



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 3314-3321

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi Good Governance dan E-Government dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Kepabeanan: Studi pada Bea Cukai Tanjung Perak Surabaya Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2006

Fabiola Latifah Basjah
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
1222200070@surel.untag-sby.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip tata kelola yang baik serta e-government dalam memperkuat akuntabilitas layanan kepabeanan di Kantor Kepabeanan Tanjung Perak, Surabaya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan serta berbagai regulasi internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, penelitian ini mengevaluasi bagaimana tata kelola, sistem digital, dan mekanisme pengawasan diintegrasikan untuk memastikan transparansi, efektivitas, dan konsistensi pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pegawai dari berbagai bidang, observasi langsung proses layanan, serta analisis dokumen seperti SOP, Indikator Kinerja Utama (IKU), Laporan Kinerja (LAKIN), dan data sistem CEISA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tata kelola telah diterapkan melalui kepatuhan terhadap SOP, pengawasan berlapis, serta penerapan manajemen risiko yang konsisten. Implementasi e-government berada pada tahap transaksional-terintegrasi melalui pemanfaatan CEISA, integrasi CEISA-INSW, fitur pelacakan layanan, jejak audit digital, serta pengelolaan tiket masalah melalui CEISA Care. Peningkatan akuntabilitas terlihat dari tersedianya jejak layanan digital, mekanisme tindak lanjut temuan pengawasan, serta pengukuran kinerja yang merujuk pada indikator resmi. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa sinergi antara tata kelola yang baik dan digitalisasi mampu memperkuat transparansi, mempercepat layanan, dan meningkatkan kualitas penyampaian layanan kepabeanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi pengguna layanan, optimalisasi fitur sistem digital, dan penguatan evaluasi kinerja secara berkala untuk memastikan keberlanjutan serta konsistensi akuntabilitas layanan kepabeanan.

Kata Kunci: Good Governance, E-Government, Akuntabilitas, CEISA, Bea Cukai Kepabeanan

1. Latar Belakang

Perdagangan internasional di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya menjadikan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean sebagai salah satu instansi strategis dalam memastikan kelancaran arus barang ekspor-impor serta perlindungan masyarakat dari peredaran barang ilegal. Tingginya intensitas aktivitas kepabeanan menuntut adanya tata kelola pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Kompleksitas arus barang yang tinggi menuntut tata kelola pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, penerapan prinsip Good Governance dan pemanfaatan sistem digital melalui E Government menjadi sangat penting bagi instansi kepabeanan agar masyarakat mendapatkan layanan yang efisien, dapat dipercaya, dan bebas dari penyimpangan.

Landasan hukum bagi penyelenggaraan kepabeanan di Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, yang menggantikan undang-undang sebelumnya dan dirancang untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan serta pengawasan barang impor/ekspor. Penelitian empiris menunjukkan bahwa implementasi good governance secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Misalnya, studi dalam sektor pemerintahan daerah di Indonesia menunjukkan bahwa prinsip transparansi, akuntabilitas, serta budaya hukum dan fairness memberi pengaruh positif terhadap kualitas layanan publik (Sari et al., 2024).

Selain tata kelola, digitalisasi melalui penerapan e-government juga menjadi unsur kunci modernisasi layanan instansi publik. Sistem berbasis elektronik memungkinkan pencatatan transaksi yang lebih akurat, pengurangan

Implementasi Good Governance dan E-Government dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Kepabeanan:
Studi pada Bea Cukai Tanjung Perak Surabaya Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2006

birokrasi manual, serta peningkatan akses informasi bagi masyarakat. Studi terbaru menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital dalam layanan pemerintah meningkatkan akurasi data, mempercepat proses administratif, dan memperkuat akuntabilitas karena setiap aktivitas terekam dalam jejak digital (Dwibin Kannapadang et al., 2025). Dalam sektor akuntansi publik, akuntabilitas kinerja tidak hanya diukur melalui laporan pertanggungjawaban keuangan, tetapi juga melalui efektivitas implementasi kebijakan dan pelayanan publik. Audit kinerja dan pengawasan berbasis sistem informasi terbukti dapat meningkatkan kualitas pertanggungjawaban institusi publik karena setiap proses dapat diverifikasi secara objektif (Nabila & Maulina, 2025).

