

**Inovasi Website Perpustakaan Digital (E-Library) untuk Mendukung Layanan Informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan**

**Ary Satria Putra, Nurlaila**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

**[Aryputra114@gmail.com](mailto:Aryputra114@gmail.com), [nurlaila@uinsu.ac.id](mailto:nurlaila@uinsu.ac.id)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendukung layanan informasi perpustakaan digital pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. motivasi, inovasi dari Perpustakaan Digital dan berbagai upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi dan pemahaman bagi pegawai, pengguna jasa dan masyarakat luas terkait dengan berbagai informasi, jurnal, dan buku-buku yang tersedia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Belawan. Pengetahuan dan kesadaran untuk belajar dan mengetahui perpustakaan digital untuk masyarakat dan pegawai Bea dan Cukai TMP Belawan

**Kata Kunci :** kesadaran, pengetahuan, perpustakaan digital

**PENDAHULUAN**

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan institusi Pemerintahan dibawah Kementrian Keuangan Republik Indonesia, yang memiliki tugas pengawasan dan pelayanan dibidang kepabeanan dan cukai. Pelayanan

merupakan salah satu nilai Kementerian Keuangan yaitu melayani masyarakat.

Pelayanan menurut nilai Kementerian Keuangan diartikan sebagai memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman. Pelayanan publik juga sudah diatur tersendiri dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kementerian Keuangan menjadikan pelayanan sebagai salah satu nilai penting juga sebagai bentuk untuk mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan informasi yang luas dan menyeluruh sangat penting untuk mencerminkan kantor birokrasi yang bersih melayani dan bebas dari korupsi.

Pada saat ini, KPPBC TMP Belawan telah menerapkan berbagai upaya untuk meningkatkan layanan yang digunakan untuk mempermudah akses data dan informasi melalui berbagai platform , yaitu melalui : *Website* Bea Cukai Belawan, Aplikasi SiBela (Sistem Informasi Bea Cukai Belawan), Aplikasi Sipuma (Sistem Pengaduan Masyarakat), Instagram @beacukaibelawan dengan 2939 Pengikut, Youtube Bea Cukai Belawan dengan 412 Subscriber, Facebook Bea Cukai Belawan dengan 565 Pengikut, Twitter Bea Cukai Belawan dengan 246 Pengikut, Layanan WhatsApp, Layanan Informasi , Layanan WhatsApp Laporan Perilaku Pegawai

Perpustakaan digital atau digital library menawarkan kemudahan bagi para pengguna untuk mengakses sumber-sumber elektronik dengan alat yang menyenangkan pada waktu dan kesempatan yang terbatas. Pengguna bisa menggunakan sumber-sumber informasi tersebut tanpa harus terikat kepada jam operasional perpustakaan seperti jam kerja atau jam buka perpustakaan. Istilah yang digunakan untuk perpustakaan digital (*digital library*) sering dipertukarkan dengan perpustakaan elektronik (*e-library*), dan perpustakaan maya (*virtual library*).

1. Bagaimana pelayanan informasi pada seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Belawan?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mendorong terdistribusinya informasi dan buku-buku yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Belawan?
3. Apa masalah dan kendala terhadap pemahaman pengguna jasa terkait peraturan-peraturan yang berlaku di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1) Pengguna Internet dan E-Library di Indonesia**

Dengan perkembangan internet yang sangat signifikan, masyarakat lebih memilih mencari segala sesuatu di internet, termasuk untuk mencari informasi dan wawasan terkait peraturan yang berlaku. KPPBC TMP Belawan merupakan kantor yang memiliki banyak informasi terkait kepabeanan di Pelabuhan Belawan.

Teknologi informasi telah berperan penting dalam melahirkan otomatisasi perpustakaan. Hal ini dipicu oleh tuntutan pemakai perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Sebagai contoh, perkembangan internet dan perkembangan sumber informasi baru yang begitu cepat sehingga menuntut perpustakaan untuk melakukan suatu langkah perubahan, baik dalam bentuk koleksi maupun dalam hal pola pelayanannya

Pada dasarnya, perpustakaan digital sama saja dengan perpustakaan biasa, hanya saja memakai prosedur kerja berbasis komputer dan sumber daya digital (Widyawan, 2005). Perpustakaan digital atau *digital library* menawarkan kemudahan bagi para pengguna untuk mengakses sumber-sumber elektronik dengan alat yang menyenangkan pada waktu dan kesempatan yang terbatas. Pengguna bisa menggunakan sumber-sumber informasi tersebut tanpa

harus terikat kepada jam operasional perpustakaan seperti jam kerja atau jam buka perpustakaan. Istilah yang digunakan untuk perpustakaan digital (*digital library*) sering dipertukarkan dengan perpustakaan elektronik (*e-library*), dan perpustakaan maya (*virtual library*).

