengisian secara online kepada 100 responden (berdasarkan perhitungan sampel populasi) dengan menggunakan rumus Slovin (1960) yang dikutip Sevilla (1994) dalam Umar (1997)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dengan n : ukuran sampel, N : Ukuran populasi, e : Marjin Kesalahan Absolut (Absolute Margin of Error)

Data user sistem Inatrade terakhir adalah sebanyak 5.766. Sehingga dengan menggunakan marjin kesalahan absolut 10% maka jumlah responden adalah sebanyak 99,7~100.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 6 dimensi dan 47 atribut (Tabel 1) yang kemudian divalidasi oleh

para pakar (1 orang tenaga ahli dari Kementerian Perdagangan, 1 orang dari Direktorat Jenderal Fasilitas Ekspor Impor Kemendag, 3 orang dari pengguna jasa INATRADE eksportir dan importir). Validasi dimensi dan atribut SERVQUAL bertujuan untuk menilai dimensi dan atribut mana yang penting untuk ditanyakan kepada pengguna jasa sistem perijinan perdagangan online INATRADE. Penilaian bertujuan untuk menentukan level of important (tingkat kepentingan) dimensi dan atribut dalam service quality sistem INATRADE dengan menggunakan skala likert mulai dari 1-5 (tidak penting-sangat penting).

Nilai yang diberikan oleh expert terhadap dimensi compensation dengan kedua atributnya sangat rendah, karena dimensi ini dianggap tidak penting untuk ditanyakan kepada pengguna jasa sehingga dihilangkan dari list kuesioner yang akan disebar. Dimensi compensation yang dimaksud adalah pemberian kompensasi jika terjadi masalah pada sistem perijinan perdagangan INATRADE. Permasalahan yang terjadi misalnya jika dokumen perizinan selesai melebihi batas waktu sehingga pihak Kemendag memberikan kompensasi atas keterlambatan tersebut, bisa berupa uang atau hal lainnya. Meskipun ini bisa dijadikan salah satu tolok ukur agar pelayanan publik seperti sistem perijinan perdagangan INATRADE semakin terpacu untuk ditingkatkan, kompensasi sangat tidak

mungkin untuk dilakukan karena public service adalah jasa yang berada pada pemerintahan dan akan sangat sulit untuk diterapkan bentuk kompensasinya. OMBUDSMAN (sebagai lembaga dibawah Presiden yang memberikan penilaian atas layanan yang diberikan

lembaga pemerintah di Indonesia) pernah mengemukakan ini kepada Kementerian Perdagangan, namun sangat sulit untuk memberikan ukuran dan bentuk kompensasi yang harus diberikan, sehingga tidak dapat diterapkan.

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Service Quality Sistem Perijinan Perdagangan Online INATRADE

No	Dimensi	Atribut
1.	Efficiency	<i>Site Structure, Site Map, Search Engine, Customization, Detail information, info up to date, available information, link pengumuman, multi languages, kemudahan menggunakan fitur/user frendly, efek terhadap biaya perjalanan/transport, efek terhadap waktu perjalanan dan antrian, penggunaan tanpa dibatasi jam kerja regular</i>
2.	Trust	<i>Secure user name password, personal data minimum provision, data provided safety, data provided use, digital certificate and signature</i>
3.	Reliability	<i>Form fast download, Site availability, Service successful, Perform service in time, Site fast download, Browser compability, form registrasi user INATRADE, form pengajuan perizinan online INATRADE</i>
4.	Facility-Automation	<i>Publication of rate of duties and non tariff, Publication of advance rulings issued within the published time period, International standars compliance (targeting countries), IT systems capable of accepting EDI and exchanging data electronically, Automation spending (in USD), Treatment of perishable and non perishable goods concerning the separation of release, Laboratory accreditation, Simplification of procedures (time), Simplification of procedures (cost)</i>
5.	Citizen Support	<i>Help desk interest, Help desk prompt reply, Help desk knowledge, Help desk trust, Form help information, FAQ, Transaction tracking facility, Informasi jika perizinan belum bisa diproses , Informasi sebab-sebab perizinan tidak bisa diproses, Adanya nomor telepon, email pengelola/kantor yang bisa dihubungi, Menjadikan Intrade online sebagai pilihan utama dalam mengajukan perizinan online</i>
6.	Compensation	<i>Pemberian kompensasi jika sistem bermasalah, Pemberian kompensasi jika dokumen perizinan selesai melebihi batas waktu janji layanan</i>

