

# **ANALISIS PELAKSANAAN ELECTRONIC GOVERNMENT PADA KANTOR PENGAWASAN & PELAYANAN BEA CUKAI TIPE PRATAMA TEGAL**

Oleh : Yogi Arif Ramdhanu (14010111130075)  
Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro Semarang  
Jalan Prof.H Soedarto, SH, Tembalang, Semarang. Kotak Pos 1269  
Website : <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*In this globalization era, information becomes an important commodity. As the growth of technology development, people want a fast, easy and efficient service. In the case of the high requirement towards the enhancement of public service quality, Directorate General of Customs and Excise becomes one of the government institutions which does the transformation by applying information technology based service and integrated communication. Problem formulation on this research is “How is the implementation of electronic government in the environment of Kantor Pengawasan & Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Type of Pratama Tegal?” and “What are the outcomes or results from government electronic system that have been implemented by KPPBC Type of Pratama Tegal?”.*

*This research is aimed to explain about the implementation of electronic government and find out about the outcomes or results from the electronic government system that have been implemented by KPPBC Type of Pratama Tegal. The research method that have been used in this research is qualitative by using data collecting method that is interview with research object, observation and based on secondary data which is available and earned.*

*The results of this research shows that the implementation of electronic government in KPPBC Type of Pratama Tegal based on the implementation theory of George Edward III have gone pretty well with some errors, for instance the lack of human resources quantity and quality from internet connectivity, as well as the disturbance on server which causes downtime system can find the outcomes from the implementation of electronic government in KPPBC Type of Pratama Tegal, that becomes faster and easier service, to increase efficiency for the service user, to increase transparency and to prevent the existence of corruption, as well as to ease the supervision.*

*The recommendations that can be given are; to maximize the supervision and service in KPPBC Type of Pratama Tegal need to increase capacity from server and increase internet speed, besides the existence of reserve connection by using another operator if there is disturbance on the operator that is now being used.*

*Keywords: Analysis, implementation, electronic government, KPPBC Type of Pratama*

## **1. PENDAHULUAN**

Dewasa ini pelayanan publik telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki pengaruh luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi dapat memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh Indonesia agar dapat memenuhi

pertumbuhan ekonomi yang adil dan merata. Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang sering mendapat sorotan dari masyarakat menjadi salah satu faktor penentu dari penurunan minat investasi. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai pengaruh dalam tingkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan lemahnya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah, Untuk memperbaiki kinerja birokrasi maka digagaslah reformasi birokrasi yang berdasarkan pada gagasan good governance.

Kementerian Keuangan selaku lembaga pemerintah tentunya harus mereformasi birokrasinya agar dapat menjalankan prinsip good governance, Reformasi di Direktorat Jenderal Bea & Cukai sendiri salah satunya adalah pembangunan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan handal, Pembangunan sistem teknologi informasi dan komunikasi ditujukan untuk mendorong pembangunan sistem pelayanan DJBC yang terintegrasi dan andal dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna jasa.

Untuk mewujudkan gagasan tersebut maka, Pemerintah mengeluarkan kebijakan yang berupa Undang – Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik. Pemerintah melalui Kementerian Keuangan menetapkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 260/KMK.01/2009 tentang Kebijakan Pengelolaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi di Lingkungan Departemen Keuangan sebagai dasar hukum pelaksanaan *e-government* di KPPBC Tipe Pratama Tegal.

## 2. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelaksanaan *electronic government* di lingkungan KPPBC Tipe Pratama Tegal?
2. Apa saja outcome/hasil dari sistem *electronic government* yang telah dilaksanakan oleh jajaran KPPBC Tipe Pratama Tegal ?

## 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode penelitian yang akan di gunakan adalah jenis metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan obyek penelitian, observasi, dan berdasarkan data yang ada atau diperoleh. Sedangkan lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Pengawasan & Pelayanan Bea Cukai Tipe Pratama Tegal sebagai sebuah satuan kerja Direktorat Jenderal Bea & Cukai yang memiliki wilayah kerja di Tegal, dan daerah sekitarnya.