Perpustakaan digital atau digital library merupakan perpustakaan yang mengelola semua atau sebagian yang substansi dari koleksi-koleksinya dalam bentuk komputerisasi sebagai bentuk alternatif, suplemen atau pelengkap terhadap cetakan konvensional dalam bentuk mikro material yang saat ini didominasi koleksi perpustakaan. Beberapa elemen penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan perpustakaan digital adalah: (1) Organisasi yang bertugas untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan informasi atau bahan perpustakaan dalam format digital; (2) fungsi-fungsi dan proses-proses yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan atau visi dan misi organisasi; (3) koleksi perpustakaan digital; (4) akses via jaringan; (5) staf atau SDM dengan keahlian khusus.

Perpustakaan digital menawarkan kemudahan bagi para penggunanya untuk mengakses sumber informasi elektronik dengan alat yang menyenangkan pada waktu dan kesempatan yang terbatas. Pengguna tidak lagi terikat secara fisik pada jam layanan perpustakaan dimana pengguna harus hadir atau mengunjungi perpustakaan untuk mendapatkan informasi. Disinilah perpustakaan digital sebagai alat dapat memfasilitasi dan memecahkan persoalan keterbatasan akses tersebut.

## 2) Identifikasi Masalah

Berdasarkan peninjauan yang kami lakukan di KPPBC TMP Belawan, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam hal penyempurnaan layanan informasi di KPPBC TMP Belawan, yaitu :

- KPPBC TMP Belawan selama ini juga menerima mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) baik dari Politeknik Keuangan

Negara STAN , mahasiswa universitas di sekitar Medan-Belawan, dan juga siswa SMK di sekitar Medan-Belawan.

- Urgensi lanjutan dari pembuatan *website* Perpustakaan Digital KPPBC TMP Belawan yaitu cukup banyak pegawai KPPBC TMP Belawan yang sedang melanjutkan pendidikan Diploma III, Sarjana, dan Magister yang juga mengangkat KPPBC TMP Belawan sebagai objek penelitian. Hal ini sangat diperlukan untuk kemajuan dan perkembangan KPPBC TMP Belawan. Oleh karena itu, diperlukan repository atau arsip penyimpanan Skripsi atau Tesis pegawai KPPBC TMP Belawan di Perpustakaan Digital sebagai acuan dan penambahana wawasan bagi pegawai lain ataupun pihak lain yang memerlukan. KPPBC TMP Belawan memiliki 72 Pegawai yang bergelar sarjana dan magister.
- E-Jurnal merupakan Jurnal akademik adalah sebuah terbitan berkala yang sudah melalui penelaahan sejawat, tempat karya yang berkaitan dengan disiplin akademik tertentu bisa diterbitkan. KPPBC TMP Belawan memiliki 210 Pegawai yang diantaranya aktif menulis jurnal akademis untuk pengembangan lanjutan demi kemajuan KPPBC TMP Belawan.
- KPPBC TMP Belawan juga memiliki banyak buku fisik yang ditempatkan di Seksi bagian umum. Pencatatan peminjaman buku-buku tersebut dapat dilakukan dari *website* Perpustakaan Digital dan juga dapat mengecek ketersediaan buku-buku yang ada di KPPBC TMP Belawan. Pada menu *website* Perpustakaan Digital disediakan juga buku elektronik atau e-book untuk pegawai ataupun pihak terkait yang ingin meminjam buku secara online tanpa perlu datang ke seksi bagian umum.
- KPPBC TMP Belawan juga secara aktif melakukan kelas edukasi untuk menambah wawasan pengguna jasa terkait dengan peraturan terbaru dan fasilitas kepabeanan. Selama ini, kelas edukasi disediakan bagi pengguna jasa terkait yang menghadiri pertemuan

ataupun *zoom meeting*. Pada laman instagram KPPBC TMP Belawan, penjelasan terkait topik kelas edukasi kurang memadai karena keterbatasan penulisan kata pada caption Instagram. Oleh karena itu, diperlukan Perpustakaan digital sebagai wadah penyimpanan materi kelas edukasi yang dapat dengan mudah diakses dan dicari oleh para pengguna jasa, pegawai , dan juga pihak terkait yang memerlukan data dan informasi kepabeanan dan cukai di KPPBC TMP Belawan.