Sumber: Hasil olahan (2014)

Service Quality Sistem Perijinan Perdagangan Online INATRADE

Pengguna sistem perijinan perdagangan INATRADE online tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hal tersebut terlihat dari gap antara persepsi dan harapan pengguna bernilai negatif (Tabel 2) 45 atribut pelayanan tersebut

perlu mendapatkan perhatian untuk proses perbaikan dan ditingkatkan kualitasnya agar dapat memuaskan pengguna jasa perijinan perdagangan INATRADE. Gambar 4 menunjukkan gap antara persepsi dan harapan pengguna jasa Intrade.

Tabel 2. 20 Gap Score Persepsi dan Harapan Pengguna Jasa INATRADE

Dimensi	Atribut	Gap	Dimensi	Atribut	Gap
Efficiency	Search engine	-1,50	Reliability	Perform service on time	-0,89
Efficiency	SiteMap	-1,44	Reliability	Service successful	-0,88
Efficiency	Site Structure	-1,42	Trust	Digital Certificate and Signature	-0,85
Citizen Support	Informasi sebab-sebab perizinan tidak bisa diproses	-1,16	Reliability	Site fast download	-0,84
Citizen Support	Help desk knowledge	-1,15	Citizen Support	Form help information, FAQ	-0,81
Facility - Automation	Simplication of procedures (cost)	-0,96	Citizen Support	Help desk trust	-0,80
Facility - Automation	Simplication of procedures (time)	-0,96	Facility - Automation	Publication of rate of duties and non tariff	-0,78
Facility - Automation	Automation spending (in USD)	-0,94	Citizen Support	Adanya nomor telepon, email pengelola/kantor yang bisa dihubungi	-0,77
Facility - Automation	Publication of advance rulings issued within the published time period	-0,92	Citizen Support	Transaction tracking facility	-0,75
Citizen Support	Menjadikan Intrade online sebagai pilihan utama dalam mengajukan perizinan	-0,90	Efficiency	Info up to date	-0,75

Sumber: Hasil olahan (2014)

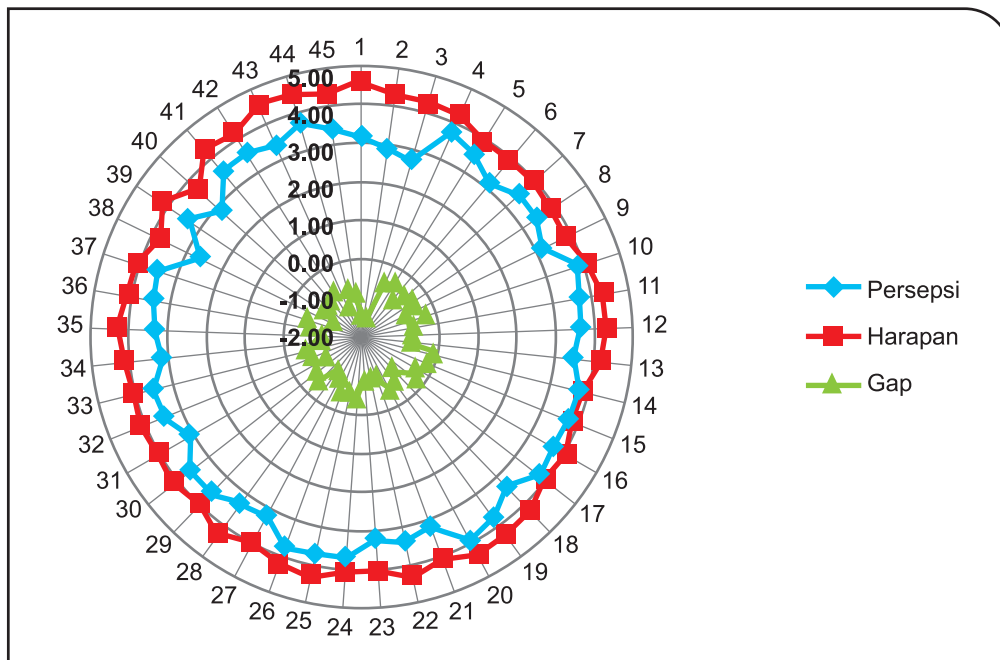
Nilai gap yang negatif menunjukkan pengguna sistem perijinan perdagangan INATRADE masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam laporan kinerja Kemendag (2012) dikatakan bahwa pelayanan perizinan perdagangan luar negeri yang diberikan ke pelaku usaha dapat diselesaikan dalam dua hari. Namun, dalam kuesioner yang disebar

