

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIJAPRI PADA PELAYANAN
PENGAJUAN PERMOHONAN SUBKONTRAK BAGI PENGUSAHA
KAWASAN BERIKAT DI KPPBC TMP A BOGOR****Fajar Widyatmoko^{1*}, Ajeng Andriani Hapsari²**¹ Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka,² Tutor Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka, dan Dosen Program Studi
Manajemen Retail, Universitas PraditaE-mail: 043905955@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Indonesia termasuk negara terdampak penyebaran Covid-19. Berbagai sektor terkena imbas dari pandemi ini seperti kesehatan, ekonomi, pendidikan, dan bahkan pola hidup. Pemerintah diharuskan menerapkan perubahan secara signifikan dan cepat untuk merespon kondisi ini dan upaya bertahan ditengah pandemi. KPPBC Bogor sebagai salah 1 (satu) kantor pelayanan publik menerapkan aplikasi perizinan online pengeluaran/pemasukkan sementara dan jaminan (SIJAPRI). Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan tingkat kepuasan perusahaan Kawasan Berikat dalam menggunakan aplikasi SIJAPRI. Metode penelitian yang dipakai pada penulisan ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden dari total 126 seluruh responden dengan menggunakan metode slovin. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat aspek SIJAPRI yang diukur yaitu kemudahan, bebas biaya, efektivitas, dan transparansi dinilai sangat puas. Demi memaksimalkan kualitas pelayanan, diperlukan adanya perbaikan sistem, dan meningkatkan kecepatan respon layanan

INFO ARTIKEL**Riwayat Artikel****Diterima** : 19-12-2023**Direvisi** : 02-01-2024**Dipublish** : 05-01-2024**Kata Kunci:**

pelayanan publik, pandemi, covid-19, sijapri

Keywords:*Public service, pandemic, covid-19, Sijapri***Abstract**

Indonesia is one of the countries that was affected by the COVID-19 pandemic. Various sectors such as economics, education, and lifestyle were affected by this pandemic. The government was forced to apply significant and quick change in response to this condition and to survive amidst the pandemic. KPPBC Bogor as one of the public service offices applied the inputting and outting temporary and guaranteed online permission application (SIJAPRI). The aim of this study is to explain the satisfaction level of Kawasan Berikat companies using SIJAPRI. Using slovin method and gathering 96 respondents, the result shows that the all four aspects of SIJAPRI, which consist of easiness, free charge, effectivity, and transparency were measured very satisfied. To maximize the service quality, KPPBC Bogor should improve their system and service responsiveness.

PENDAHULUAN

Pada tahun 2020 *World Health Organization* (WHO) memberikan pernyataan bahwa wabah Covid 19 dinyatakan sebagai Pandemi *Global* dan harus diatasi secara bersama-sama. Pandemi ini memiliki dampak yang besar dan masif bagi dunia, menurut pandangan (Olivie & Gracia, 2020) bahwa efek dari pandemi ini adalah memperlambat laju globalisasi bahkan menimbulkan proses deglobalisasi, dunia mengalami penurunan persentase 10% pada *soft dimensions* dan 9% pada ekonomi.

Indonesia termasuk negara yang yang tidak luput terdampak wabah ini. Sebagai respon terhadap hal tersebut, pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 mengenai Bencana Non alam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) sebagai bencana Nasional*. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah sebagai strategi untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19 (Febri Ramadhan & Tamasya, 2021). Diawali dari membatasi jarak (*social distancing*), penerapan untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar karyawan baik Aparatur Sipil Negara (ASN), karyawan BUMN maupun karyawan swasta, menghentikan aktivitas ibadah di tempat umum, dan melarang warga negara untuk beraktivitas/berkegiatan di luar rumah serta mengurangi kegiatan ekonomi di luar ruangan. Sampai dengan akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya sebatas *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Disamping kebijakan tersebut, pemerintah juga memberlakukan Adaptasi Kebiasaan Baru (ABK) atau yang lebih dikenal dengan new normal serta mewajibkan masyarakat untuk melaksanakan mengenakan pelindung wajah, menjaga kebersihan, memperhatikan jarak, menjauhi keramaian, dan menghindari bepergian (5M) (Husnayaini, 2020).