Dalam konteks pelayanan kepabeanaan, integrasi antara good governance, e-government, dan akuntabilitas publik menjadi sangat penting karena layanan kepabeanaan memiliki risiko tinggi, melibatkan banyak dokumen hukum, dan membutuhkan kecepatan proses. Literatur akuntansi publik menegaskan bahwa kombinasi tata kelola yang baik dan sistem informasi modern mampu meningkatkan efektivitas operasional dan memperkecil peluang fraud dalam organisasi pemerintahan (Oktavianto, 2023). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memadatkan temuan skripsi untuk dianalisis dalam format jurnal guna menggambarkan bagaimana implementasi good governance, penerapan e-government, dan akuntabilitas keuangan serta kinerja diterapkan dalam layanan kepabeanaan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya. Analisis ini diharapkan memberikan kontribusi bagi literatur akuntansi sektor publik dan memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan kepabeanaan

Akuntansi Sektor Publik

Akuntansi sektor publik merupakan sistem informasi keuangan yang digunakan instansi pemerintah dan organisasi nirlaba untuk menyediakan data yang relevan dan andal dalam mendukung pengambilan keputusan, sekaligus memastikan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan sumber daya publik (Mardiasmo, 2018). Berbeda dari sektor swasta yang berorientasi pada laba, sektor publik bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga akuntansi berperan sebagai instrumen penting dalam mencatat, mengukur, dan melaporkan aktivitas ekonomi yang dibiayai oleh dana publik (Biduri, 2018). Dengan penerapan akuntansi sektor publik yang baik, pemerintah dapat memperkuat good governance, meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pelaporan yang transparan, serta mendukung proses perencanaan, pengendalian, dan evaluasi kinerja agar penggunaan anggaran dapat dipertanggungjawabkan secara efektif dan efisien.

Good Governance

Good governance merupakan prinsip dasar untuk mewujudkan tata kelola publik yang transparan, akuntabel, dan responsif, di mana akuntansi sektor publik berperan penting sebagai penyedia informasi keuangan yang jujur dan relevan bagi pengambilan keputusan. Melalui pelaporan berbasis akrual, audit internal dan eksternal, serta sistem pengendalian yang efektif, akuntansi memperkuat akuntabilitas dan menjadi instrumen pencegah korupsi, sebagaimana ditunjukkan oleh temuan Shidqi & Arfiansyah (2025), bahwa pengawasan yang kuat mampu menekan penyalahgunaan wewenang di pemerintahan daerah. Prinsip transparansi, partisipasi publik, dan penerapan standar akuntansi seperti IPSAS turut memastikan setiap keputusan fiskal dapat dipertanggungjawabkan secara moral dan hukum. Dalam perspektif yang lebih luas, good governance bersifat multidimensi dan merupakan prasyarat terciptanya pemerintahan yang demokratis serta berpihak pada kepentingan masyarakat (Khouya & Benabdelhadi, 2020). Dengan demikian, penerapan good governance dalam akuntansi tidak hanya terkait efisiensi pengelolaan keuangan, tetapi juga integrasi nilai-nilai integritas, keadilan, dan keterbukaan untuk membangun pemerintahan yang bersih dan berdaya saing.

E-Government

E-government merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas kinerja dan layanan publik, baik dalam interaksi antarinstansi pemerintah (G2G), antara pemerintah dengan masyarakat (G2C), maupun dengan pelaku usaha dan pihak terkait lainnya (Diana et al., 2024). Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi sarana komunikasi yang efektif untuk memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat, pelaku usaha, serta lembaga terkait lainnya (Anggona et al., 2015). Melalui penerapan e-government, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat konektivitas lintas sektor, sehingga mendorong terbentuknya sistem pelayanan publik yang unggul dan adaptif (Grönlund & Horan, 2005). Dengan demikian, e-government tidak hanya berfungsi

sebagai alat digitalisasi layanan publik, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih modern, transparan, responsif, dan selaras dengan prinsip-prinsip good governance.