## 4. TINJAUAN PUSTAKA

a. Kebijakan Publik

Menurut Riant Nugroho secara sederhana dapat dikatakan bahwa kebijakan publik adalah setiap keputusan yang dibuat oleh negara, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan dari negara sebagai strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju kepada masyarakat yang di cita-citakan. Nugroho (2013:7)

Menurut Santoso (2004) Negara adalah pemegang kekuasaan yang sah. Karena kebijakan publik pada dasarnya adalah kebijakan negara, maka kebijakan publik sering kali diartikan sebagai sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemegang kekuasaan untuk memastikan tujuan-tujuannya yang sudah dirumuskan dan disepakati oleh publik bisa tercapai. Santoso (2010:5)

b. Teori Implementasi kebijakan George Edward III

Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarah yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcomes bagi masyarakat tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Jurnal Haedar & Tarigan (2008:2)

Ada 4 hal pokok agar suatu implementasi menjadi efektif, yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi berkaitan dengan bagaimana suatu kebijakan dikomunikasikan pada suatu organisasi, kejelasan dan keakuratan informasi yang diberikan, serta kecepatan proses penyampaian informasi tersebut. agar dapat mencapai keberhasilan, mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan secara jelas. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus diinformasikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.. Oleh karena itu diperlukan adanya tiga hal, yaitu : (1) penyaluran (*transmisi*) yang baik akan menghasilkan implementasi yang baik pula, (2) adanya kejelasan yang diterima oleh pelaksana kebijakan sehingga tidak membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan dan (3) adanya konsistensi yang diberikan dalam pelaksanaan kebijakan. Jika yang dikomunikasikan berubah-ubah akan membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan yang bersangkutan.

2. Sumber daya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya baik sumber daya manusia, material dan metoda. Sasaran, tujuan dan isi kebijakan walaupun sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila

implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif dan efisien.

### 3. Disposisi atau sikap

Suatu disposisi dalam implementasi dan karakteristik, sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis.

### 4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi yang dimaksudkan adalah kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik, yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing setiap bagian organisasi agar tidak terjadi tumpang tindih tugas pokok dan fungsi, sehingga menjadikan proses implementasi menjadi lebih efektif dan efisien. Organisasi, menyediakan peta sederhana untuk menunjukkan secara umum kegiatan-kegiatannya dan jarak dari puncak menunjukkan status relatifnya.

Dari beberapa uraian di atas tentang teori implementasi kebijakan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan suatu keputusan dalam bentuk peraturan yang dilakukan baik oleh semua *stakeholder* dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan berbagai akibat yang ditimbulkan bagi kelompok sasaran atau masyarakat.

### c. *Electronic Government (E-Gov)*

Menurut Winarno (2009:16.14) *Electronic Government* adalah berbagai layanan yang diberikan pemerintah kepada publik melalui jalur elektronik. Jalur elektronik yang digunakan meliputi telepon, ATM, Komputer, dan jaringan lain yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi.

Menurut Instruksi Presiden nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* : *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif.

## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Pelaksanaan E-Government pada Kantor Pengawasan & Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Pratama Tegal

Kantor Pengawasan & Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Pratama Tegal sebagai sebuah satuan kerja dari Direktorat Jenderal Bea & Cukai (DJBC) di daerah tentunya juga menerapkan kebijakan penggunaan teknologi dalam setiap proses pelayanannya.

Dalam rangka memudahkan pengguna jasa dalam mengakses aplikasi Kepabeanan & Cukai, Direktorat Jenderal Bea & Cukai membuat aplikasi Single Sign On CEISA kepada pegawai, dengan menggunakan CEISA pegawai di KPPBC Tipe Pratama Tegal tidak dapat mengakses semua aplikasi Bea & Cukai, KPPBC Tipe Pratama hanya dapat mengakses sesuai dengan apa yang menjadi wewenangnya, sehingga dapat terfokus kepada pelayanan unggulannya.

Untuk layanan unggulan di KPPBC Tegal sendiri terdiri dari

1. Permohonan Penyediaan Pita Cukai (P3C) baik awal maupun tambahan secara elektronik.
2. Pemesanan Pita Cukai (CK-1) secara elektronik.
3. Penerbitan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC).
4. Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Merk Baru Secara Elektronik.
5. Pemberitahuan Mutasi Barang Kena Cukai (CK-5).
6. Pemberitahuan Pemasukan Import ke Tempat Penimbunan Berikat (BC 2.3) melalui media penyimpanan data.
7. Pemberitahuan Pengeluaran Barang dari Tempat Penimbunan Berikat ke Tempat Penimbunan Berikat Lain (BC 2.7).
8. Pemeriksaan Paket Pos dan Pencacahan dan Pembeaan Kiriman Pos Impor (PPKP)

#### 5.2.1 Situs Web

Sebagai salah satu representasi dari implementasi e-government, tentulah Direktorat Jenderal Bea & Cukai (DJBC) memiliki Situs Web yang berguna untuk berinteraksi dengan masyarakat maupun instansi lainnya, sejatinya penggunaan Situs Web dan Email pada DJBCI telah ada sejak tahun 2003 lalu diperbaharui dan diluncurkan kembali secara resmi website di lingkungan Kemenkeu pada tahun 2011 oleh Pusat Informasi & Teknologi (Pusintek) dengan pengintegrasian dengan seluruh web di lingkungan kemenkeu sesuai dengan bentuk reformasi di lingkungan Kemenkeu.

#### 5.2.2 Aplikasi

Tidak semua aplikasi DJBC tersedia di KPPBC Tipe Pratama Tegal hal ini berdasarkan potensi daerah, tanggung jawab tugas dan kewenangan pegawai. Aplikasi pelayanan yang tersedia di KPPBC Tipe Pratama Tegal yaitu:

##### 1) SAC-S.

Sistem Aplikasi Cukai – Sentralisasi (SAC-S) adalah sebuah aplikasi terintegrasi yang memudahkan pengguna jasa untuk :

- a. Permohonan Penyediaan Pita Cukai (P3C) baik awal maupun tambahan secara elektronik.
- b. Pemesanan Pita Cukai (CK-1) secara elektronik.
- c. Penerbitan Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC).
- d. Penetapan Tarif Cukai Hasil Tembakau Merk Baru Secara Elektronik.

2) *e-Inkaber*.

Aplikasi e-INKABER merupakan sebuah sistem informasi persediaan berbasis komputer untuk pengelolaan barang, yang dibuat oleh pihak ketiga untuk difungsikan bagi Pengusaha Kawasan Berikat dalam mengelola barang. KPPBC Tipe Pratama Tegal menggunakan aplikasi ini untuk pemeriksaan oleh Pejabat Bea dan Cukai yang mengawasi Kawasan Berikat secara realtime dan/atau online terbatas hanya untuk membaca (read only) atau mengunduh (download). :

- a. Pemberitahuan Pemasukan Import ke Tempat Penimbunan Berikat (BC 2.3) melalui media penyimpanan data.
  - b. Pemberitahuan Pengeluaran Barang dari Tempat Penimbunan Berikat ke Tempat Penimbunan Berikat Lain (BC 2.7)
- 3) Aplikasi Billing Online DJBC.

Billing Online merupakan pengembangan sistem penerimaan negara yang dikenal dengan Modul Penerimaan Negara (MPN) sejak tahun 2007 menjadi MPN-G2 yang merupakan mengoptimalkan teknologi informasi dengan pengembangan sistem penerimaan negara yang lebih modern (transaksi elektronik).

- 4) Pemeriksaan Paket Pos & Modul Pencacahan dan Pembeaan Kiriman Pos Impor (PPKP).
- 5) Office Automation.

Aplikasi Office Automation DJBC ada di Ceisa yang digunakan untuk memudahkan kegiatan administrasi agar dapat dijalankan secara rapi, cepat, dan efisien.

## 5.2 Analisis Implementasi Kebijakan

### 5.2.1 Komunikasi

Aspek komunikasi interaktif antara KPPBC Tipe Pratama Tegal dengan Pengguna Jasa telah terjalin cukup baik, hal ini bisa terlihat dengan dibuatnya Memorandum of Understanding (Mou) pada beberapa sosialisasi, dan tahapan uji coba setelah sosialisasi guna kepentingan evaluasi agar dapat diketahui sejauh mana kesiapan semua stakeholder dalam pelaksanaan setiap kebijakan baru, hanya pada berkomunikasi surat-menyurat Aplikasi Office Automation, Aplikasi Office Automation terdapat di web Bea Cukai dan intranet, namun pada pelaksanaannya Pegawai

menganggap bahwa masih bisa handle dengan cara manual, dari sini terlihat bahwa disamping mindset pegawai yang masih menganggap belum perlu Office Automation.

#### 5.2.2 Sumber Daya

Sumberdaya adalah bagian penting agar terlaksananya suatu kebijakan, antara sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia/infrastruktur, dalam hal sumber daya secara umum sudah tercukupi, hanya saja kendala pada aspek sumberdaya di KPPBC Tipe Pratama Tegal ada pada sumber daya infrastruktur dalam hal ini jaringan koneksi internet dan server sedangkan sumberdaya manusia sudah baik walaupun jumlah pegawainya masih belum ideal.

#### 5.2.3 Disposisi

Disposisi merupakan kata lain dari sikap yang berarti respon seseorang dalam menghadapi suatu objek, disposisi merupakan gambaran mengenai respon sebenarnya pegawai di KPPBC Tipe Pratama Tegal terhadap pelaksanaan kebijakan, disposisi dibagi menjadi 3 karakteristik yaitu integritas, komitmen, dan demokratis.

dalam aspek Disposisi/Sikap pegawai Bea Cukai selalu mendukung setiap kebijakan dari Pusat, adanya pakta integritas menjadi tolak ukur pegawai dalam menyikapi suatu kebijakan, terlebih DJBC sendiri adalah instansi yang bersifat top down dengan pengawasan langsung dari Pusat dan pengawasan internal di setiap kantor ditambah masyarakat / pengguna jasa yang turut mengawasi kinerja pegawai di lapangan

#### 5.2.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi pada KPPBC Tipe Pratama terdiri dari Kepala Kantor, Urusan Umum, Subseksi Penindakan dan Penyidikan, Subseksi Perbendaharaan dan Pelayanan, Subseksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan, dan sebuah Kelompok Jabatan Fungsional, yang telah diatur tupoksinya dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 206.3/PMK.01/2014 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai, sedangkan Standar Operasi Prosedur sebagian telah di buat dalam bentuk banner yang sebagai wujud transparansi kepada pengguna jasa

**5.3 Outcome/Hasil dari Pelaksanaan *e-government* di Kantor Pengawasan & Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Pratama Tegal**

1. Setiap kebijakan tentu akan menghasilkan (Outcome) hasil yang berupa produk atau jasa pelayanan yang dapat dirasakan perubahannya setelah implementasi suatu kebijakan, begitu pula dengan kebijakan *e-government* yang menghasilkan multiplier effect yang dapat dirasakan baik dari pihak KPPBC Tipe Pratama Tegal maupun masyarakat selaku pengguna jasa. Berdasarkan pengamatan penulis, dapat dilihat outcome dari penggunaan *e-government* di KPPBC Tipe Pratama Tegal yaitu pelayanan menjadi lebih cepat, dan mudah. meningkatkan efisiensi pada perusahaan pengguna jasa, meningkatkan transparansi dan mencegah terjadinya tindak pidana KKN, Mempermudah Pengawasan, serta mempermudah pegawai dalam memperoleh data yang valid.

Dalam pengukuran outcome yang dihasilkan, selain melakukan pengamatan dan wawancara penulis juga menyertakan tabel pelayanan prima dan tabel indeks kepuasan pengguna jasa.

**Tabel 3.5**  
**Peningkatan Pelayanan Prima**

<b>Program &amp; Aktifitas</b>	<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase</b>
Persentase realisasi dari janji layanan pemesanan pita cukai hasil tembakau (CK-1) secara elektronik	2013	100%	100%	100%
	2014	100%	100%	100%
Persentase realisasi dari janji layanan permohonan penyediaan pita cukai hasil tembakau (P3C) pengajuan awal secara elektronik	2015	100%	100%	100%
		100%	100%	100%
Persentase realisasi dari janji layanan persetujuan kepala kantor atas permohonan memberikan atau menerima pekerjaan subkontrak		100%	100%	100%

*Sumber: Lakin KPPBC Tipe Pratama Tegal Tahun 2013-2015*

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa seluruh pelayanan prima yang ada di KPPBC Tipe Pratama Tegal dapat terealisasi secara keseluruhan (100%) yang mana layanan pemesanan pita cukai hasil tembakau (CK-1) secara elektronik merupakan pelayanan yang paling utama, sedangkan Persentase realisasi dari janji layanan permohonan penyediaan pita cukai hasil tembakau (P3C) pengajuan awal secara elektronik dan Persentase realisasi dari janji layanan persetujuan kepala kantor atas permohonan memberikan atau menerima pekerjaan subkontrak tidak ada data pada tahun 2013 sampai 2014.

**Tabel 3.6**

**Indeks Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC Tipe Pratama Tegal**

<b>Nomor</b>	<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
1	2013	3,80 (puas)	4,30 (sangat puas)
2	2014	3,90 (puas)	4,04 (puas)
3	2015	4,00 (puas)	4,32 (puas)

*Sumber: Lakin KPPBC Tipe Pratama Tegal Tahun 2013-2015*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan di KPPBC Tipe Pratama Tegal peningkatan realisasi kepuasan pelanggan tertinggi ada pada tahun 2013 dengan skor lebih tinggi 0,50 poin dari target 3,80 poin, sedangkan realisasi kepuasan pengguna jasa tertinggi antara tahun 2013-2015 ada pada tahun 2015 yakni sebesar 4,32 poin dari skor maksimal 5 poin.

**Kesimpulan**

1. Penggunaan *e-government* di KPPBC Tipe Pratama Tegal diawali dengan adanya aplikasi SSO Ceisa pada 2011 dengan pelayanan unggulan ada pada sektor Cukai. Dalam pelaksanaannya, Penggunaan sistem berbasis komputer (*e-government*) di KPPBC Tipe Pratama Tegal secara keseluruhan sudah cukup baik berdasarkan dari empat indikator George Edward III yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, serta Struktur Birokrasi.
2. *Outcome* dari pada pelaksanaan *e-government* di KPPBC Tipe Pratama Tegal yaitu Pelayanan yang menjadi lebih cepat dan mudah, meningkatkan efisiensi bagi pengguna jasa, meningkatkan transparansi dan mencegah terjadinya tindak pidana KKN, Mempermudah Pengawasan, serta mempermudah pegawai dalam memperoleh data yang valid.

**Rekomendasi**

1. Perlunya penambahan Bandwith dan kapasitas server baik server pusat maupun server di KPPBC Tipe Pratama agar kapasitas keluar masuk data menjadi lebih besar sehingga dapat menghindari *downtime* pada situs dan pelayanan, serta tentunya perawatan server yang rutin berkala pada hari libur guna meniadakan terjadinya gangguan pelayanan pada hari kerja.
2. Guna menghindari Internet yang lambat tidak ada salahnya menambah kecepatan internet serta menggunakan perangkat/modem dan operator selular cadangan selain telkom, agar dapat menjadi koneksi cadangan dari operator lain ketika internet yang

lambat dikarenakan gangguan pada pihak operator maupun kerusakan perangkat/modem.

### **Daftar Pustaka**

#### **Sumber Buku :**

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Salemba Humanika
- Andianto, Nico. 2009. *Good E-government, Transparansi dari Akuntabilitas Publik Melalui E-government*. Jakarta : Banyumedia Publishing
- Indrajit, Richardus E., 2002. *Electronic Government : strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi
- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta : Genesindo
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Nugroho, Riant. 2013. *Metode Penelitian Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- \_\_\_\_\_. 2011. *Public Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo Gramedia
- Purwanto, Erwan Agus, dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012, *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media:
- Santoso, Purwo. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : JPP FISIPOL UGM
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance & Good Corporate Governance*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, L.P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi. cetakan keempat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suaedi, Falih. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dan E-governance*. Surabaya : Graha Ilmu
- Tim Penyusun Modul Pusdiklat Bea dan Cukai. 2011. *Modul Keterampilan Pertukaran Data Elektrtonik*. Jakarta : Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan

Winarno, Wing Wahyu. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : UPP  
STIM YKPN

**Jurnal :**

Akib, Haedar & Antonius Tarigan. 2008. *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya*

**Website :**

[www.internetworldstat.com](http://www.internetworldstat.com)

[www.unpan.org/e-government.com](http://www.unpan.org/e-government.com)

[www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

[www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)

**Peraturan Perundang – Undangan :**

Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik

Peraturan Menteri Keuangan nomor 206.3/PMK.01/2014 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 260/KMK.01/2009 tentang Kebijakan Pengelolaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Lingkungan Departemen Keuangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government

Laporan Kinerja Direktorat Bea & Cukai KPPBC Tipe Pratama Tegal 2013-2015

