

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT  
KETERANGAN ASAL EKSPOR MENGGUNAKAN  
SISTEM E-SKA DI DINAS PERDAGANGAN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**SELY MARLINA  
07011381722176**

**Kosentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
JUNI 2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT  
KETERANGAN ASAL EKSPOR MENGGUNAKAN SISTEM  
E-SKA DI DINAS PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA  
SELATAN**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**SELY MARLINA  
07011381722176**

**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, April 2021**

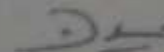
**Pembimbing I**

**Drs. Madianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001**



**Pembimbing II**

**Dwi Mirani, S.IP., M.Si  
NIP. 198106082008122002**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT  
KETERANGAN ASAL EKSPOR MENGGUNAKAN SISTEM  
E-SKA DI DINAS PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA  
SELATAN

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 09 Juni 2021  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Madianto, M.Si

Ketua

Dwi Mirani, S.IP., M.Si

Anggota

Prof. Dr. Slamet Widodo, MS., MM

Anggota

Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si

Anggota

Palembang, 09 Juni 2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dekan,

Prof. Dr. Agus Muhammad Sobri, M.Si

NIP. 19631106199003100



## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

“Salah bisa diperbaiki, gagal bisa diulang, tapi menyerah berarti selesai. Kita salah gagal boleh saja setiap orang mengalami tapi jangan sampai kita menyerah”

(Bogh Candra)

Kupersembahkan Skripsi ini Untuk:

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta  
Bapak Zawawi dan Ibu Maslayani
2. Kedua Kakak Kandungku  
Angga Pratama dan Dedi Candra
3. Almamater Kebanggaan.
4. Teman - teman Organisasi Gerakan Mahasiswa  
Pencinta Alam “Wigwam” FH UNSRI.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor Menggunakan Sistem e-SKA di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan”. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat Akademis sesuai kurikulum yang telah ditetapkan oleh Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan Skripsi tentunya banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini, untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan kedua kakak saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan do'a selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II.
4. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama melaksanakan studi kuliah.
7. Semua Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
8. Ibu Faromah, SE., M.Si selaku Kasi Ekspor dan Impor yang telah berkenan berbagi informasi dan pertukaran pikiran tentang e-SKA, dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini sangat terbantu.
9. Seluruh pegawai bidang Perdagangan Luar Negeri, terkhususnya kak Siti Fadilah dan Ibu Eka Afrianti selaku operator pelayanan yang telah berbagi informasi dan memberi pembelajaran tentang sistem e-SKA.
10. Mahasiswa - mahasiswi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Semua pihak yang telah bersedia membantu dan menyelesaikan dalam penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa skripsi ini masih belum dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini dikemudian harinya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi semua pembaca.

Palembang, Juni 2021

Sely Marlina

NIM. 07011381722176

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang pesat pada pelayanan publik sekarang ini. Di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan selaku Perwakilan Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor menerapkan sistem e-SKA layanan berbasis elektronik yang diaplikasikan melalui *website*. SKA merupakan pembuktian keaslian barang dari negara asal dan untuk mendapatkan preferensi pengurangan atau pembebasan tarif pajak ekspor. Akan tetapi kualitas pelayan melalui *website* belum maksimal pada tahun 2019 – 2020 penerbitan e-SKA cenderung menurun dari 6.636 menjadi 6.489 menurun sebesar 147 pemohon e-SKA dan 119 permohonan penerbitan e-SKA dicabut atau dibatalkan eksportir. Jika dilihat perbandingan jumlah pemohon e-SKA dan jumlah e-SKA yang diterbitkan tahun 2019 – 2020 masih terdapat SKA yang tidak terselesaikan jumlah tertinggi pada bulan Januari tahun 2020 terdapat 19 SKA yang belum terselesaikan. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor menggunakan sistem e-SKA dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988) dengan indikator lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dilihat dari persepsi dan ekspektasi layanan menurut eksportir. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data kuensioner yang disebar pada 98 responden kemudian diuji keabsahan data yang diperoleh dengan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis *servqual* (kesenjangan skor persepsi dan skor ekspektasi) dan *importance performance analysis* (IPA) untuk melihat item mana yang menjadi perbaikan kedepannya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rata – rata  $Q < 0.93$ . Persyaratan jika kualitas layanan ( $Q \geq 1$ ), maka kualitas pelayanan dikatakan baik sedangkan  $Q < 1$  maka kualitas pelayanan dikatakan belum baik. Dari dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi bukti fisik. Dan berdasarkan *importance performance analysis* (IPA) item yang menjadi perbaikan (item 1, 3, 4, 5, 7, 9, dan 13) dan item yang harus dipertahankan (item 2, 6, 8, 10, 11, 12, 14 dan 15).