dibutuhkan waktu lebih kurang satu minggu untuk pengurusan perijinan pada sistem INATRADE. Aplikasi di lapangan, pelayanan yang diberikan belum 100% secara online. Hal ini terlihat dari pengguna jasa masih mengurus hal-hal administrasi yang berkaitan dengan pengembalian dokumen, pengurusan dokumen atas barang-barang tertentu,

terutama disaat terjadinya perubahan kebijakan perdagangan. Hal ini juga didukung oleh keberadaan pengguna jasa pada sistem perijinan perdagangan INATRADE online yang tidak hanya berdomisili pada DKI Jakarta harus mengurus secara langsung ke Kementerian Perdagangan.

Pelayanan yang tepat waktu dan kepuasan pengguna layanan dalam menyelesaikan permasalahan mereka terkait sistem maupun kebijakan adalah

point umum yang terlihat. Pengguna jasa sangat mementingkan status dokumen perijinan sudah sampai dimana prosesnya berlangsung. Status perijinan ini berkaitan dengan perencanaan tanggal ekspor dan impor yang akan mereka lakukan. Digitalisasi dokumen dan tanda pengesahan dokumen dianggap penting karena hal ini sangat mempengaruhi kecepatan dan efisiensi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa.



Gambar 3. Persepsi dan Harapan Service Quality INATRADE.

Sumber: Hasil olahan (2014)

Jika dibandingkan dengan negara lain, seperti Singapura, fasilitas perdagangannya berada pada urutan teratas negara-negara di dunia. Singapura memiliki sistem pengesahan yang terdigitalisasi dan sangat menitikberatkan pada waktu layanan yang harus mereka

berikan kepada pengguna jasa (Moise dan Silvia, 2013).

House of Quality

Masing-masing dimensi dan indikator yang dinilai belum bisa memuaskan pengguna jasa perijinan perdagangan INATRADE digunakan sebagai atribut

pada voice of customer. Tingkat kepentingan masing-masing atribut menjadi bahan pertimbangan dalam masukan kepada tim sistem Intrade yang akan menerjemahkan bahasa atau keluhan dari pengguna menjadi item perbaikan pada technical requirement sehingga pelayanan dapat ditingkatkan.

Technical requirement atau respon teknikal sebagai respon terhadap kebutuhan pengguna jasa dikumpulkan dari proses wawancara, penelusuran dokumen dan diskusi dengan tim sistem IINATRADE. Dari wawancara tersebut didapatkan 19 respon teknikal yaitu: 1) Regulation link, berhubungan dengan regulasi dimana sebagiannya merupakan kewenangan dari unit lain untuk menetapkannya, sehingga tidak perlu dimunculkan secara penuh pada sistem INATRADE, tapi cukup diberikan link ke website yang bersangkutan; 2) Up to date regulation, berupa Peraturan Pemerintah (PP) atau masa berlakunya yang berubah-ubah sehingga perlu untuk diumumkan segera. Dengan diberikannya informasi yang up to date, importir atau eksportir tidak kewalahan dalam mengurus perijinan. Selain itu kebijakan-kebijakan yang bersifat koordinasi dengan Kementerian lain juga bisa di update pada sistem INATRADE; 3) Improvement Standard Operation Procedure (SOP). SOP perlu untuk dikembangkan dan direview kembali terutama mengenai prosedur teknis jika terjadi masalah atau disaat kebijakan baru akan dikeluarkan pemerintah;