Akuntansi

Akuntabilitas diartikan sebagai hubungan antara pihak yang memegang kendali dan mengatur entitas dengan pihak yang memiliki kekuatan formal atas pihak pengendali tersebut (Sadjiarto, 2000). Pengertian lain dari akuntabilitas adalah unit organisasi atau seseorang yang memiliki kewajiban untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dari awal hingga akhir proses pengelolaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Widiyanti, 2017). Akuntabilitas sendiri merupakan sebuah konsep yang memfokuskan pada kapasitas organisasi sektor publik untuk memberikan jawaban terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut (Wicaksono, 2015). Dengan demikian, akuntabilitas bukan hanya tanggung jawab formal untuk melaporkan hasil kegiatan, tetapi juga merupakan komitmen institusional untuk menjamin keterbukaan, tanggung jawab, dan kepercayaan publik. Hal ini menjadikan akuntabilitas sebagai pilar penting dalam pelaksanaan good governance dan sebagai instrumen strategis dalam membangun budaya birokrasi yang bersih, transparan, serta berorientasi pada pelayanan publik yang optimal.

Undang-undang No. 17 Tahun 2006

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 menjadi dasar hukum utama dalam penelitian ini karena memuat ketentuan penting terkait pengawasan, akuntabilitas, dan penerapan digitalisasi dalam pelayanan kepabeanan. Regulasi ini tidak hanya mengatur pelaksanaan fungsi pelayanan dan pengawasan, tetapi juga memperkuat penerapan prinsip good governance dan e-government di lingkungan administrasi kepabeanan. Melalui pengaturan yang jelas, undang-undang tersebut mendorong terciptanya tata kelola yang transparan, efisien, dan akuntabel, terutama dalam pelaksanaan tugas di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam praktik good governance dan penerapan e-government di Bea Cukai Tanjung Perak Surabaya. Informan penelitian berjumlah 3–5 orang yang dipilih secara purposif, terdiri dari staf pelayanan kepabeanan, kepatuhan internal, pengelola teknologi informasi, dan analis kepabeanan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, serta studi literatur. Penelitian dilaksanakan di Kantor Bea Cukai Tanjung Perak Surabaya, Jl. Perak Timur No. 480, pada periode September–Desember 2025. Lokasi dan waktu penelitian dipilih untuk menyesuaikan aktivitas operasional kepabeanan sehingga data yang dikumpulkan relevan dan menggambarkan kondisi aktual.

Sumber data meliputi data primer dan sekunder. Data primer berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan yang menggambarkan persepsi dan pengalaman pegawai dalam penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta pemanfaatan sistem digital CEISA. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan, regulasi kepabeanan, buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu sebagai dasar teori dan pembandingan empiris.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi terhadap proses pelayanan dan penggunaan sistem digital, dokumentasi dokumen internal, serta telaah literatur terkait tata kelola pemerintahan dan e-government. Kombinasi teknik ini memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik digitalisasi dan akuntabilitas pelayanan kepabeanan.

Analisis data menggunakan model deskriptif kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data direduksi melalui proses klasifikasi dan pengkodean, kemudian disajikan dalam narasi tematik yang mengintegrasikan hasil wawancara dan dokumen pendukung. Analisis dilakukan secara iteratif untuk menghubungkan temuan lapangan dengan teori good governance, e-government, dan akuntabilitas publik. Keabsahan data diperkuat melalui member checking, audit trail, dan thick description. Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi kembali ringkasan wawancara kepada informan, sementara audit trail memastikan seluruh proses penelitian terdokumentasi dengan baik. Thick description digunakan untuk

menyajikan konteks dan situasi lapangan secara rinci sehingga temuan bersifat kredibel dan menggambarkan kondisi nyata.