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penerbitan e-SKA**

**Pembimbing I**

Drs. Madianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001

**Pembimbing II**

Dwi Mirani, S.IP., M.Si  
NIP. 198106082008122002

**Palembang, Juni 2021**  
**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 19810827009121002

## ABSTRACT

The development of information and communication technology is growing rapidly in today's public services. At the South Sumatra Provincial Trade Office as the Representative for the Issuance of Certificate of Origin for Exports, the e-SKA system is an electronic-based service that is applied through the website. SKA is proof of the authenticity of goods from the country of origin and to get preference for a reduction or exemption from export tax rates. However, the quality of service providers through the website has not been maximized in 2019 - 2020, e-SKA issuance tends to decline from 6,636 to 6,489, decreasing by 147 e-SKA applicants and 119 e-SKA issuance applications are revoked or canceled by exporters. If you look at the comparison of the number of e-SKA applicants and the number of e-SKAs issued in 2019 - 2020, there are still unresolved SKAs, the highest number in January 2020 there are 19 SKAs that have not been completed. The research objective was to analyze the service quality of issuing certificates of origin for exports using the e-SKA system using the theory of service quality according to (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988) with five dimensions of service quality indicators, namely, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and evidence physical seen from the perceptions and expectations of services according to exporters. This type of descriptive quantitative research with questionnaire data collection techniques was distributed to 98 respondents and then tested the validity of the data obtained by validity and reliability tests, while the data analysis technique used servqual analysis (gap in perception scores and expectation scores) and the importance of performance analysis (IPA) to see which item will be an improvement in the future. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that the quality of services provided is an average of  $Q$  0.93. Requirements if the quality of service ( $Q$ )  $\geq 1$ , then the quality of service is said to be good, while the  $Q$  service for issuing a Certificate of Origin of Export is  $Q$   $0.93 < 1$ , then the quality of service is said to be not good. From the dimensions of reliability, dimensions of responsiveness, dimensions of assurance, dimensions of empathy, and dimensions of physical evidence. And based on the importance of performance analysis (IPA) the items that become improvements (items 1, 3, 4, 5, 7, 9, and 13) and items that must be maintained (items 2, 6, 8, 10, 11, 12, 14 and 15).

**Keywords:** Quality of Service, Issuance of e-SKA

**Advisor I**



Drs. Madianto, M.Si

NIP. 196211251989121001

**Advisor II**

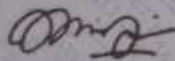


Dwi Mirani, S.IP., M.Si

NIP. 198106082008122002

**Palembang, Juni 2021**

**Chairman of The Public Administration Departement  
Faculty of Social and Political Science  
Sriwijaya University**



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP. 19810827009121002



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Jenis - jenis Pelayanan .....	10
2.1.3 Prinsip - prinsip Pelayanan .....	11
2.1.4 Unsur - unsur Standar Pelayanan.....	13
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.2 Konsep Surat Keterangan Asal .....	16
2.2.1 Definisi Surat Keterangan Asal.....	16
2.2.2 Jenis - jenis Surat Keterangan Asal.....	17
2.2.3 Dokumen Ekspor.....	20
2.2.4 Prosedur Penerbitan Surat Keterangan Asal .....	22
2.3 Konsep Sistem E-SKA .....	33