4) Digitalization, berupa pengesahan dokumen-dokumen yang diurus oleh pengguna jasa menggunakan stempel digital sehingga pengguna jasa dapat menyimpan datanya tanpa perlu membawa dokumen asli. Sistem INATRADE akan mendeteksi keaslian dari dokumen. Selain itu digitalisasi juga berupa stempel/tanda tangan pengesahan pejabat berwenang dalam memberikan ijin ekspor/impor. Diharapkan tidak terjadi failure disaat menandatangani perijinan terutama jika pejabat yang berwenang tidak ada ditempat; 5) Continuous Service, berupa pemberian pelayanan yang berkelanjutan dengan melakukan evaluasi dan control, sehingga peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat bisa dilakukan sepenuhnya; 6) Percent of import/export declarations cleared electronically, fungsi ini bertujuan untuk melihat berapa persen proses perijinan perdagangan sudah berjalan. Hal ini banyak dikomplain oleh pengguna jasa karena terjadi ketidaksesuaian antara tanggal disahkan pada sistem dengan pengurusan manual; 7) Optimalization Electronic Communication, disaat adanya permasalahan dari user, terutama keluhan disaat dikeluarkannya peraturan atau kebijakan perdagangan yang baru, peran komunikasi dengan tim sistem INATRADE sangat penting. Pengguna sistem lebih menyukai melakukan konfirmasi langsung lewat telpon atau email untuk mendapatkan respon yang cepat; 8) Service Level Arrangement (tingkat layanan), hal ini sudah diatur pada

Permendag No.28/M-DAG/6/2013 yang berisi aturan tingkat layanan setiap komoditi ekspor/impor; 9) Grouping Frequently Ask Question (FAQ) Cases, kecenderungan user sangat malas membaca FAQ terkait dengan solusi masalah mereka. Mereka lebih memilih melakukan komunikasi langsung lewat telpon, sedangkan Sumber Daya Manusia yang mengerti tentang permasalahan ekspor dan impor secara mendetail sangat terbatas. FAQ sudah disediakan oleh sistem INATRADE tapi belum dioptimalkan penggunaannya. Untuk memudahkan pengguna, maka perlu pengelompokan permasalahan apakah terkait dengan masalah regulasi atau masalah sistem; 10) 100% online system, hal ini bermanfaat terutama bagi user yang berada di daerah, karena sistem perijinan perdagangan di Indonesia semuanya terpusat pada Ibukota negara yaitu Jakarta; 11) Bandwith, disaat mengupload dokumen terjadi kendala penyimpanan data pada server INATRADE (dibatasi 1 MB); 12) Auto Reply. Status dokumen perijinan, permasalahan atau kekurangan dokumen perlu direminder kepada user, terutama mengenai pelaporan realisasi ekspor impor secara otomatis; 13) PIC Authorization Online, pejabat yang berwenang untuk mengesahkan dokumen perijinan perdagangan perlu diberikan wewenang secara online, sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen dan status dokumen pada sistem INATRADE; 14) Optimalisasi peran Disperindag di daerah, untuk user yang berada di daerah, Disperindag

daerah dapat menjadi penghubung disaat terjadi kesulitan dalam pengesahan atau validasi dokumen pengguna sistem INATRADE; 15) Alert for re-updated user name, pemberitahuan kepada email user bahwa nomor ID mereka sudah tidak valid sehingga perlu dilakukan verifikasi tanpa harus datang ke Kementerian Perdagangan; 16) Training for System and Regulation, pelatihan perlu diberikan kepada helpdesk sehingga wawasan mereka bertambah. Jika terjadi keluhan mereka dapat langsung menjawab atau bisa mengarahkan kepada pejabat yang berwenang; 17) Secure and Protection, hal ini sangat penting karena terkait dengan masalah keamanan; 18) Online Call Center 24 hours, online call center 24 jam sudah disediakan oleh sistem perijinan pelayanan perdagangan pada sistem INATRADE, namun masih belum optimal. Jika terjadi hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan, sistem online tidak dapat memenuhinya terutama pada non office hours; dan 19) Human Resource, peningkatan Sumber Daya Manusia yang mengerti tentang kebijakan perdagangan.