Instansi penyelenggara layanan publik pun harus ikut beradaptasi dengan adanya PSBB. Pembatasan pelayanan publik ini berlaku dengan menghentikan kegiatan belajar mengajar anak sekolah dengan mengganti belajar secara *daring/online* di kediaman masing-masing serta menghimbau kepada pekerja untuk *Work From Home (WFH)*. Penerapan WFH bagi karyawan pada sektor pelayanan publik, menyebabkan pelayanan terganggu, dan pada akhirnya sektor bidang pelayanan tidak dapat melayani secara maksimal dan langsung. Lembaga - lembaga pemerintah terutama penyelenggara pelayanan publik (pelayanan umum) diharuskan untuk berkreasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan umum tidak terhambat dan terhenti, dengan mengalihkan layanan yang bersifat tatap muka (konvensional) ke layanan berbasis elektronik (Doramia Lumbanraja, 2020).

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 definisi tentang pelayanan umum dijelaskan bahwa pelayanan umum adalah aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan umum. Terdapat empat hal utama yang dapat dilakukan oleh lembaga dalam memberikan pelayanan publik yaitu pertama menyediakan informasi secara terang mengenai standar pelayanan, kedua meningkatkan sistem penyelenggaraan secara daring, ketiga adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, keempat meningkatkan kompetensi pelaksana layanan (Kurdi, 2020).

Sejalan dengan pendapat (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018) pelayanan publik merupakan pemberian layanan bagi orang pribadi, komunitas yang membutuhkan serta memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe Madya Pabean A Bogor (KPPBC TMP A Bogor) adalah salah satu penyedia pelayanan publik yang memiliki tugas melakukan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanaan dan cukai. Wilayah kerja KPPBC TMP A Bogor mencakup 3 (tiga) kabupaten yaitu

kabupaten Bogor, kabupaten Sukabumi dan kabupaten Cianjur, serta 3 (tiga) kota yaitu kotamadya Bogor, kotamadya Sukabumi dan kotamadya Depok. Dalam wilayah kerjanya, KPPBC TMP A Bogor juga mengawasi 126 perusahaan di Kawasan Berikat.

Kawasan Berikat adalah kawasan berikat adalah salah satu inisiatif pemerintah pada kebijakan fiskal yang bermanfaat untuk mendorong industri dalam negeri khususnya untuk perusahaan yang melakukan ekspor. Perusahaan dalam Kawasan berikat merupakan perusahaan eksportir yang mendapatkan fasilitas berupa penghapusan bea masuk dan PPN dan PPh impor saat melakukan impor serta mendapatkan fasilitas PPN tidak dipungut saat memasukkan barang dari daerah pabean ke dalam Kawasan berikat.

Sebagai upaya meningkatkan investasi dan mendorong sektor ekspor, perusahaan di Kawasan berikat akan mendapatkan berbagai fasilitas atau insentif fiskal di bidang kepabeanan dan perpajakan oleh pemerintah. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan di Kawasan Berikat adalah kegiatan Subkontrak. Kegiatan Subkontrak adalah kegiatan menyerahkan/mengalihkan seluruh/sebagian kegiatan produksi perusahaan induk kepada perusahaan lain. Jenis pekerjaan yang dilakukan sering dilakukan subkontrak seperti *washing, printing, jahit, cutting* pola kain, pengelasan dan lain-lain. Kegiatan subkontrak mempunyai manfaat bagi perusahaan induk dalam hal efisiensi dan efektifitas terutama dalam hal waktu dan biaya, dan beberapa kegiatan yang dilakukan subkontrak membutuhkan ketrampilan, keahlian, dan/ atau peralatan spesifik yang tidak dimiliki oleh perusahaan induk. Untuk melakukan kegiatan subkontrak tersebut, perusahaan di Kawasan Berikat harus mendapatkan persetujuan dari KPPBC setempat dengan mengajukan permohonan persetujuan terlebih dahulu. Dengan adanya penerapan PSBB menghambat perusahaan Kawasan Berikat dalam proses mengajukan permohonan pelayanan salah satunya adalah permohonan persetujuan melakukan kegiatan subkontrak.