## **METODE PENELITIAN**

Riset ini menggunakan tipe kualitatif deskriptif. Tata cara ini dipakai buat menguraikan, melukiskan, kondisi ataupun kejadian yang terpaut dengan kantor tersebut.

Pangkal informasi yang di pakai dalam riset ini merupakan informasi pokok yang valid serta informasi inferior yang jelas. Informasi pokok berbentuk Tanya jawab langsung dengan karyawan Bea dan cukai TMP Belawan serta informasi yang di dapat langsung lewat pemantauan, serta informasi inferior berbentuk informasi yang di dapat dengan cara tidak langsung lewat hasil riset terdahulu, postingan, dan hasil dari lembaga terpaut.

Tata cara pengumpulan informasi yang di pakai merupakan bentuk Tanya jawab pada karyawan-karyawan di kantor bea dan cukai Belawan, dan pemantauan secara langsung

Tata cara analisa informasi yang di pakai dalam riset ini merupakan tata cara analisa deskriptif, Tata cara analisa ini diawali dengan tahap menyortir serta mengakulasi keterangan-keterangan yang di dapat dengan cara global serta terperinci terpaut subjek, setelah itu di jabarkan alhasil didapat cerminan yang nyata.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 1) **Dalam memberikan layanan informasi kepada para pengguna jasa, KPPBC TMP Belawan** melaksanakan sosialisasi melalui Seksi PLI dengan cara Sosialisasi disampaikan kepada para pengguna jasa melalui *instastory, feeds dan story highlight* instagram KPPBC TMP Belawan terkait semua hal berkaitan dengan urusan kepabeanan dan cukai. Selain dari Seksi PLI, Sosial Media sangat berperan sebagai sarana yang digunakan oleh pengguna jasa dan pejabat di KPPBC TMP Belawan untuk membahas semua hal yang berhubungan dengan proses bisnis di KPPBC TMP Belawan, dimana para pengguna jasa dapat bertanya secara langsung kepada pejabat yang bersangkutan apabila ingin mengetahui sesuatu hal tentang kepabeanan dan cukai, dan juga sebagai media konsultasi kegiatan dan proses bisnis di KPPBC TMP Belawan.
- 2) **perpustakaan digital sangat penting bagi semua orang, baik bagi pegawai bea cukai maupun bagi masyarakat umum ataupun pengguna jasa.** Sehingga diperlukan perpustakaan digital yang baik dan mudah diakses sehingga dapat menjangkau ke segala kalangan. Hal ini dapat dicapai melalui pemanfaatan *website e-library* BC Belawan.

Keunggulan *Website* Perpustakaan Digital KPPBC TMP Belawan dibandingkan *Website* Perpustakaan Kantor Bea Cukai lainnya adalah *website e-library* BC Belawan merupakan *website* yang memiliki berbagai fitur yang berguna dalam upaya memberi wadah membaca bagi para pengguna jasa, membantu pihak internal meningkatkan kompetensi, serta kegunaan lainnya. *website* ini dirancang dengan memiliki fitur yang direncanakan yaitu :

- *E-jurnal*, yang berisikan jurnal-jurnal tentang kepabeanan dan cukai, ekonomi, maupun perdagangan. Jurnal-jurnal tersebut dapat berasal dari pegawai Bea Cukai, akademisi, dan lain-lain.
- *E-book*, yang didalamnya berisikan buku-buku terkait kepabeanan dan cukai, ekonomi, maupun perdagangan.

- Seputar Belawan, berisi segala informasi terkait daerah dan otoritas pelabuhan.
- Peraturan Kepabeanan dan Cukai, berupa kompilasi dari seluruh peraturan baik Undang-Undang, PMK, KMK, Perdirjen, dll.
- Berita berisi informasi terkini terkait pengawasan dan pelayanan KPPBC TMP Belawan.

Dengan adanya *website e-library* BC Belawan, pegawai dan masyarakat diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kepabeanan dan cukai. Selain itu, juga diharapkan dapat mengetahui informasi terkini mengenai peraturan yang berlaku agar kegiatan kepabeanan dan cukai dapat berjalan dengan lancar. Tampilan dari *Website* Perpustakaan Digital KPPBC TMP Belawan diharapkan bisa memiliki keunggulan yang lebih ringan dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa dan masyarakat umum, seperti :

- Tampilan awal yang sudah ada menu pilihan jurnal, peraturan, repository dan lain lain yang memudahkan pengguna
- Dilengkapi dengan gambar pada menu sehingga dapat membuat lebih menarik
- Koleksi buku dilengkapi dengan sampul buku sehingga dapat membuat lebih menarik
- Merupakan *website* terpisah dari *website* Bea Cukai Belawan sehingga tampilan *website* ringan dan hanya fokus pada pelayanan perpustakaan.