2.3.1	Definisi Sistem E-SKA .....	33
2.4	Penelitian Terdahulu.....	36
2.5	Kerangka Pemikiran .....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Definisi Konsep .....	39
3.3	Definisi Operasional .....	40
3.4	Sumber Data.....	42
3.5	Populasi dan Sampel .....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
3.8	Keabsahan Data .....	47
3.8.1	Uji Validitas .....	47
3.8.2	Uji Realibilitas .....	47
3.9	Sistematika Penulisan .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1	Sejarah Singkat Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan .....	49
4.1.1	Visi dan Misi Dinas Pedagangan Provinsi Sumatera Selatan .....	50
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan .....	51
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan .....	53
4.2	Uji Keabsahan Data .....	57
4.2.1	Uji Validitas Persepsi dan Ekspektasi .....	57
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	58
4.2.2.1	Reliabilitas Persepsi .....	59
4.2.2.2	Reliabilitas Ekspektasi .....	59
4.3	Deskripsi Responden .....	59
4.3.1	Responden Berdasarka Jenis Kelamin .....	60
4.3.2	Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.3.3	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	61

4.3.4	Responden Berdasarkan Jenis Terdaftar .....	62
4.4	Distribusi Jawaban Responden .....	62
4.4.1	Kehandalan Persepsi .....	63
4.4.2	Kehandalan Ekspektasi .....	64
4.4.3	Daya Tanggap Persepsi .....	65
4.4.4	Daya Tanggap Ekspektasi .....	66
4.4.5	Jaminan Persepsi .....	67
4.4.6	Jaminan Ekspektasi .....	68
4.4.7	Empati Persepsi .....	69
4.4.8	Empati Ekspektasi .....	70
4.4.9	Bukti Fisik Persepsi .....	71
4.4.10	Bukti Fisik Ekspektasi .....	72
4.5	Analisis GAP Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor Menggunakan Sistem E-SKA di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan.....	73
4.5.1	<i>Item-By-Item-Analysis</i> .....	73
4.5.2	<i>Dimension-By-Dimension-Analysis</i> .....	75
4.6	Perhitungan Servqual .....	77
4.6.1	Dimensi Kehandalan .....	78
4.6.2	Dimensi Daya Tanggap.....	79
4.6.3	Dimensi Jaminan.....	80
4.6.4	Dimensi Empati .....	81
4.6.5	Dimensi Bukti Fisik .....	82
4.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>87</b>
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Instansi Pemerintah yang Menerapkan Sistem E-Government .....	2
Tabel 1.2 Operator Pelayanan Penerbitan SKA Ekspor .....	4
Tabel 1.3 Daftar Jumlah Permohonan Penerbitan E-SKA Pada tahun 2019 – 2020 .....	5
Tabel 1.4 Unsur - unsur Standar Pelayanan yang ada di Indonesia .....	13
Tabel 1.5 Jenis - jenis SKA Preferensi dan Non Preferensi .....	17
Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 1.7 Definisi Operasional.....	41
Tabel 1.8 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Ekspektasi .....	58
Tabel 1.9 Uji Reliabilitas Persepsi .....	59
Tabel 1.10 Uji Reliabilitas Ekspektasi .....	59
Tabel 2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 2.4 Responden Berdasarkan Jenis Terdaftar .....	62
Tabel 2.5 Distribusi Jawaban Responden Keandalan Persepsi .....	63
Tabel 2.6 Distribusi Jawaban Responden Keandalan Ekspektasi .....	64
Tabel 2.7 Distribusi Jawaban Responden Daya Tanggap Persepsi .....	65
Tabel 2.8 Distribusi Jawaban Responden Daya Tanggap Ekspektasi .....	66
Tabel 2.9 Distribusi Jawaban Responden Jaminan Persepsi .....	67
Tabel 2.10 Distribusi Jawaban Responden Jaminan Ekspektasi .....	68
Tabel 3.1 Distribusi Jawaban Responden Empati Persepsi .....	69
Tabel 3.2 Distribusi Jawaban Responden Empati Ekspektasi .....	70
Tabel 3.3 Distribusi Jawaban Responden Bukti Fisik Persepsi.....	71
Tabel 3.4 Distribusi Jawaban Responden Bukti Fisik Ekspektasi.....	72
Tabel 3.5 Rata – rata Skor Persepsi dan Ekspektasi PerItem .....	74
Tabel 3.6 Rata – rata Skor Persepsi dan Ekspektasi PerDimensi .....	75
Tabel 3.7 Perhitungan Servqual Skor Persepsi dan Ekspektasi PerDimensi .....	77
Tabel 3.8 Item Pernyataan menjadi Prioritas Perbaikan .....	84