3. Hasil dan Diskusi

Implementasi Good Governance Melalui Standardisasi dan Pengawasan Internal

Penelitian menemukan bahwa penerapan prinsip good governance pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya tercermin dalam berbagai aspek pelayanan yang dikelola secara terbuka dan terstruktur. Transparansi informasi merupakan salah satu prinsip paling menonjol. Instansi menyediakan informasi layanan secara jelas melalui situs resmi, media sosial, serta papan informasi yang memuat standar layanan, alur prosedur, dan estimasi waktu penyelesaian. Dengan ketersediaan informasi yang terbuka, pengguna jasa dapat memantau setiap proses pelayanan tanpa harus melakukan permintaan informasi secara manual. Hal ini memberikan peningkatan signifikan pada kepastian layanan dan mengurangi potensi kesalahpahaman antara petugas dan pengguna jasa.

Selain transparansi, unsur akuntabilitas dalam tata kelola juga diterapkan melalui mekanisme SOP yang ketat. Semua pegawai diwajibkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sehingga setiap keputusan atau tindakan dalam pelayanan memiliki dasar hukum yang jelas. Dari hasil wawancara, pegawai menyampaikan bahwa penerapan SOP tersebut tidak hanya menjadi pedoman kerja, tetapi juga alat kendali internal agar proses pelayanan tidak bergantung pada interpretasi subjektif individu. Setiap tahapan layanan harus dapat dijelaskan sehingga mendorong terciptanya budaya organisasi yang lebih disiplin dan terukur.

Prinsip efektivitas juga terlihat dari upaya instansi dalam menyederhanakan prosedur pelayanan. Banyak proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dipotong dan disederhanakan melalui integrasi sistem digital. Hal ini membuat alur pelayanan menjadi lebih efisien tanpa mengurangi kualitas kontrol. Penerapan good governance secara konsisten ini membuktikan bahwa instansi memiliki komitmen terhadap tata kelola modern untuk menjawab tantangan pelayanan kepabeanan yang semakin kompleks dan efektivitas pengawasan ini tercermin dari realisasi indikator monitoring kepatuhan internal yang mencapai 100%, melampaui target yang ditetapkan, yang mengindikasikan bahwa fungsi kontrol berjalan efektif dalam menjaga integritas organisasi.

Transformasi Digital dan Efisiensi Layanan (E-Government)

Penerapan E-Government di instansi ini teridentifikasi telah mencapai tahap transactional–integrated, ditandai dengan penggunaan sistem Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) yang terintegrasi penuh dengan Indonesia National Single Window (INSW). Digitalisasi ini terbukti signifikan dalam meningkatkan efisiensi melalui automasi proses, seperti penerbitan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) secara otomatis oleh sistem ketika terdeteksi ketidaksesuaian data, yang memangkas waktu verifikasi manual. Berdasarkan observasi lapangan, sistem CEISA telah menjadi fondasi utama dalam pelaksanaan pelayanan kepabeanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya. Seluruh dokumen seperti Pemberitahuan Impor Barang (PIB), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), permohonan fasilitas, dan dokumen pendukung lainnya diproses melalui sistem elektronik, sehingga meminimalkan penggunaan kertas dan mempercepat penelusuran data.

Selain itu, integrasi modul layanan memungkinkan pengguna jasa melakukan pelacakan (tracking) status permohonan secara mandiri dan real-time, yang secara drastis mengurangi asimetri informasi antara petugas dan pengguna layanan. Keandalan infrastruktur teknologi juga didukung oleh manajemen TIK yang responsif, dengan tingkat pengelolaan layanan mencapai 95% dan penyediaan mekanisme tiket gangguan melalui CEISA Care untuk transparansi penanganan kendala teknis. Pelaksanaan layanan berbasis digital ini membuat alur pelayanan menjadi lebih sistematis. Misalnya, ketika pengguna jasa mengajukan permohonan, sistem langsung mencatat, memberi nomor registrasi, dan mengirimkan notifikasi status kepada pengguna. Hal ini memberikan kepastian waktu dan mempermudah pengguna dalam memantau perkembangan layanan. Integrasi sistem digital ini juga mempermudah pegawai bea cukai dalam melakukan validasi karena seluruh data tersimpan secara otomatis dan dapat diakses dalam satu platform.