3) Menurut (Muin,2015) saat ini khususnya di Indonesia, bukan pasal mudah untuk bertransformasi ke perpustakaan digital dan mengesampingkan perpustakaan digital . Banyak hal yang harus dipertimbangkan misalnya, masalah hak cipta (*copyright*), karakteristik pengguna, jaringan kerja sama perpustakaan, penerbitan, plagiasi dan



sebagainya. Masalah yang cukup sederhana adalah perlunya mempertimbangkan ketertarikan/karakteristik pengguna. Dalam konteks perpustakaan digital, fokusnya pada berpindahnya dari koleksi maupun layanan secara fisik ke dalam bentuk digital (Watstein. Et al, 1999). Oleh karena itu, apakah semua pengguna menyukai koleksi digital terutama dalam hal membaca. Berdasarkan survei yang dilakukan *Program for International Student Assessment (PISA)* yang di rilis *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)* pada 2019, Indonesia menempati peringkat ke 62 dari 70 negara, atau merupakan 10 negara terbawah yang memiliki tingkat literasi rendah. Selain itu, kapabilitas pengguna dalam mengakses perpustakaan digital juga merupakan sebuah permasalahan.

Irkhamiyati (2017) juga melakukan penelitian tentang perpustakaan digital. Dalam penelitiannya ditemukan permasalahan dan tantangan dalam membangun perpustakaan digital, diantaranya aplikasi yang digunakan belum beroperasi secara maksimal, belum terindeks oleh google, belum bisa diketahui statistik penggunaannya, karya digital hasil unduhan dari *open jurnal* dan *e-book* disajikan dalam menu tersendiri dalam *website* perpustakaan dan tidak banyak diketahui pemustaka, server untuk penyimpanannya masih terbatas, kemampuan sumber daya manusia masih terbatas dan sarana pendukung yang belum memadai. Oleh sebab itu, perlunya peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia dalam bidang teknologi informasi.

## KESIMPULAN

Direktorat Bea dan Cukai dalam hal ini sebagai instansi pengawasan dan pelayanan bidang kepabeanan dan cukai, mendukung upaya layanan berupa mengedukasi masyarakat untuk memperluas wawasan. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pemerintah dalam hal ini Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP Belawan terhadap pelayanan dan penyediaan

informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan daya literasi masyarakat Indonesia. Perpustakaan digital atau digital library menawarkan kemudahan bagi para pengguna untuk mengakses sumber-sumber elektronik dengan media yang menyenangkan pada waktu dan kesempatan yang terbatas. Perpustakaan digital bukan hanya berisi tentang peraturan kepabeanan dan cukai, tetapi juga terdapat jurnal, buku, berita dan lain-lain. Koleksi perpustakaan digital tidak hanya koleksi yang bersifat teks saja atau gambar saja. Koleksi perpustakaan digital dapat berbentuk kombinasi antara teks gambar, dan suara. Bahkan koleksi perpustakaan digital dapat menyimpan dokumen yang hanya bersifat gambar bergerak dan suara (film) yang tidak mungkin digantikan dengan bentuk teks. Belum banyaknya kantor Bea Cukai yang belum menyediakan fasilitas ini, menjadi salah satu alasan penulis menciptakan inovasi yang berguna untuk pegawai maupun masyarakat. Tentu banyak tantangan dalam pengoptimalan media ini, seperti masalah hak cipta (copyright), karakteristik pengguna, jaringan kerja sama perpustakaan, penerbitan, plagiasi dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

Karim Al Muhdil (2018). Analisis Tantangan dan Peluang Perkembangan Perpustakaan Digital Berdasarkan Study Kasus Pengembangan Perpustakaan Digital Perpustakaan Nasional”

Perpustakaan Nasional. (2014). Kebijakan Pengembangan Perpustakaan Digital Nasional Dalam Rangka Peningkatan Kemudahan Akses Informasi Masyarakat. Jakarta.

Handisa RH (2020). Studi Litelatur Tantangan Perpustakaan dalam Pelestarian Koleksi Digital

Noprianto E. (2018). Tantangan dalam Mewujudkan Perpustakaan Digital

MALAJI A. (2019). PERPUSTAKAAN DIGITAL

<https://bcdenpasar.beacukai.go.id/sipuspa/>

<https://bctemas.beacukai.go.id/peraturan>

<https://peraturan.bcperak.net/>

<https://e-resources.perpusnas.go.id/statistik>

<https://bcdenpasar.beacukai.go.id/sipuspa/>.