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 <i>The Flower Of Service</i> .....	14
Gambar 1.2 Flow Pengajuan SKA .....	23
Gambar 1.3 Alur Registrasi SKA .....	24
Gambar 1.4 Alur Penerbitan SKA .....	25
Gambar 1.5 Tampilan Halaman Login e-SKA .....	27
Gambar 1.6 Tampilan Halaman Utama Eksportir .....	28
Gambar 1.7 Pengisian Form E-SKA .....	28
Gambar 1.8 Permohonan SKA Baru .....	28
Gambar 1.9 Pemilihan Tipe Form SKA .....	29
Gambar 1.10 <i>Upload File</i> Pendukung .....	29
Gambar 2.1 Mengirim Data SKA .....	30
Gambar 2.2 Konfirmasi Data SKA .....	30
Gambar 2.3 Tampilan <i>Tracking</i> SKA yang Disetujui .....	31
Gambar 2.4 Tampilan Format File SKA .....	32
Gambar 2.5 Mencetak E-SKA .....	38
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar 2.7 Diagram Kartesius .....	46
Gambar 2.8 Struktur Organisasi Dinas Perdagangan Provinsi Selatan .....	52
Gambar 2.9 Pemeriksaan Berkas Pemohon Penerbitan E-SKA .....	78
Gambar 2.10 Layanan <i>Call Center</i> .....	80
Gambar 3.1 Hasil Penerbitan E-SKA .....	81
Gambar 3.2 Fasilitas Ruang Tunggu .....	82
Gambar 3.3 Komputer Pelayanan dan Tempat Parkir .....	83
Gambar 3.4 Toilet Pelayanan .....	83
Gambar 3.5 Diagram Kartesius ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Instansi yang Menerapkan Sistem *E-goverment*
- Lampiran 2. Surat Tugas Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 6. Lembar Revisi Seminar Proposal
- Lampiran 7. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 9. Kuensioner
- Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas (Persepsi dan Ekspektasi)
- Lampiran 11. Rekapitulasi Jawaban Responden Persepsi dan Ekspektasi
- Lampiran 12. Surat Keterangan Asal Form D
- Lampiran 13. *Cost Structure*
- Lampiran 14. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)
- Lampiran 15. *Invoice*
- Lampiran 16. *Commercial Invoice*
- Lampiran 17. *Bill Of Landing*
- Lampiran 18. Komoditi Ekspor Sumatera Selatan tahun 2015 -2020 (Januari – April)
- Lampiran 19. Tabel-r
- Lampiran 20. Lembar Revisi Ujian Komprehensif

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat sangat memberi pengaruh pada kehidupan masyarakat, dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sekarang yang mudah diakses masyarakat dimanapun dan kapanpun berada. Teknologi informasi dan komunikasi pada dasarnya untuk membantu mempermudah pekerjaan lebih cepat diselesaikan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada pemerintahan lebih dikenal dengan istilah *e-government* berdasarkan intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. *E-government* ialah pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan untuk melayani masyarakat termasuk pelaku bisnis dengan memberikan pelayanan cepat, tepat, mudah, murah, dan transparan yang berorientasi pada kualitas pelayanan bukan hanya produk dan jasa yang diberikan tetapi kualitas layanan yang diberikan pada masyarakat (Monga dalam Mulyono 2011).

Penggunaan sistem teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan dalam pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan publik dalam Undang - undang Nomor 25 tahun 2009 adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat sesuai peraturan perundang - undangan bagi setiap masyarakat dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dengan menyediakan pelayanan berkualitas yang diberikan pada masyarakat menjadi tolak ukur suatu keberhasilan pelayanan publik pelayanan yang cepat, tepat, murah dan mudah sehingga masyarakat puas mendapatkan layanan.

Teknologi informasi dan komunikasi berkembang semakin pesat tentu instansi pelayanan pemerintahan dituntut menerapkan sistem pelayanan yang terintegrasi agar kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik dengan menerapkan sistem *e-government*. Penggunaan sistem *e-government* di pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan sendiri sudah dilaksanakan sejak tahun 2002 menurut Kepala Badan Kominfo (dalam Isna 2008:29) untuk pembangunan dan pengembangan sistem *e-government* sendiri terus dilakukan secara bertahap setiap tahunnya sampai sekarang, meskipun terkendala baik infrastruktur yang terbatas dan minimnya sumber daya manusia. Koordinasi antar instansi pemerintah sangat diperlukan untuk menciptakan sebuah sistem pelayanan terintegrasi, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu jalannya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Berkembangnya sistem *e-government* membuat instansi – instansi pemerintah menerapkan sistem *e-government* di instansinya masing - masing dapat di lihat pada lampiran tabel 1.1.

Berdasarkan lampiran tabel 1.1 instansi pemerintah yang menerapkan sistem *e-government* pelayanan *online* cukup banyak baik berupa pelayanan berbasis *web* atau berbasis aplikasi *android*. Salah satu instansi pemerintah yang juga menerapkan sistem *e-government* untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat untuk menerbitkan Surat Keterangan Asal Ekspor yaitu Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan dikenal dengan sistem *Electronic Certificate Of Origin* atau Elektronik Surat Keterangan Asal. Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan menganggap perlu adanya penyempurnaan sistem pelayanan baik metode atau prosedur pelayanan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi pelayanan yaitu sistem e-SKA pelayanan yang diberikan lebih cepat, mudah, murah dan akuntabel.



Meningkatkan kualitas pelayanan dengan sistem e-SKA merupakan alat untuk memperbaiki kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik serta untuk memperkuat ekspor dan kelancaran barang ekspor. Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor menggunakan sistem e-SKA diaplikasikan secara elektronik dengan melalui *website* yang menghubungkan seluruh IPSKA, eksportir dan Kementerian Perdagangan Indonesia. Sistem e-SKA dapat mengirimkan data Surat Keterangan Asal ekspor yang dipertukarkan secara internasional pada saat ini yang digunakan yaitu Indonesia *National Single Window* dan *ASEAN Single Window* (dalam <http://e-ska.kemendag.go.id>). Surat Keterangan Asal Ekspor merupakan dokumen penunjang bagi eksportir untuk mendapatkan preferensi tarif dan penjelasan asal barang ekspor yang menyatakan bahwa barang yang diekspor berasal dari negara asal pengeksportir berdasarkan perjanjian regional, bilateral, multilateral serta ketentuan sepihak dari suatu negara tertentu yang mewajib disertakan waktu barang ekspor Indonesia memasuki wilayah negara tertentu.

Kegiatan ekspor transportasi barang dari suatu negara ke negara lainnya untuk melakukan ekspor tentu membutuhkan sebuah dokumen ekspor sebagai persyaratan yang diterbitkan oleh Bea Cukai berupa Persetujuan Ekspor Barang dan dokumen ekspor yang ditertibkan oleh Dinas Perdagangan berupa Surat Keterangan Asal Ekspor. Penggunaan sistem e-SKA bertujuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, adil dan transparan, namun dalam pelaksanaan penggunaan sistem e-SKA untuk meningkatkan kualitas pelayanan masih memiliki kelemahan atau permasalahan sehingga pelayanan yang dirasakan kurang optimal, seperti diungkap salah satu operator SKA permasalahan terletak pada masalah teknis pada sistem e-SKA dan *human error* yang terjadi menyebabkan kesalahan sehingga menimbulkan verifikasi Surat Keterangan Asal Ekspor (penyidikan dokumen SKA).

Berdasarkan jumlah operator pelayanan yang melayani penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor terdapat lima operator dan satu orang sebagai penanda tangan jumlah operator yang melayani penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor hanya terdapat enam orang merupakan jumlah sangat sedikit membuat operator kewalahan saat melakukan pemeriksaan berkas pengajuan penerbitan e-SKA ekspor. Sehingga terjadinya kesalahan dalam pemeriksaan berkas pemohon penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor sehingga memakan waktu lama dalam penyelesaian penerbitan SKA yang dapat merugikan baik waktu maupun biaya. Pada dasarnya pejabat penerbitan SKA memberikan persetujuan untuk menerbitkan SKA paling lambat satu hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan penerbitan SKA dan jika pemeriksaan berkas pemohon tidak memenuhi ketentuan tidak lengkap/tidak benar penolakan penerbitan SKA paling lambat satu hari kerja. Diharapkan operator pelayanan dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, berikut operator yang melayani permohonan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor.

**Tabel 1.2**  
**Operator Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor**

No	Nama Pegawai	Tingkat Pendidikan	Jabatan
1.	Farohma	S2	Kasi Ekspor dan Impor (Sebagai Penanda Tangan SKA)
2.	Siti Fadilah	S1	Staf Seksi Ekspor dan Impor (Sebagai Operator SKA)
3.	Ferdiansyah	S1	Staf Seksi Ekspor dan Impor (Sebagai Operator SKA)
4.	Ade Herdian	D3	Staf Seksi Ekspor dan Impor (Sebagai Operator SKA)
5.	Eka Afrianti	D3	Staf Seksi Ekspor dan Impor (Sebagai Operator SKA)
6.	Abdul Sahul	SMA	Staf Seksi Ekspor dan Impor (Sebagai Operator SKA)

*Sumber: Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan 2021*

Berdasarkan tabel 1.2 operator pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor terdapat lima orang operator dan satu orang bertugas sebagai penanda tangan jika dilihat dari jumlah operator yang melayani dan jumlah permohonan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor jumlah operator yang melayani sangat sedikit sehingga beban kerja yang diterima lebih berat karena kekurangannya sumber daya manusia. Sedangkan pada tahun 2019 – 2020 jumlah pemohon penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor cukup banyak pada tahun 2019 mencapai 6.636 pemohon dan jumlah Surat Keterangan Asal Ekspor yang diterbitkan mencapai 6.617 dan pada tahun 2020 mencapai 6.489 pemohon dan jumlah Surat Keterangan Asal Ekspor yang diterbitkan mencapai 6.389. Berikut daftar jumlah permohonan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor dan Surat Keterangan Asal Ekspor yang diterbitkan pada tahun 2019 – 2020.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pemohon Penerbitan E-SKA Pada Tahun 2019 – 2020**

No	Periode Permohonan Penerbitan SKA	Jumlah Permohonan Penerbitan SKA		Jumlah SKA diterbitkan		Jumlah SKA dicabut (dibatalkan)	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
1.	Januari	534	530	534	511	0	19
2.	Februari	472	473	472	464	0	9
3.	Maret	489	511	489	499	0	12
4.	April	496	477	495	469	1	8
5.	Mei	611	341	611	328	0	13
6.	Juni	393	432	391	427	2	5
7.	Juli	665	617	665	613	0	4
8.	Agustus	544	659	541	651	3	8
9.	September	620	622	620	618	0	4
10.	Oktober	657	583	654	583	3	0
11.	November	596	648	594	647	2	1
12.	Desember	559	596	551	579	8	17
Total		6.636	6.489	6.617	6.389	19	100

Sumber: Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan 2021

Berdasarkan tabel 1.3 jumlah pemohon penerbitan e-SKA untuk total keseluruhan pemohon penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor pada tahun 2019 – 2020 selama bulan Januari - Desember mencapai 13.125 SKA dan jumlah Surat Keterangan Asal Ekspor 13.006 yang diterbitkan. Selama masa pandemi ini permohonan penerbitan e-SKA cenderung menurun dari 6.636 menjadi 6.489 menurun sebesar 147 pemohon SKA dan 119 permohonan penerbitan SKA dicabut atau dibatalkan eksportir pada tahun 2019 – 2020. Jika dilihat perbandingan jumlah pemohon SKA dan jumlah SKA yang diterbitkan tahun 2019 – 2020 masih terdapat SKA yang tidak terselesaikan jumlah tertinggi pada bulan Januari tahun 2020 terdapat 19 SKA yang belum terselesaikan.

Selama masa pandemi untuk mempermudah memperoleh Surat Keterangan Asal Ekspor untuk mendapatkan preferensi penurunan atau pembebasan tarif bea masuk ekspor serta Keterangan Asal Barang Ekspor berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 39 tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 tahun 2018 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor untuk barang asal Indonesia ditengah menghadapi kondisi wabah *covid-19* Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal Ekspor mencantumkan tanda tangan pejabat penerbit dan stempel instansi penerbit (IPSKA) diaplikasikan secara elektronik untuk mengurangi interaksi langsung pada masa pandemi.

Untuk melihat kualitas pelayanan pengguna sistem e-SKA dengan mengetahui sudut pandang jawaban eksportir atau pengusaha selaku pengguna sistem e-SKA tentang pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh pengguna sistem e-SKA sendiri bukan sudut pandang dari operator yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2011:207) dilihat dari dimensi-dimensi kualitas layanan yaitu; kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor menggunakan sistem e-SKA dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Berdasarkan latar belakang ditemui masih adanya permohonan SKA yang tidak diselesaikan dengan jumlah operator pelayanan yang minim menyebabkan *human error* kesalahan penerbitan SKA menunjukkan bahwa masih ada pelayanan yang belum sempurna, oleh karena itu perlu diteliti.”**Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor Menggunakan Sistem E-SKA Di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka merumuskan rumusan masalah yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor Menggunakan Sistem E-SKA di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut adapun tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor menggunakan sistem e-SKA di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu administrasi publik khususnya konsentrasi manajemen sektor publik tentang kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor menggunakan sistem e-SKA serta lebih memahami permasalahan secara obyektif tentang kualitas pelayanan publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini tentang kualitas pelayanan publik pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal Ekspor menggunakan sistem e-SKA di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan diharapkan dapat bermanfaat dijadikan sebagai masukan oleh aparatur pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Sumber Buku:**

- Davis, Gardon. 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Bagian I. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit: UGM Press
- Kusmayadi. 2000. *Metodologi Penelitian dan Bidang Parawisata*. Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2016. *Pengantar Statistik Sosial*. Penerbit. Alfabeta Bandung
- Roechety, Eti. 2017. *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit: Mitra Wacana Media.
- Rosilawati, Ina. 2013. *Panduan Prastik Ekspor Impor*. Penerbit: Raih Asa Sukses.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Penerbit: KENCANA
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. 2005. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit: ALFABETA
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Edisi 2. Penerbit: ANDI

### **Peraturan Perundangan – undangan:**

- Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 *tentang Pedoman Pelayanan Publik*.
- Peraturan Presiden Nomor 3 tahun 2003 *tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 61 tahun 2016 *tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan*.
- Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia Nomor 39 tahun 2020 perubahan terhadap Nomor 24 tahun 2018 *tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Asal untuk Barang Asal Indonesia*.

Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia Nomor 39 tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia Nomor 24 tahun 2018 *tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) untuk Barang Asal Indonesia.*

Undang - undang Nomor 25 tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik.*

**Sumber Lain:**

Handoko. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK AMIKOM.* Yogyakarta. Among Makarti. Vol.04. N0.08

Isna, Wijayani. 2008. *Evaluasi Budaya Organisasi dalam Mendukung Operasional Sistem E-Government Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan.* Penerbit: Dosen Kopertis Wilayah II Palembang. Diakses 5 Januari 2021. <https://media.neliti.com/media/publications/233778-evaluasi-budaya-organisasi-dalam-menduku-6924e63c.pdf>

Mulyono, F. 2011. *Model Adopsi E-Government dalam Perpesktif Sistem.* Jurnal Administrasi Bisnis ISSN: 0216-1229, 157-170. Diakses 5 Januari 2021. <http://journal.unpar.ac.id/index.php/JurnalAdministrasiBisnia/article/download/417/401>

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *Indonesia Electronic Certificate of Origin.* Diakses 5 Januasri 2021. <http://e-ska.kemendag.go.id>