Sementara itu, integrasi INSW memungkinkan pertukaran data lintas kementerian dan lembaga, sehingga mempercepat proses verifikasi dokumen serta mengurangi tumpang tindih data. Dari wawancara dengan

informan, diketahui bahwa INSW berperan signifikan dalam mempercepat pemeriksaan dokumen karena data perusahaan, dokumen pelayaran, manifest, hingga perizinan instansi lain tersedia secara digital dan saling terhubung.

Penerapan e-government ini juga meningkatkan keamanan data. Setiap tindakan yang dilakukan oleh pegawai maupun pengguna jasa tercatat dalam sistem melalui jejak digital (digital trace). Hal ini memperkecil kemungkinan manipulasi data karena seluruh aktivitas memiliki rekam jejak yang dapat diverifikasi. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga memperkuat pengawasan dan pertanggungjawaban dalam setiap proses kepabeanaan.

Akuntabilitas Pelayanan Berbasis Sistem Digital

Akuntabilitas pelayanan tervalidasi melalui keberadaan jejak audit digital (digital audit trail) yang merekam seluruh aktivitas transaksi kepabeanaan, sehingga setiap keputusan layanan memiliki basis data yang dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan. Aspek akuntabilitas menjadi salah satu hasil penelitian yang paling menonjol. Akuntabilitas di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya diwujudkan melalui pelaporan yang konsisten, dokumentasi berbasis digital, dan sistem pengawasan berlapis. Setiap proses pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga keputusan akhir, terdokumentasi secara otomatis dalam CEISA. Hal ini memberikan kejelasan mengenai siapa yang memproses, kapan diproses, dan bagaimana hasil yang diberikan. Dengan adanya rekam jejak ini, instansi dapat melakukan audit layanan secara lebih akurat dan transparan.

Selain itu, mekanisme pengaduan publik juga menjadi bagian penting dari akuntabilitas. Masyarakat diberikan akses untuk menyampaikan keluhan, saran, atau permintaan klarifikasi melalui saluran resmi seperti hotline, feedback digital, dan loket pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap pengaduan dicatat dan dianalisis untuk perbaikan layanan, sebagai bagian dari komitmen instansi terhadap pelayanan yang responsif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penguatan akuntabilitas juga terlihat pada pelaksanaan audit internal yang dilakukan secara rutin. Audit ini tidak hanya memeriksa kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan. Pegawai menyampaikan bahwa audit membantu mereka meningkatkan kualitas kerja karena setiap kesalahan atau ketidaksesuaian dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan disertai rekomendasi perbaikan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak berdiri sendiri, tetapi berjalan beriringan dengan penerapan good governance dan e-government. Dengan dukungan sistem digital, setiap proses dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, terukur, dan terdokumentasi dengan baik.

Sinergi Digitalisasi dalam Penguatan Tata Kelola

Temuan penelitian ini mempertegas bahwa integrasi antara good governance dan e-government merupakan prasyarat mutlak bagi modernisasi pelayanan kepabeanaan. Berbeda dengan pendekatan konvensional yang memisahkan teknologi dan regulasi, penelitian ini menemukan bahwa sistem digital seperti CEISA berfungsi sebagai infrastruktur penegak aturan yang meminimalkan diskresi personal dan potensi fraud. Automasi dan integrasi data tidak hanya menciptakan efisiensi teknis, tetapi juga membentuk budaya akuntabilitas baru di mana pengawasan melekat pada sistem itu sendiri (embedded control). Hal ini membuktikan bahwa teknologi informasi di KPPBC TMP Tanjung Perak telah bertransformasi dari sekadar alat bantu operasional menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan transparansi dan kepastian hukum sesuai mandat Undang-Undang Kepabeanaan.