Hubungan Antara Respon Teknikal dengan Atribut-atribut pelayanan

HOQ level 1 menitikberatkan kepada hubungan antara respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan, dimana hubungan tersebut akan dituangkan dalam sebuah matriks. Matriks ini akan menilai tingkat hubungan, kuat atau tidaknya hubungan antar respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan pengguna jasa perijinan perdagangan Inatrade (Tabel 2).

Tabel 3. Hubungan Atribut Pelayanan dengan Respon Teknikal

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	Regulat ion Link	Up to date regulation SOP	Improv ement SOP	Digitalization	Conti nuous servis	Percent of import/export declarations cleared electronically	Optimaliza tion electronic communication	Tingkat layanan (service level arrangement)	Grouping FAQ Cases	100% online system	Band with reply system	Auto reply	PIC Autho rization online	Optimal isasi Disper indag di daerah	Alert for updated user name	Training for system and regulation	Secure and protection	Online CallC enter 24 hours	Human Resources
1	●	○	●	●	●	○	○	○	●	●	●	●	●	○	●	○	○	●	●
2	●	○	●	●	●	○	○	○	●	○	●	●	○	○	○	○	○	○	○
3	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
19	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
21	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
22	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Sumber: Hasil olahan (2014)

Hubungan tersebut dapat merupakan hubungan yang kuat, hubungan yang sedang, maupun hubungan yang lemah. Masing-masing hubungan dalam HOQ dilambangkan dalam bentuk symbol-simbol sebagai berikut: 1) Hubungan kuat , bobot respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan untuk kategori ini adalah 9; 2) Hubungan sedang , bobot respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan untuk kategori ini adalah 3; 3) Hubungan lemah , bobot respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan untuk kategori ini adalah 1.

Arah Pengembangan dan Bobot Respon Teknikal

Respon teknikal adalah bentuk penterjemahan customers requirement

oleh perusahaan atau organisasi yang mempunyai arah pengembangan dan target yang akan dicapai. Arah pengembangan dapat berupa arah pengembangan yang naik, tetap atau bahkan turun, sedangkan target dapat berupa angka-angka kuantitatif ataupun kualitatif.

Arah pengembangan respon teknikal digambarkan dengan symbol-simbol sebagai berikut: 1) Arah pengembangan respon teknikal naik disimbolkan dengan (•); 2) Arah pengembangan respon teknikal tetap disimbolkan dengan (X); 3) Arah pengembangan respon teknikal naik disimbolkan dengan (•).

Tabel 4. Arah Pengembangan Respon Teknikal

Respon Teknikal	Arah Pengembangan	Simbol	Respon Teknikal	Arah Pengembangan	Simbol
Regulation Link Improvement SOP	Naik	↑	Continuous Service	Naik	↑
Up to date regulation	Naik	↑	<i>Optimalization electronic communication</i>	Naik	↑
<i>Digitalitation (Communication and information Ministry)</i>	Naik	↑	<i>Tingkat layanan (service level arrangement)</i>	Tetap	X
<i>Percent of export declarations cleared electronically</i>	Naik	↑	<i>Grouping FAQ Cases</i>	Naik	↑
<i>100% online system</i>	Naik	↑	<i>Bandwith</i>	Naik	↑
<i>Auto reply</i>	Naik	↑	<i>PIC Authorization online</i>	Naik	↑
<i>Optimalisasi peran Disperindag di daerah</i>	Tetap	X	<i>Alert for re-updated user name</i>	Naik	↑
<i>Training for system and regulation</i>	Naik	↑	<i>Secure and protection</i>	Naik	↑
<i>Human Resources</i>	Naik	↑			

Sumber: Hasil olahan (2014)

Arah perbaikan respon teknis pada sistem perijinan perdagangan Intrade masuk pada kelompok naik dan tetap. Yang termasuk kelompok naik yang perlu dikembangkan pada sistem INATRADE adalah regulation link, up to date regulation, improvement SOP, digitalization, continuous service, percent of import/ekspor declaration cleared electronically, optimization electronic communication, grouping FAQ, 100% system online, bandwidth, auto reply, PIC

authorization online, alert for re-updated user name, training system and regulation, secure and protection, online call center 24 hours, dan human resources. Sedangkan kelompok tetap yang merupakan kebijakan yang sudah ada pada sistem INATRADE adalah tingkat layanan (service level arrangement), dan optimalisasi peran Disperindag. Kelompok ini hanya perlu memaksimalkan kebijakan yang sudah ditargetkan dalam pelaksanaannya.