Sebagai usaha untuk merespon hal ini, KPPBC membuat inovasi penggunaan aplikasi Sijapri sebagai *tools* bagi pengguna jasa dalam mengajukan permohonan persetujuan kegiatan subkontrak. SIJAPRI adalah aplikasi yang digunakan untuk pengajuan berbagai perijinan di perusahaan Kawasan Berikat diantaranya Subkontrak, Peminjaman, Reparasi dan lain-lain. Yang menjadi fokus pembahasan adalah pengajuan permohonan subkontrak karena merupakan jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh pengusaha Kawasan Berikat. Berikut adalah data jumlah pengajuan permohonan izin melakukan kegiatan subkontrak selama periode tahun 2021 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 1. Jumlah Perusahaan KB dan Jumlah Dokumen Pengajuan Izin Subkontrak

Tahun	Jumlah Perusahaan	Jumlah Dokumen
2021	105	8150 dokumen
2022	109	9340 dokumen
2023	100	4227 dokumen

Terdapat perbedaan alur kegiatan antara permohonan manual dengan menggunakan sijapri sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Perbedaan Permohonan Izin Subkontrak secara Manual dan Sijapri

No	Permohonan Manual	Permohonan Sijapri
1	Dengan datang ke KPPBC TMP A Bogor untuk pengajuan permohonan izin subkontrak	Melalui browser sijapri.bcbogor.id
2	Dokumen permohonan izin dan syarat diajukan dalam bentuk hardcopy	Berkas permohonan dan syarat diajukan dalam bentuk softcopy
3	Dokumen permohonan izin dan syarat diserahkan ke frontdesk	Melakukan pengisian data dan upload dokumen permohonan dan syarat
4	Pegawai bea dan cukai melakukan validasi dokumen dan pemeriksaan, jika berkas valid akan berkas dan memberikan bukti penerimaan	Jika dokumen telah lengkap dan valid diberikan nomor pengajuan dokumen
5	Untuk mengetahui informasi status permohonan harus datang atau menghubungi petugas	Informasi status permohonan otomatis sudah tampil pada pengajuan
6	Harus datang ke KPPBC TMP A Bogor untuk mengambil surat persetujuan izin subkontrak	Surat persetujuan izin subkontrak bisa langsung didownload pada aplikasi

Sesuai dengan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk menguji:

1. Apakah pengguna aplikasi sijapri merasa puas dengan aplikasi terkait aspek efisiensi?
2. Apakah pengguna aplikasi sijapri merasa puas dengan aplikasi terkait aspek kemudahan?
3. Apakah pengguna aplikasi sijapri merasa puas dengan aplikasi terkait aspek bebas biaya?
4. Apakah pengguna aplikasi sijapri merasa puas dengan aplikasi terkait aspek efektivitas?
5. Apakah pengguna aplikasi sijapri merasa puas dengan aplikasi terkait aspek kecepatan?
6. Apakah pengguna aplikasi sijapri merasa puas dengan aplikasi terkait aspek transparansi?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap aplikasi sijapri dalam aspek efisiensi, kemudahan, bebas biaya, efektivitas, kecepatan dan transparansi dalam Pelayanan Pengajuan Permohonan Subkontrak bagi Pengusaha Kawasan Berikat Di KPPBC TMP A Bogor.

KERANGKA DASAR TEORI

Inovasi

Kegiatan menghasilkan, menyatukan atau memperbaiki suatu ilmu/gagasan, ide yang diserap sebagai nilai baru dari produk, proses, atau layanan menurut Luecke (2003:2). Inovasi seringkali menghasilkan karya atau metode baru, tetapi dalam praktiknya poin pembaruan dari inovasi ditekankan pada inovasi sektor swasta. Inovasi pada sektor publik lebih menekankan pada poin peningkatan dan perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut. Dengan kata lain, pemerintah melakukan pelayanan publik dengan lebih efisien, efisien, berkualitas, transparan, tidak dipungut biaya dan mudah diakses bagi seluruh warga negara.

Pelayanan

Menurut Kotler (2012), konsep pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakikatnya tidak terlihat (berwujud) dan tidak mengklaim kepemilikan atas apapun.

Dalam suatu jasa selalu terjadi interaksi antara produsen dan konsumen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadarinya. Pelayanan bukanlah sebuah benda mati melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak terlihat. Lebih lanjut, pelayanan merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam pemenuhan harapan dan/atau kebutuhan orang/masyarakat yang ukuran kepuasannya hanya dirasakan langsung oleh orang yang menerima jasa dan memberikan jasa tersebut. Pelayanan yang optimal akan mendatangkan kepuasan bagi konsumen/pelanggan. Standar pelayanan yang baik adalah dengan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan oleh pelanggan/konsumen sebagai pengguna jasa.

Pelayanan Publik

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk semua masyarakat sesuai dengan aturan atas seluruh pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Penyelenggara Pelayanan Publik

Adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, badan independent dan badan hukum yang didirikan berdasarkan peraturan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Tempat Penimbunan Berikat

Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-7/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukkan dan Pengeluaran Barang Ke dan Dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB) pengertian dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB) adalah bangunan, tempat, atau kawasan yang memenuhi persyaratan tertentu yang digunakan untuk menimbun barang dengan tujuan tertentu dengan mendapatkan penganggungan bea masuk.

Kawasan Berikat

Menurut dengan Peraturan Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-7/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukkan dan Pengeluaran Barang Ke dan Dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB) definisi dari Kawasan Berikat (KB) adalah TPB untuk menimbun barang dari luar negeri dan/ atau barang yang berasal dari tempat lain dalam daerah pabean untuk diproses atau disatukan sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai.

Kawasan berikat adalah salah satu inisiatif pemerintah pada kebijakan fiskal yang bermanfaat untuk mendorong industri dalam negeri khususnya untuk perusahaan yang melakukan ekspor. Perusahaan dalam Kawasan berikat merupakan perusahaan eksportir yang mendapatkan fasilitas berupa penghapusan bea masuk dan PPN dan PPh impor saat melakukan impor serta mendapatkan fasilitas PPN tidak dipungut saat memasukkan barang dari daerah pabean ke dalam Kawasan berikat (Arfin & Sugianto, 2022).

Subkontrak

Definisi kontrak memiliki makna yang sama dengan perjanjian. Subkontrak dalam hal ini adalah perjanjian / Kerjasama antara pihak pertama (pengusaha Kawasan Berikat) sebagai pemilik barang dengan pihak kedua yaitu pengusaha tempat lain didalam daerah pabean. Dimana pihak pertama memberikan kuasa pihak kedua melaksanakan pekerjaan sesauai dengan kontrak yang disepakati. Pekerjaan yang sering dilakukan antara lain seperti pemotongan, pelabelan, pengemasan, pengepakan dan lain lain.

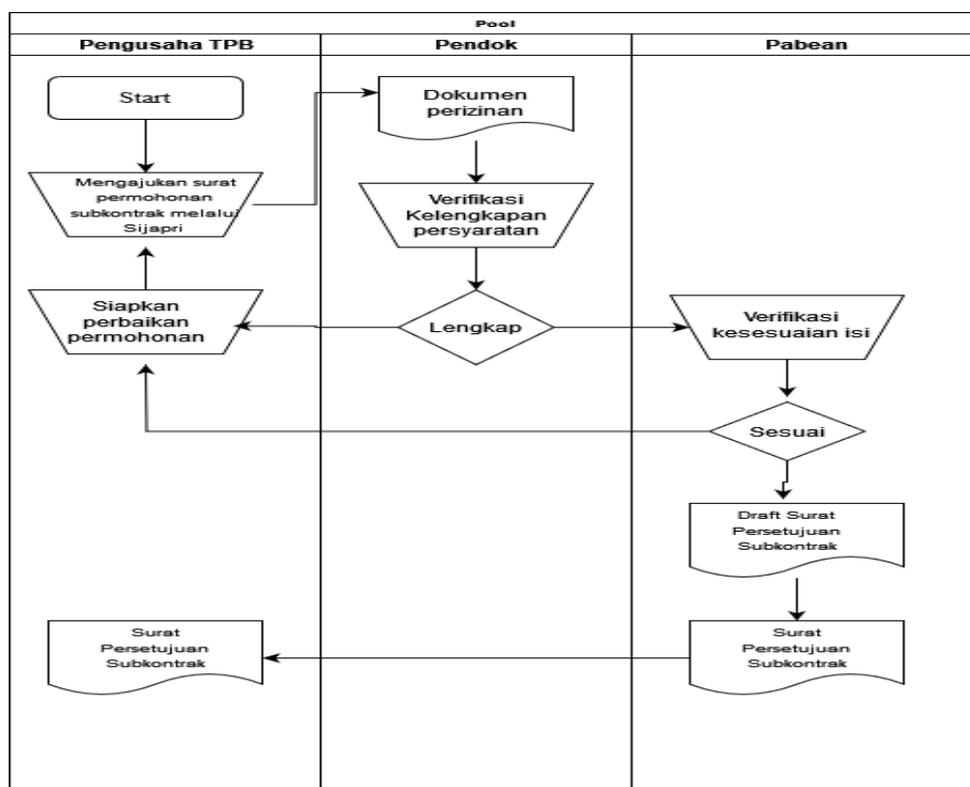
Sijapri

Adalah aplikasi dalam bentuk web based yang dikembangkan oleh KPPBC TMP A Bogor digunakan oleh perusahaan Tempat Penimbunan Berikat (TPB) untuk mengajukan permohonan izin melakukan kegiatan subkontrak, permohonan jaminan, BPJ dan penarikan jaminan dalam rangka pengeluaran atau pemasukan sementara dalam rangka subkontrak, peminjaman, reparasi, pengetesan, returnable package, dipamerkan dan tujuan lainnya yang disetujui kepala kantor yang dapat diakses secara online melalui alamat sijapri.bcbogor.id oleh perusahaan KB, perusahaan penjamin/ asuransi dan beacukai. Melalui aplikasi Sijapri pengguna jasa dalam hal ini perusahaan KB dapat berbagai mengakses berbagai macam jenis permohonan layanan secara online. Alur Permohonan Izin/Persetujuan Subkontrak pada Sijapri berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Bea dan Cukai Bogor nomor KEP-105/WBC.09/KPP.MP.02/2021 terkait dengan SOP Permohonan Izin/Persetujuan Subkontrak pada Sijapri, agar perusahaan KB untuk dapat melakukan kegiatan subkontrak harus mendapat surat persetujuan dari kepala kantor. Untuk mendapatkan persetujuan perusahaan TPB mengajukan permohonan pada aplikasi Sijapri dengan dilampiri :

1. Surat permohonan
2. Fotokopi izin perusahaan penerima subkontrak
3. Perjanjian kerja sama dengan memuat data :
 - a. Ringkasan kegiatan
 - b. Periode pelaksanaan sub kontrak

- c. Data konversi penggunaan bahan baku menjadi bahan jadi
 - d. Rincian Bea Masuk, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor yang merupakan dasar perhitungan jaminan
 - e. Surat kesanggupan diaudit oleh DJBC dari pihak perusahaan TLDDP
- Petugas bea dan cukai akan melakukan penelitian kelengkapan dokumen dan kesesuaian isi permohonan. Apabila kelengkapan dokumen dan kesesuaian isi permohonan tidak sesuai petugas bea cukai akan melakukan reject untuk dilakukan revisi oleh perusahaan. Setelah persyaratan lengkap dan sesuai, KPPBC TMP A Bogor akan menerbitkan surat persetujuan/izin subkontrak yang telah ditandatangani kepala kantor sebagai dasar dalam pelaksanaan kegiatan subkontrak.

Tabel 3. Alur Permohonan Izin Kegiatan Subkontrak Melalui Sijapri



METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang dipakai untuk meneliti sampel dan populasi penelitian. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka. Metode penelitian deskriptif merupakan suatu metode dalam penelitian suatu objek, status kelompok manusia, suatu pemikiran, atau suatu kondisi. Metode deskriptif dipakai untuk membuat deskripsi atau gambaran sistematis, akurat serta faktual tentang kejadian tertentu. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang menyajikan variabel-variabel nyata yang didukung dengan data berupa angka yang dihasilkan dari kondisi riil atau kondisi sesungguhnya menurut Sugiyono (2016: 7). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data melalui survei kuesioner. Kuesioner adalah salah 1 (satu)

metode dalam menghimpun data yang dilaksanakan dengan memberi responden sejumlah pertanyaan untuk dijawab (Sugiyono, 2016:162) Dalam mengukur data dalam survei penelitian ini digunakan skala likert dan pengolahannya menggunakan nilai. Skala ini adalah skala penelitian yang digunakan untuk menilai pendapat dan sikap. Skala menggunakan kuesioner yang meminta responden menyatakan tingkat persetujuan mereka melalui pertanyaan yang disediakan. Biasanya pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk penelitian disebut variabel penelitian dan didefinisikan secara khusus.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin. Pengertian metode slovin adalah metode yang dipakai untuk mendapatkan jumlah minimum sampel dari populasi yang sempit atau disebut juga dengan finite population survey. Rumus ini merupakan simple random sampling karena setiap individu memiliki hak yang setara sebagai bahan sampel. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 126 perusahaan TPB yang ada dalam wilayah pengawasan KPPBC TMP A Bogor.

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

Keterangan

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{126}{1 + 126 \times (0.05)^2}$$

$$n = \frac{126}{1,315}$$

$$n = 95.817 = 96$$

Berdasarkan dengan perhitungan rumus diatas makanya jumlah sampel yang diambil dari jumlah perusahaan KB di KPPBC Bogor yang ada adalah 96 perusahaan KB. Instrumen penelitian memakai kuesioner yang terdiri dari 6 pertanyaan tentang realita yang didapat dilapangan. Responden diminta memberikan pilihan pada *google form* yang sesuai dengan realita. Untuk realita yang sesuai dengan yang didapat, nilai 1 apabila Sangat Tidak Sesuai (STS), nilai 2 apabila Tidak Sesuai (TS), nilai 3 apabila Kurang Sesuai (KS), nilai 4 apabila Sesuai (S), dan nilai 5 apabila Sangat Sesuai (SS). Teknik Analisa data memakai skala likert dan untuk pengolahan menggunakan *Microsoft excel* serta data menggunakan nilai.

No	Kriteria	Nilai
1.	Sangat Tidak Sesuai	1
2.	Tidak Sesuai	2
3.	Kurang Sesuai	3
4.	Sesuai	4

No	Kriteria	Nilai
5.	Sangat Sesuai	5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pada penelitian yang berkaitan dengan judul Dampak Implementasi Aplikasi Sijapri pada Pelayanan Pengajuan Permohonan Subkontrak bagi Pengusaha Kawasan Berikat Di KPPBC TMP A Bogor penulis mengambil sebuah data yang dibutuhkan dalam membuat kesimpulan dan permasalahan, adapun hasil penelitian dan juga pembahasan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pria	55	57 %
2.	Perempuan	41	43 %
Total		96	100 %

Sesuai dengan tabel 4 di atas dihasilkan data distribusi yang menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan seimbang. Dimana jumlah responden laki-laki sebanyak 57 % sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 43 %.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	18-28 tahun	21	22 %
2.	29-39 tahun	31	32 %
3.	40-49 tahun	24	25 %
4.	50-58 tahun	20	21 %
Total		96	100 %

Dari tabel 5 di atas distribusi persebaran responden berdasarkan umur diperoleh data bahwa jumlah responden tertinggi adalah rentang umur 29-39 tahun yaitu 32% dan responden terendah berusia 50-58 tahun yaitu 21 %.

Tabel 6. Distribusi Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA	23	24 %
2.	Diploma	45	29 %
3.	D IV / Sarjana	28	47 %
Total		96	100 %

Dari tabel 6 diatas diketahui bahwa distribusi persebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan sebanyak 47 % adalah diploma.

Tabel 7. Daftar Pertanyaan

No	Aspek	Pertanyaan
1.	Efisiensi	Informasi terkait aplikasi Sijapri (terkait cara pendaftaran user aplikasi, penggunaan dan pertanyaan lain) dapat dengan mudah didapatkan oleh perusahaan di Kawasan Berikat?
2.	Kemudahan	Pengajuan permohonan persetujuan/izin subkontrak melalui Sijapri sangat mudah?
3.	Bebas Biaya	Pelayanan permohonan persetujuan subkontrak tidak dipungut biaya (gratis)?
4.	Efektivitas	Dengan adanya aplikasi Sijapri dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya dalam proses pengajuan berbagai perijinan terutama permohonan subkon?
5.	Kecepatan	Kecepatan layanan permohonan persetujuan subkon pada aplikasi sesuai dengan janji layanan atau SLA (service Level Agreement)?
6.	Transparansi	Permohonan persetujuan/izin subkontrak menggunakan aplikasi Sijapri lebih transparan karena pengusaha dapat mengecek status permohonan tersebut secara real time?

Tabel 8. Hasil Responden

No	Aspek	Jawaban Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Sesuai (STS)	Tidak Sesuai (TS)	Kurang Sesuai (KS)	Sesuai (S)	Sangat Sesuai (SS)	
1.	Efisiensi	-	-	-	48	420	468
2.	Kemudahan	-	-	-	-	480	480
3.	Bebas Biaya	-	-	-	-	480	480
4.	Efektivitas	-	-	-	-	480	4809
5.	Kecepatan	-	-	-	76	375	451
6.	Transparansi	-	-	-	-	480	480

- **Aspek Efisiensi**
Aspek efisiensi pada tabel 8, terhadap aplikasi Sijapri terlihat 84 responden menjawab Sangat Sesuai (SS) dan 12 responden menjawab Sesuai (S).
- **Aspek Kemudahan.**
Aspek kemudahan pada tabel 8, terhadap aplikasi Sijapri terlihat bahwa seluruh responden sejumlah 96 orang menjawab Sangat Sesuai (SS).
- **Aspek Bebas Biaya**
Aspek Bebas Biaya pada tabel 8, terhadap aplikasi Sijapri terlihat bahwa seluruh responden sejumlah 96 orang menjawab Sangat Sesuai (SS).
- **Aspek Efektivitas**
Aspek Efektivitas pada tabel 8, terhadap aplikasi Sijapri terlihat bahwa seluruh responden sejumlah 96 orang menjawab Sangat Sesuai (SS).
- **Aspek Kecepatan**

Aspek Kecepatan pada tabel 8, terhadap aplikasi Sijapri terlihat 75 responden menjawab Sangat Sesuai (SS) dan 19 responden menjawab Sesuai (S)

- **Aspek Transparansi**

Aspek Transparansi pada tabel 8, terhadap aplikasi Sijapri terlihat bahwa seluruh responden sejumlah 96 orang menjawab Sangat Sesuai (SS).

Tingkat Interval Tingkat Dampak Implementasi Sijapri

Interval	Tingkat Kepuasan
0.00% - 19.999%	Sangat Tidak Puas
20.00% - 39.999%	Tidak Puas
40.00% - 59.999%	Cukup Puas
60.00% - 79.999%	Puas
80.00% - 100%	Sangat Puas

Tabel Distribusi diatas diperoleh melalui perhitungan :

Interval = 100 / Jumlah Nilai (likert)

Interval = 100 / 5

Interval = 20

Tabel 9. Hasil Perhitungan Tingkat Dampak Pelayanan Sijapri

Aspek	Nilai	Prosentase	Keterangan
Efisiensi	468	97.50%	Sangat Puas
Kemudahan	480	100%	Sangat Puas
Bebas Biaya	480	100%	Sangat Puas
Efektivitas	480	100%	Sangat Puas
Kecepatan	467	93.96%	Sangat Puas
Transparansi	480	100%	Sangat Puas

Perhitungan diatas berdasarkan rumus likert sebagai berikut

= Total Nilai tiap aspek / Y x 100

Y = nilai tertinggi likert x jumlah responden

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan dari hasil perhitungan angket berdasarkan setiap aspek pertanyaan:

- Aspek efisiensi sesuai dengan perhitungan pada tabel 9, menunjukkan nilai 468 dengan prosentase 97.50% yang menunjukkan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas dengan aplikasi Sijapri dalam aspek efisiensi.
- Aspek kemudahan sesuai dengan perhitungan pada tabel 9, menunjukkan nilai 480 dengan prosentase 100% yang menggambarkan bahwa pengguna jasa sangat puas dengan dengan aplikasi Sijapri dalam aspek kemudahan.
- Aspek bebas biaya sesuai dengan perhitungan pada tabel 9, menunjukkan nilai 480 dengan prosentase 100% yang menggambarkan bahwa pengguna jasa sangat puas dengan dengan aplikasi Sijapri dalam aspek bebas biaya.

- Aspek efektivitas sesuai dengan perhitungan pada tabel 9, menunjukkan nilai 480 dengan prosentase 100% yang menggambarkan bahwa pengguna jasa sangat puas dengan dengan aplikasi Sijapri dalam aspek efektivitas.
- Aspek kecepatan sesuai dengan perhitungan pada tabel 9, menunjukkan nilai 467 dengan prosentase 93.96 yang menggambarkan bahwa pengguna jasa sangat puas dengan dengan aplikasi Sijapri dalam aspek kecepatan.
- Aspek transparansi sesuai dengan perhitungan pada tabel 9 menunjukkan nilai 480 dengan prosentase 100% yang menggambarkan bahwa pengguna jasa sangat puas dengan dengan aplikasi Sijapri dalam aspek transparansi.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul *Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sijapri pada Pelayanan Pengajuan Permohonan Subkontrak bagi Pengusaha Kawasan Berikat Di KPPBC TMP A Bogor*, tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sijapri sangat baik dalam berbagai aspek yaitu efisiensi, kemudahan, bebas biaya, efektivitas, kecepatan dan transparansi. Dari uraian diatas, saran dari penulis antara lain :

1. Agar instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik khususnya dalam hal ini KPPBC TMP A Bogor agar terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa, salah satunya dengan cara menambahkan menu “masukan dan keluhan” dalam aplikasi tersebut sehingga dapat diketahui secara cepat hal-hal yang perlu diperbaiki. Menu tersebut sebaiknya juga dilengkapi dengan fitur jawaban langsung atas masukan dan keluhan dari pengguna jasa sehingga dapat menciptakan komunikasi dua arah antara pemberi jasa pelayanan dan pengguna jasanya.
2. Pada aspek kecepatan layanan perlu dilakukan peningkatan dengan melakukan internalisasi kepada petugas yang melayani persetujuan izin terkait dengan SOP dan janji layanan pada layanan persetujuan izin subkontrak.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.*
- Arfin, R. S. (2022). *Mengenal Fasilitas Kawasan Berikat. Jakarta: Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia.* From https://www.academia.edu/82769565/E_Book_Mengenal_Fasilitas_Kawasan_Berikat
- Djaali. 2008. *Skala Likert. Jakarta: Pustaka Utama.* <http://repository.uki.ac.id/5317/1/SurveiKepuasanPenggunaLayananFakultasSastradanBahasa.pdf>.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>

- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v1i1.365>.
- Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Civil Service Journal*, 41–52. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/280>.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali.*
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 04, 4–9. <https://docplayer.info/198685155-Menggagas-pelayananprima-di-masa-pandemic-covid-19.html>.
- Oktariyanda & Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik. Surabaya: UNESA UNIVERSITY PRESS*
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/51325/41936/>.
- Olivié, I., & Gracia, M. (2020). *The end of globalisation? A reflection on the effects of the COVID-19 crisis using the Elcano Global Presence Index*
https://www.researchgate.net/publication/341131506_The_end_of_globalisation_A_reflection_on_the_effects_of_the_COVID19_crisis_using_the_Elcano_Global_Presence_Index.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor 7/BC/2021 tentang Tata Laksana Pemasukkan dan Pengeluaran Barang Ke dan Dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB).
<https://peraturan.beacukai.go.id/index.html?page=detail/hal/33/1039/peraturan-dirjen-bea-cukai/per-7-bc-2021/tata-laksana-pemasukan-dan-pengeluaran-barang-ke-dan-dari-tempat-penimbunan-berikat.html>.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038). <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>.