4. Pembahasan

Pembahasan ini menguraikan bagaimana temuan penelitian mengenai good governance, e-government, dan akuntabilitas pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya berhubungan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Analisis dilakukan untuk memperlihatkan sejauh mana praktik pelayanan kepabeanaan yang diterapkan saat ini sejalan dengan konsep manajemen publik modern serta memberikan pemahaman lebih luas mengenai tantangan dan peluang pengembangan layanan kepabeanaan ke depan.

Keterkaitan Implementasi Good Governance dengan Kualitas Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya telah menerapkan prinsip good governance melalui transparansi layanan, SOP yang jelas, serta mekanisme pengawasan internal yang terstruktur. Secara teoritis, penerapan prinsip-prinsip tersebut merupakan elemen inti dalam teori tata kelola publik modern, di mana lembaga pemerintah diharuskan menjalankan fungsi pelayanan secara terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, dan berorientasi pada kepentingan publik. Hasil ini mendukung temuan Sari & Muslim (2023), yang menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan variabel kunci yang berpengaruh langsung terhadap persepsi publik atas kualitas layanan pemerintah. Ketika instansi menyediakan akses informasi yang jelas, pengguna jasa merasa memiliki kepastian proses dan memahami hak serta kewajiban mereka. Situasi ini turut meminimalkan peluang adanya praktik diskriminatif atau penyimpangan dalam pelayanan karena seluruh prosedur dapat dipantau oleh publik.

Pada konteks Bea Cukai Tanjung Perak, penerapan SOP yang konsisten menjadi instrumen tata kelola yang menjaga agar pegawai tidak mengambil keputusan berdasarkan interpretasi pribadi. Dengan demikian, setiap keputusan pelayanan memiliki landasan prosedural yang sama dan dapat dijelaskan secara obyektif. Prosedur yang baku ini tidak hanya memperkuat akuntabilitas, tetapi juga meningkatkan rasa keadilan bagi pengguna jasa karena setiap permohonan memperoleh perlakuan seragam. Integrasi prinsip efektivitas juga terlihat dalam upaya penyederhanaan layanan melalui digitalisasi. Ketika alur pelayanan dipadatkan dan tidak lagi mengandalkan proses manual, efisiensi meningkat secara signifikan. Temuan ini memperkuat kajian penelitian manajemen publik yang menekankan pentingnya tata kelola fleksibel dan adaptif sebagai respons terhadap dinamika kebutuhan masyarakat dan arus perdagangan internasional.

Peran E-Government dalam Mempercepat dan Menstabilkan Proses Pelayanan

Penerapan e-government di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya, terutama melalui pemanfaatan CEISA dan integrasi INSW, terbukti memberikan dampak besar terhadap kualitas layanan. Digitalisasi memungkinkan instansi mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik sehingga mempercepat validasi data, meminimalkan human error, dan menyediakan jejak audit yang lebih akurat. Hasil ini konsisten dengan temuan Kannapadang et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa digitalisasi dalam manajemen pemerintahan meningkatkan akurasi data dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui transparansi informasi. Sistem digital tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih stabil karena seluruh dokumen tercatat dalam sistem dan dapat ditinjau ulang kapan saja.

Selain itu, integrasi data melalui INSW mempermudah kolaborasi antarinstitusi. Proses perizinan yang sebelumnya membutuhkan waktu lama karena harus melewati berbagai lembaga kini dapat diproses dalam satu platform terintegrasi. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi berpengaruh langsung terhadap efisiensi birokrasi dan pengurangan duplikasi proses administrasi. Pada tingkat operasional, penerapan e-government juga mendukung perubahan budaya kerja pegawai. Pegawai dituntut untuk terbiasa menggunakan sistem digital serta memahami alur layanan elektronik secara menyeluruh. Perubahan pola kerja ini merupakan langkah penting dalam membangun organisasi publik yang modern dan adaptif.