Tabel 5. Nilai Bobot Respon Teknis

Respon Teknis	Absolute Important	Relative Important	Respon Teknis	Absolute Important	Relative Important
Regulation Link	289.8	8	<i>Bandwith</i>	287.3	7.9
Up to date regulation	254.3	7	<i>Auto reply</i>	69.6	1.9
Improvement SOP	133.4	3.7	<i>PIC Authorizatiion online</i>	111.6	3.1
<i>Digitalitation (Communication and information Ministry)</i>	213.3	5.9	<i>Optimalisasi peran Disperindag di daerah</i>	48	1.3
Continuous Service	333	9.2	<i>Alert for re - updated user name</i>	47.8	1.3
<i>Percent of import/export declarations cleared electronically</i>	146.9	4.1	<i>Training for system and regulation</i>	72.5	2
<i>Optimization electronic communication</i>	143.7	4	<i>Secure and protection</i>	162.1	4.5
<i>Tingkat layanan (service level arrangement)</i>	493.7	13.6	<i>Online Call center 24 Hours</i>	276.6	7.6
<i>Grouping FAQ Cases</i>	176.1	4.9	<i>Human Resources</i>	207.4	5.7
<i>100% online system</i>	152.7	4.2			

Sumber: Hasil olahan (2014)

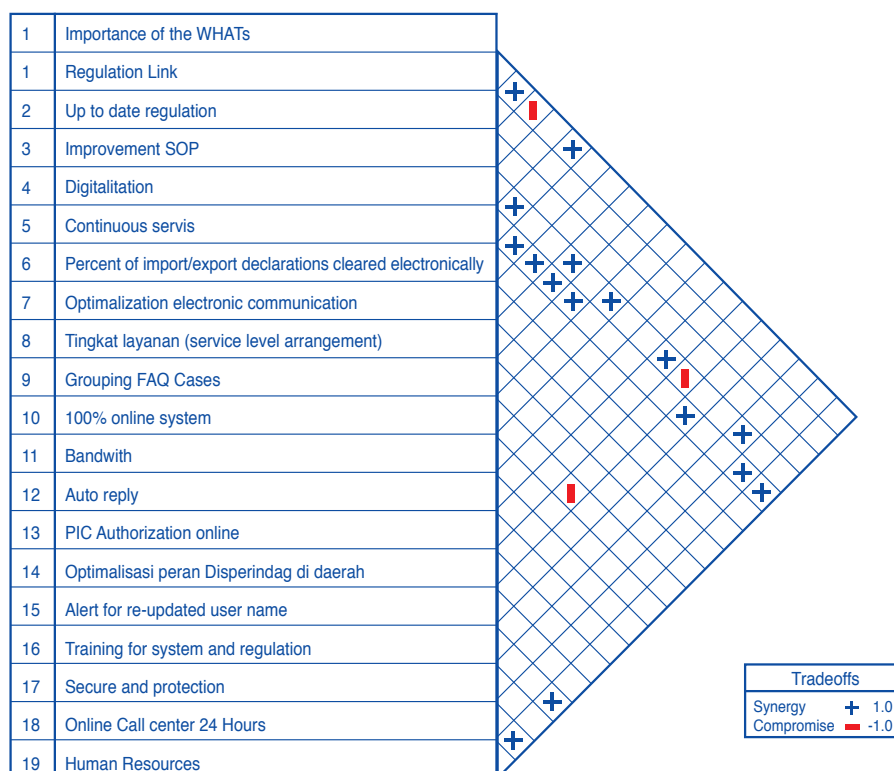
Dua respon teknis yang masuk kelompok tetap dikarenakan service level arrangement sudah diatur oleh Permendag No.28/M-DAG/6/2013 yang berisi aturan tingkat layanan setiap komoditi ekspor/impor. Peraturan yang menjadi pedoman dalam pemerintahan sudah dibuat dan yang diperlukan adalah bagaimana menjalankan atau menepati janji layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa.

Optimalisasi peran Disperindag masih belum dilaksanakan sepenuhnya. Pengurusan perijinan perdagangan yang melibatkan Disperindag saat ini hanya dalam kawasan domestik, yaitu pengaturan perdagangan gula.

Eksportir atau importir bisa mengurus SIUP, Surat Pendaftaran Eksportir Kopi, dan API. Namun untuk perijinan ekspor dan impor keluar Indonesia masih dibawah langsung oleh Kementerian Perdagangan. Kecuali untuk daerah yang ditetapkan sebagai Free Trade Zone (Batam, Karimun, Bintan) pengurusan perijinan bisa langsung dilakukan pada Badan Pengusahaan Perijinan di wilayah tersebut.

Penentuan Prioritas Perbaikan dari Hubungan Antar Respon Teknis

Keterkaitan antar respon teknis dari wawancara dan group discussion dengan sistem INATRADE terlihat pada



Gambar 4. Hubungan Antar Respon Teknis.

Sumber:Hasil olahan (2014)

Hubungan antara respon teknikal didominasi oleh sistem digitalisasi yang berhubungan erat dan bersinergi (kuat positif) dengan tingkat layanan, 100% system online, pic authorization online, dan secure and protection. Menjadi compromise (negatif) dengan optimalisasi peran disperindag dikarenakan jika digitalisasi sudah berlaku maka perijinan perdagangan bisa dilakukan penuh secara online dan tetap melewati Kementerian Perdagangan yang tercatat terhubung langsung dengan National dan ASEAN Single Window. Continuous service berhubungan kuat positif dengan optimalisasi komunikasi elektronik, tingkat layanan, alert for re-update user name, online call center 24 hours dan human resources.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

Aviv (2013) menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengidentifikasi atribut pelayanan dalam dimensi-dimensi kualitas sistem perizinan elektronik INATRADE yang secara langsung berhubungan dengan user, sehingga spesifikasi teknis dapat dikembangkan untuk mengatasi keluhan user seperti dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Dari penelitian yang sudah dilakukan, pengguna jasa layanan sistem perijinan perdagangan tidak puas dengan layanan yang diberikan yang diindikasikan dengan nilai gap semua

indikator pelayanan bernilai negatif. Daftar pencarian (search engine) dari website sistem perijinan perdagangan online INATRADE diharapkan sangat fleksibel sehingga disaat pengguna mencari informasi yang mereka butuhkan dapat diakses secara cepat. Pengguna sangat mengharapkan informasi terkait sebab-sebab perizinan mereka tidak dapat diproses dapat diketahui sedini mungkin, sehingga mereka dapat segera melengkapinya jika hal tersebut terkait dengan kelengkapan dokumen.

Prosedur yang diberikan oleh sistem INATRADE sangat diharapkan lebih sederhana karena hal ini sangat mempengaruhi biaya dan waktu yang mereka habiskan dalam proses ekspor dan impor. Dan yang sangat penting adalah wawasan dari bagian helpdesk mengenai sistem INATRADE, aturan-aturan, atau informasi yang terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna jasa. Pengguna jasa merasa sangat puas jika mereka dapat menghubungi helpdesk secara langsung baik itu secara online atau bertatap muka sehingga mereka dapat menyelesaikan masalah mereka segera.

Ketidakpuasan dari pengguna sistem perijinan INATRADE direkomendasikan untuk diperbaiki dengan menggunakan metode house of quality dimana didapatkan 19 item technical requirement yang digunakan sebagai langkah peningkatan kualitas layanan. Sepuluh urutan prioritas

peningkatan kualitas layanan dari 19 item technical requirement tersebut adalah service level arrangement, continuous servis, Regulation Link, Bandwith, Online Call center 24 Hours, Up to date regulation, Digitalitation, Human Resources, Grouping FAQ Cases, Secure and protection, 100% online system.

Kementerian Perdagangan dalam peningkatan pelayanannya pada sistem perijinan pelayanan perdagangan INATRADE perlu mengoptimalkan pelaksanaan service level arrangement (tingkat layanan) sebagai janji layanan yang sudah ditetapkan pada Permendag No.28/M-DAG/6/2013 (Kementerian Perdagangan, 2009). Peningkatan kemampuan sumber daya manusia (human resources) terutama dalam menyelesaikan masalah-masalah teknis yang terjadi di lapangan, seperti memberikan pelatihan tentang regulasi yang berlaku, Standar Operation Procedure (SOP), dan kasus-kasus yang sering terjadi dan langkah penyelesaiannya. Pengesahan dokumen secara digital sangat diharapkan dapat direalisasikan, karena hal ini dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga, tidak hanya bagi importir atau pun eksportir dalam pengurusan perijinan perdagangan namun juga value added bagi pencapaian Service Level Arrangement yang sudah ditetapkan Kementerian Perdagangan. Kementerian Perdagangan perlu mengadakan koordinasi dengan Kementerian Informasi

dan Informatika, Kementerian Keuangan dan Bea Cukai terkait dengan rekomendasi digitalisasi ini, sehingga aspek hukum, keuangan, keamanan dan lainnya berlaku dapat tetap dijaga. Hal ini juga merupakan komitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang continue dengan tetap melakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1997). QFD: Past, Present, and Future. International Symposium on QFD.
- Alanezi, A M., Ahmed, K., dan Basri, S. (2010). A Proposed instrument Dimensions for Measuring e-Government Service Quality. International Journal U- and E-Service, Science and Technology. Vol. 3, No.4, December 2010, pp 1-18.
- ASEAN Secretariat. (2006). Technical Guide of ASEAN Single Window and National Single Window Implementation (ASW Technical Guide). Malaysia: ASEAN.
- Direktorat Bea Cukai. (2008). Penjelasan Kebijakan Pembangunan, Pengembangan dan Penerapan Sistem NSW di Indonesia. Jakarta: Direktorat Bea Cukai.
- Direktorat Perdagangan Luar Negeri. (2011). INATRADE dalam Rangka INSW dan ASW. Jakarta: Kementerian Perdagangan.
- Deros, B. Md., Norashikin, R., Nizam, Mohd, N. A, dan Ismail, A, R. (2009). Application of Quality Function Deplyment to Study Critikal Service Quality Characteristics and Performance Measures. European Journal of Scientific Research. Vol 33 No.3 pp 398-410.
- Haryana, A. (2013). Kualitas Sistem Informasi e-Government dan Pengaruhnya terhadap Kontinuitas Penggunaan. Tesis. Magister Teknik dan Manajemen Industri ITB.

- Indonesia National Trade Repository (INTR). (2010). About INSW. Retrieved Oktober 16, 2013, from www.insw.go.id: <http://www.insw.go.id/home?page=1/about/about.html>
- Kementerian Perdagangan. (2009). Permendag RI No.28/M-DAG/PER/6/2009. Jakarta: Kemendag.
- Kashi, M., Mohammad, AA., Mojtaba, J., dan Hasan, R. (2012). A Hyrid Model of QFD, SERVQUAL, and KANO to Increase Bank's Capabilities. *Management Science Letters* 2 (2012) pp. 1931-1938
- Moise, E., dan Silvia, S. (2013). *Trade Facilitation Indicators*. OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, A., dan Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* , vol. 49, p. 41-50.
- Papadomichelaki, X., dan Gregoris, M. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Elsevier* , 8-109.
- Tan, K. C., dan Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 6, pp.418-30.
- Teicher, J., Hughes, O., dan Down, N. (2002). E-government: a new route to public service quality. *Managing Service Quality*, Vol. 12(6), p. 384-93.
- United Nations ESCAPE. (2006). What is good governance? Retrieved November 27, 2013, from www.unescap.org: <http://www.unescap.org/pdd/prs/ProjectActivities/Ongoing/gg/governance.asp>
- Wan, M. W. (2012). Asia-Pacific Trade Facilitation Forum. Retrieved Desember 23, 2013, from www.unescap.org: <http://www.unescap.org/tid/projects/tfforum12-s3-wong.pdf>
- World Bank (2013). *Trading Accross Border*. Retrieved November 26, 2013, from <http://www.doingbusiness.org/data/exploretopics/trading-across-borders>, 2013, from www.doingbusiness.org.
- Randheer, K., Ahmed, A., dan Vijay, P. (2011). Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*. Vol.3 No 1 February 2011. pp21-34
- Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.