Penguatan Akuntabilitas melalui Sistem Informasi dan Mekanisme Pengawasan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa akuntabilitas di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Kota Surabaya terbangun melalui dokumentasi digital, audit kinerja yang rutin, dan mekanisme pengaduan publik yang terkelola. Akuntabilitas yang kuat memastikan bahwa setiap pegawai dapat mempertanggungjawabkan tindakannya, sementara setiap pengguna layanan dapat mengakses informasi mengenai status proses dengan mudah. Analisis ini sejalan dengan penelitian Nabila & Maulina, (2025) yang menunjukkan bahwa audit kinerja berbasis data elektronik memberikan manfaat besar dalam mengidentifikasi ketidaksesuaian prosedur dan meningkatkan efektivitas pengawasan internal. Dengan adanya jejak digital, setiap tindakan petugas dapat dilacak berdasarkan waktu, tahap pelayanan, serta dokumen yang diproses.

Keberadaan mekanisme pengaduan publik juga menambah dimensi akuntabilitas yang lebih luas. Masyarakat dapat memberikan umpan balik yang kemudian diproses instansi sebagai bagian dari evaluasi layanan. Mekanisme ini menciptakan hubungan interaktif antara pemerintah dan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas pelayanan kepebeanaan. Lebih jauh lagi, praktik akuntabilitas digital memberikan peluang bagi pengembangan sistem pengawasan yang lebih otomatis, seperti deteksi anomali dokumen, pencatatan otomatis kesalahan input, serta identifikasi proses yang tidak sesuai standar. Bila dikembangkan lebih lanjut, sistem ini dapat menjadi alat pengawasan yang kuat bagi pejabat pengambil keputusan di sektor kepebeanaan.

Integrasi Ketiga Aspek dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kepabeanaan

Pembahasan keseluruhan menunjukkan bahwa good governance, e-government, dan akuntabilitas bukanlah tiga elemen yang berdiri sendiri, tetapi saling melengkapi dan memperkuat. Penerapan good governance membentuk fondasi tata kelola yang sehat; e-government menyediakan alat atau sarana untuk membuat pelayanan lebih cepat dan efisien; sementara akuntabilitas memastikan bahwa setiap tahap pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

Ketiga aspek ini menghasilkan efek sinergis: transparansi meningkatkan kepercayaan publik, sistem digital mempercepat proses dan mendukung ketertelusuran, serta akuntabilitas memastikan bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi dan ditingkatkan secara terus-menerus. Pada akhirnya, ketiganya memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepebeanaan, yang menjadi tuntutan utama dalam menghadapi dinamika perdagangan global.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh mengenai implementasi good governance, penerapan e-government, dan penguatan akuntabilitas pada Bea Cukai Tanjung Perak, dapat disimpulkan bahwa ketiga aspek tersebut berjalan secara terpadu dan saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepebeanaan. Penerapan good governance tampak jelas melalui komitmen instansi dalam menghadirkan layanan yang lebih transparan, terstandarisasi, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi layanan yang mudah diakses publik, penyusunan prosedur operasional baku, serta keterbukaan dalam proses pelayanan. Konsistensi penerapan SOP ini menjadi mekanisme penting yang mendorong disiplin kerja petugas dan mengurangi ruang terjadinya penyimpangan atau ketidaksesuaian prosedural. Penggunaan sistem digital melalui implementasi e-government memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Sistem CEISA dan integrasi INSW menciptakan alur pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah dilacak. Digitalisasi dokumen tidak hanya mengurangi potensi keterlambatan, tetapi juga memungkinkan adanya jejak audit digital pada setiap proses yang dilakukan. Hal ini memperkuat fungsi pengawasan instansi, karena setiap aktivitas pelayanan dapat direkam, ditinjau ulang, dan dianalisis untuk kebutuhan evaluasi. Dengan demikian, e-government berperan tidak hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung tata kelola modern. Dari sisi akuntabilitas, penelitian ini menunjukkan bahwa Bea Cukai Tanjung Perak telah menjalankan mekanisme pertanggungjawaban yang komprehensif, mulai dari pencatatan digital, audit kinerja, hingga penyediaan sarana pengaduan masyarakat. Akuntabilitas yang kuat ini menjadi bukti komitmen instansi untuk menjaga integritas layanan sekaligus memastikan setiap keputusan dan tindakan petugas memiliki dasar hukum dan prosedur yang jelas. Mekanisme pengawasan yang berlapis, baik internal maupun eksternal, membuat seluruh kegiatan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara objektif dan terukur. Secara keseluruhan, integrasi antara good governance, e-government, dan akuntabilitas menciptakan lingkungan pelayanan yang modern dan adaptif terhadap tuntutan perdagangan global. Ketiga aspek tersebut saling memperkuat: tata kelola yang baik membuka ruang penerapan sistem digital yang lebih efektif, sementara digitalisasi menghasilkan data yang mendukung penguatan akuntabilitas, dan akuntabilitas mendorong instansi terus melakukan perbaikan tata kelola. Sinergi inilah yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kepebeanaan dan memperkuat posisi Bea Cukai Tanjung Perak sebagai instansi pemerintah yang responsif dan berorientasi pada pelayanan publik yang profesional. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis bahwa model tata kelola berbasis teknologi informasi dan akuntabilitas dapat dijadikan rujukan bagi lembaga publik lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Secara praktis, temuan ini mendorong perlunya pengembangan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, peningkatan integrasi antar aplikasi sistem kepebeanaan, serta pengembangan inovasi layanan berbasis teknologi agar pelayanan kepebeanaan dapat berjalan dengan lebih efisien, adaptif, dan terpercaya di masa mendatang.

Referensi

1. Angguna, Y. P., Gani, A. Y. A., & Sarwono. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3, 80–88.
2. Biduri, S. (2018). Akuntansi Sektor Publik.
3. Diana, B. A., Sunarya, A., & Harta, R. (2024). Kajian Pelaksanaan E-Government pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1). <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya181>
4. Dwibin Kannapadang, Munawaroh, S., & Purwanto, S. A. (2025). Optimizing E-Government for Enhanced Transparency and Accountability in Local Governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(5), 4203–4212. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3962>
5. Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15. <https://doi.org/10.17705/1cais.01539>
6. Khouya, M., & Benabdelhadi, A. (2020). Good Governance And Its Impact On Economic Development: A Systematic Literature Review. 1(1), 47–67. <https://doi.org/10.5281/zen>
7. Mardiasmo. (2018). Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi.
8. Nabila, P., & Maulina, I. (2025). Efektivitas Audit Kinerja Sektor Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Public (Vol. 5, Issue 1).
9. Oktavianto, M. R. (2023). Penerapan Akuntansi Sektor Publik Dan Pengawasan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dan Implikasinya Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 6. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya994>
10. Sadjiarto, A. (2000). Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintah. <http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting/>
11. Sari, R., & Muslim, M. (2023). Accountability and Transparency in Public Sector Accounting: A Systematic Review. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 3(2), 90–106. <https://doi.org/10.37531/amar.v3i2.1440>
12. Sari, S., Yudianto, I., & Mulyani, S. (2024). Pengaruh Implementasi Good Government Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia). *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 11(2), 427–441. <https://doi.org/10.30656/jak.v11i2.8748>
13. Shidqi, F., & Arfiansyah, Z. (2025). Good governance and corruption in local governments: The role of internal control and audit. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 29(1), 2025. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol29.i>
14. Wicaksono, W. K. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik.
15. Widiyanti, A. (2017). Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Studi Pada Desa Sumberejo dan Desa Kandung di Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan).