

## **TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN ASAL  
(SKA) DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**

**SEPTI CAHYANINGRUM**

**16001155**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal  
(SKA) Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi  
Daerah Istimewa Yogyakarta

Nama : Septi Cahyaningrum

NIM : 16001155

Program Studi : Manajemen Administrasi

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir  
Program Studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Juni 2019

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.  
NIK. 160 00102

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN ASAL (SKA) DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada program Studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Juli 2019

#### **Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Endang Hariningsih, SE., M.Sc  
NIK.106 00105

Nindyah Pratiwi, SPd., M.Hum  
NIK.117 00119

#### **Mengetahui**

Direktur AMA YPK

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP.19780204200501 1 002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Septi Cahyaningrum

NIM : 16001155

Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal  
(SKA) Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, 3 April 2019

Yang membuat pernyataan

Septi Cahyaningrum

## MOTTO

- Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah. ( Thomas Alva Edison )
- Aku telah tabah menghadapi kengerian ini. Aku pasti mampu menghadapi hal berikutnya. ( Eleanor Roosevelt )
- Setiap melakukan pekerjaan dahuluka dengan doa, niscaya prosesnya akan lancar. ( Hitam PutihT7 )
- Hiduplah seolah kau mati besok. Belajarlah seolah kau hidup selamanya. ( Mahatma Gandhi )
- Pendidikan bukanlah proses mengisi wadah yang kosong. Pendidikan adalah proses menyalakan api pikiran. ( W.B Yeats )
- Jangan pernah patah semangat. Walau apapun yang terjadi. Jika kita menyerah, maka habislah sudah. ( TOP Secret )

## **PERSEMBAHAN**

Laporan ini saya persembahkan kepada :

1. ALLAH SWT karena atas semua Rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai dimanapun aku berada, sehingga aku dapat menjalani kehidupan ini.
2. Kedua orangtua tercinta yang tak henti-hentinya mendoakanku agar dapat menyelesaikan pendidikan ini dan menjadi sukses di kemudian hari.
3. Dewi Wahyu Tri Utami dan Farid Adiel Arya Satya yang selalu mewarnai setiap hariku dengan kelucuan dan candaannya sehingga dapat memberikan semangat untukku.
4. Pakde, bude, om, tante, sepupu dan semua keponakanku yang telah memberikan semangat dan memotivasiku.
5. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat dan kebersamaan.
6. Dosen-dosenku yang telah membimbingku selama berkuliah di AMA YPK Yogyakarta.
7. Teman seperjuanganku selama berkuliah di AMA YPK Yogyakarta.
8. Almamaterku dan dosen-dosen di AMA YPK Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, khususnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat pada waktunya. Adapun judul yang diambil oleh penulis adalah **“Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”**.

Maksud dan tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma Tiga (D3) pada jurusan Manajemen Administrasi Perkantoran di Akademi Manajemen Administrasi (AMA) YPK Yogyakarta.

Dan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku direktur AMA YPK Yogyakarta.
2. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
3. Bapak Ir. Aris Riyanta, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis

untuk melaksanakan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta.

4. Ibu Theresia Sumartini, SIP., MPA. selaku Kepala Sub Bagian Fasilitasi Ekspor dan Impor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Bagian Fasilitsi Ekspor dan Impor.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Bidang Fasilitasi Ekspor dan Impor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta.
6. Dosen-dosen di AMA YPK Yogyakarta.
7. Rekan-rekan Mahasiswa AMA YPK Yogyakarta.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca, dan penulis sendiri dimasa sekarang dan yang akan datang. Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dengan senang hati penulis terima demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Dan penulis akhiri dengan ucapan terimakasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 21 April 2019

Penulis

Septi Cahyaningrum

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### A. Prosedur

1. Pengertian Prosedur .....	6
2. Prosedur Tertulis .....	7
3. Manfaat Prosedur Tertulis .....	19
4. Informasi dalam Membuat Prosedur .....	11
5. Metode Penulisan Prosedur .....	12

### B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan .....	15
2. Pelayanan Prima .....	17
3. Tujuan Pelayanan .....	18
4. Manfaat Pelayanan .....	19
5. Proses Pelayanan .....	19
6. Standar Pelayanan .....	20

### C. Surat Keterangan Asal (SKA)

1. Pengertian Surat Keterangan Asal .....	22
2. Manfaat Surat Keterangan Asal.....	22
3. Jenis-jenis Surat Keterangan Asal .....	23
4. Folmulir Surat Keterangan Asal.....	25

5. Dasar Hukum Penerbitan Surat Keterangan Asal .....	26
---	----

D. Sistem E-SKA

1. Pengertian Sistem E-SKA .....	27
----------------------------------	----

2. Manfaat Sistem E-SKA .....	28
-------------------------------	----

3. Tahapan Proses Pada Sistem .....	28
-------------------------------------	----

4. Tipe Pengguna .....	29
------------------------	----

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian .....	30
----------------------------	----

B. Metode Pengumpulan Data .....	30
----------------------------------	----

C. Jenis Data .....	31
---------------------	----

D. Analisis Data .....	32
------------------------	----

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY

1. Profil Singkat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY .....	34
--	----

2. Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY .....	34
---	----

3. Sejarah Berdirinya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY .....	35
---	----

4. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY .....	36
--	----

5. Tugas masing-masing Bidang di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY .....	39
--	----

**B. Pembahasan**

1. Prosedur Pengajuan SKA di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY .....	48
2. Prosedur Pelayanan Penerbitan SKA di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY .....	57

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY.....	37
Gambar 4.2 Sistem e-SKA.....	49
Gambar 4.3 Form Registrasi.....	49
Gambar 4.4 Profil Pengguna.....	50
Gambar 4.5 Sistem e-SKA.....	52
Gambar 4.6 Halaman Utama Eksportir.....	52
Gambar 4.7 Menu Permohonan SKA.....	53
Gambar 4.8 Daftar Permohonan SKA.....	53
Gambar 4.9 Data Permohonan SKA.....	54
Gambar 4.10 Form Isian SKA.....	54
Gambar 4.11 Flow Registrasi Sistem e-SKA.....	56
Gambar 4.12Flow Pembelian Form SKA.....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Flow Pengajuan dan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA)

Lampiran II : SKA Form B

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Bidang Fasilitasi Ekspor dan Impor. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY telah memenuhi prinsip-prinsip manajemen pelayanan dengan menggunakan sistem terbuka. Dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan dimulai dari verifikasi softcopy dokumen melalui sistem e-SKA, Verifikasi hardcopy oleh petugas pelayanan, penandatanganan dokumen, pemberian stempel instansi penerbit surat keterangan asal oleh pejabat penerbit surat keterangan, dan kemudian penerbitan Surat Keterangan Asal ke sistem e-SKA milik Kementerian Perdagangan Indonesia.

Kata Kunci : Surat Keterangan Asal, pelayanan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Ilmu pengetahuan dan teknologi secara berkelanjutan membuat dunia semakin menyatu dan mengecil. Kemajuan komunikasi dan transformasi, telah memberikan kontribusi dan ikut mematangkan iklim yang kondusif terhadap hubungan ekonomi internasional. Semula, hubungan ekonomi internasional hanya diwarnai oleh pertukaran barang, kemudian migrasi sumber daya manusia, transaksi jasa lintas perbatasan dan kemudian arus modal dan pembiayaan antar Negara semakin berperan dalam percaturan ekonomi internasional.

Fenomena tersebut tidak dapat berdiri sendiri terpisah dari yang lain, namun lalu lintas barang dan pertukaran sumber daya internasional, jasa dan modal adalah saling berkaitan (dan tali temali) dan terdapat ketergantungan satu sama lain, salah satu kegiatan ekonomi tersebut adalah perdagangan internasional, yaitu kegiatan pertukaran barang yang melewati batas wilayah suatu negara (Gunadi, 1997: 1-2). Perdagangan internasional, baik dalam tingkat bilateral, regional maupun multilateral dapat dilihat bahwasanya akan timbul satu aktivitas yang disebut ekspor-impor.

Dalam kegiatan ini, terlihat bahwa satu Negara tidak mungkin dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, suatu Negara tentunya akan mempunyai

satu ketergantungan atas produk atau komoditi tertentu dari Negara lain (Amir MS, 1997: 105), walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa tujuan dari perdagangan internasional tersebut untuk mendapatkan produk atau komoditi yang mempunyai kualitas yang lebih baik dan harga yang lebih terjangkau. Salah satu dampak dari adanya perdagangan internasional adalah adanya investasi, utamanya investasi dari Negara maju ke Negara berkembang seperti Indonesia. Adanya investasi selain dapat mengoptimalkan kapasitas produk nasional dan kesempatan kerja, juga untuk memperkenalkan produk dan metode baru. Kelengkapan investasi dengan Sumber Daya Manusia dan teknologi yang berkualitas dan berpengalaman, dapat ikut meningkatkan kualitas dan pengalaman sumber daya domestik. Selain itu investasi yang dilakukan perusahaan multinasional dengan strategi aliansinya dapat memperluas dan memperbesar akses Negara tersebut terhadap pasar internasional.

Akses tersebut dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan ekspor dan perolehan devisa Negara (Gunadi, 1997: 3). Kegiatan ekspor yang memberikan kontribusi terhadap devisa Negara adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah kepabeanan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, karenanya kegiatan ekspor berbeda dengan kegiatan perdagangan dalam Negeri. Kegiatan ekspor lebih sulit, hal ini dikarenakan antara penjual dan pembeli terpisah oleh jarak yang jauh, sehigga dalam proses pengangkutannya harus melalui berbagai macam peraturan, utamanya peraturan kepabeanan yang dikeluarkan oleh Negara,

bersangkutan, perbedaan bahasa yang sering menghambat komunikasi serta perbedaan ukuran takaran dan timbangan dari masing-masing Negara (Amir MS, 2000: 4). Oleh karenanya tidak semua orang atau perusahaan bisa mengekspor barang atau komoditi yang di produksinya, karena orang atau perusahaan yang akan melakukan ekspor harus memenuhi persyaratan tertentu yang harus dipenuhi berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Selain itu eksportir harus mengetahui prosedur-prosedur ekspor yang benar, ketentuan-ketentuan umum dalam ekspor dan dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan. Salah satu jenis dokumen yang ada *adalah Certificate of Origin (CCO)* atau Surat Keterangan Asal (SKA) yang merupakan dokumen tentang pernyataan dari mana barang tersebut berasal. SKA ini penting artinya untuk memperoleh fasilitas bea masuk maupun sebagai alat perhitungan quota di Negara tujuan, atau untuk mencegah masuknya barang dari Negara terlarang. Jenis SKA ini sendiri yaitu: SKA preferensi dan SKA non preferensi. Maka untuk lebih mengetahui tentang seluk beluk dan tata cara dalam memperoleh SKA, penulis memilih judul, “ **Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta** ”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

“Bagaimana Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi DIY?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi DIY”

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah wawasan dalam bidang pelayanan Surat Keterangan Asal pada bagian fasilitasi Ekspor dan Impor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY.
  - b. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir di jenjang Diploma III.
  - c. Menambah pengetahuan dan melatih penelitian dalam membuat karya ilmiah berfikir logis serta objektif dalam menyelesaikan suatu masalah.

2. Bagi Instansi
  - a. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal pada Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY.
  - b. Penelitian ini memberikan manfaat dalam prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal baik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY maupun instansi lainnya.
3. Bagi Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta
  - a. Hasil penulisan ini diharapkan menjadi bahan informasi dan pengetahuan mengenai Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Pada Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi DIY.
  - b. Sebagai bahan acuan dalam pembuatan Tugas Akhir mahasiswa Akademi Manajemen berikutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Prosedur**

##### **1. Pengertian Prosedur**

Secara singkat prosedur dapat dimaknai sebagai peraturan. Lengkapnya Prosedur adalah aturan dalam bermain, bekerjasama, berkoordinasi sehingga unit-unit dalam suatu sistem dapat berinteraksi secara efisien dan efektif. Makna lain diungkapkan dalam bidang manajemen, prosedur dimaknai sebagai langkah-langkah atau tahapan serta urutan pekerjaan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Jadi prosedur lebih menekankan pada sebuah tahapan atau urutan yang sistematis sehingga bisa tercapai suatu hasil yang maksimal.

Selain pengertian yang dilihat secara singkat dan umum diatas, masih ada lagi beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Suharsimi (2000) “Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan berupa urutan waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang dilakukan berulang-ulang”. Menurut Ali (2000) “Prosedur adalah tata cara dalam menjalankan suatu pekerjaan”. Menurut Kamarudin (1992) “Prosedur adalah suatu susunan teratur sebuah kegiatan yang berhubungan satu dengan lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan memudahkan dan melaksanakan kegiatan utama dari suatu organisasi”. Sedangkan, menurut Baridan

(1990) “Prosedur merupakan urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi yang sering terjadi”.

Definisi Prosedur menurut Wijaja (1995) “Proedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan”. Menurut Mulyadi (2001) “Prosedur adalah urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam sebuah organisasi, dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

## **2. Prosedur Tertulis**

Prosedur kerja dalam setiap kantor hendaknya:

- a. Bersifat formal, proses tersebut diakui oleh semua orang dalam organisasi
- b. Tertulis
- c. Prosedur hendaknya selalu terbaru, selalu *uptodate* dengan perkembangan organisasi yang aktif dan dinamis

Pada dasarnya masih terdapat kantor yang hanya membuat prosedur kerja secara lisan dan tidak menganggap perlu untuk membuat prosedur

tersebut dalam bentuk tulisan. Hal ini mengakibatkan terjadinya *miscommunication* atau *misunderstanding* yang disebabkan oleh perbedaan persepsi antara perancang prosedur dengan pelaksana prosedur tersebut, atau antara pelaksana prosedur itu sendiri. Koordinasi kerja menjadi lebih sulit sehingga pencapaian tujuan akan terhambat. Oleh karena itu, prosedur kerja sebaiknya dibuat secara tertulis agar tercipta komunikasi yang sinkron, terutama bagi pihak-pihak level bawah yang lebih memerlukan pedoman tertulis sebagai patokan dalam bertindak.

Dalam organisasi, agar kinerja individu yang bekerja sama dalam suatu kelompok efektif, maka tugas yang penting bagi atasan adalah mengetahui bahwa individu-individu tersebut memahami tujuan yang hendak dicapai serta mengerti bagaimana cara mencapai tujuan tersebut. Semakin jelas prosedur kerja maka bawahan semakin mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan dicapai.

Menurut Moekijat (1995) “Prosedur perkantoran ditulis dalam bentuk pedoman kantor, daftar tugas atau dalam formulir lepas. Didalam buku pedoman kantor tersebut dimuat intruksi-intruksi tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, bagaimana pekerjaan dilakukan, bilamana pekerjaan dilakukan, dimana pekerjaan dilakukan, dan memberi informasi tentang sistem yang membantu organisasi”.

### 3. Manfaat Prosedur Tertulis

Prosedur tertulis sangat bermanfaat bagi tingkat manajerial maupun non-manajerial dalam melaksanakan fungsi manajemen pada setiap bagian atau devisi. Manfaat prosedur tertulis adalah:

#### a. *Planing-controlling*

- 1) Mempermudah dalam pencapaian tujuan.
- 2) Merencanakan secara seksama mengenai besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
- 3) Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
- 4) Mempermudah pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan, menilai apakah pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai dengan prosedur atau tidak.

#### b. *Organizing*

- 1) Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan mengenai bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing-masing bagian atau devisi dan bagaimana proses penyelesaian suatu pekerjaan.
- 2) Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen kantor yang diperlukan.
- 3) Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih baik dan lebih lancar serta menciptakan konsistensi kerja.

c. *Staffing-leading*

- 1) Membantu atasan dalam memberikan training bagi pegawai baru dan pegawai lama. Prosedur mempermudah orientasi bagi pegawai baru. Sedangkan bagi pegawai lama training juga diperlukan apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan metode dan teknologi yang baru, atau mendapat tugas baru yang masih asing sama sekali. Dengan demikian pegawai akan terbiasa dengan prosedur-prosedur yang baku dalam suatu pekerjaan rutin di kantor yang berisi tentang cara kerja dan kaitannya dengan tugas lain.
- 2) Atasan perlu mengadakan *conselling* bagi bawahan yang bekerja tidak sesuai prosedur. Penyebab ketidak sesuaian harus diketahui dan atasan dapat memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar mau memberikan kontribusi yang maksimal bagi kantor.

d. *Coordination*

- 1) Menciptakan koordinasi yang harmonis bagi tiap departemen dan antar departemen.
- 2) Menetapkan dan membedakan antara prosedur rutin dan prosedur independen.

#### **4. Informasi dalam Membuat Prosedur**

Sebelum membuat prosedur kerja yang baru, kantor perlu merevisi atau memperbarui prosedur kerja yang ada sebelumnya. Dalam hal ini kantor perlu mengetahui informasi-informasi penting yaitu:

##### **a. Tujuan**

Sebelum membuat prosedur yang baru, maka perlu diketahui tujuan utama penulis prosedur yang akan dibuat. Misalnya, tujuan pengendalian atau tujuan efisiensi.

##### **b. Dokumen (surat/formulir/laporan) yang diperlukan**

- 1) Nama dan jumlah
- 2) Sumber/asal
- 3) Tembusan/rangkap
- 4) Penanggung jawab
- 5) Waktu untuk memperoleh data dan melengkapi dokumen

##### **c. Alat/mesin/fasilitas yang diperlukan**

- 1) Apa dan berapa
- 2) Dimana tempat memperoleh alat/mesin/fasilitas tersebut?
- 3) Siapa penanggung jawaab terhadap alat/mesin/fasilitas tersebut?

##### **d. Orang/bagian/departemen yang diperlukan**

- 1) Siapa dan berapa orang/bagian/departemen yang melaksanakan suatu prosedur?
- 2) Siapa dan berapa orang/bagian/departemen yang mengawasi pelaksanaan dan pengendalian prosedur?

- 3) Siapa dan berapa orang/bagian/departemen yang tertib dalam aliran atau aliran dokumen?
  - 4) Perlukah memberikan pelatihan atau pengarahan tentang prosedur yang baru?
- e. Metode penulisan prosedur yang akan digunakan
- 1) Metode apa yang memudahkan pemahaman para pelaksana?
  - 2) Metode apa yang memudahkan pengawasan dan pengendalian prosedur?

## 5. Metode Penulisan Prosedur

Penulisan prosedur perlu diketahui guna mencari cara yang efektif dan efisien bagi setiap kantor dalam membuat pedoman kerja. Bagaimana cara atau metode yang dapat digunakan untuk menulis prosedur. Cara/prosedur yang dimaksud adalah:

### a. Deskriptif

Deskriptif adalah cara yang paling sederhana sehingga prosedur yang dituliskan juga merupakan prosedur yang sederhana dan tidak memerlukan simbol-simbol khusus. Kontrak kerja sama dengan *supplier* umumnya menggunakan prosedur deskriptif.

### b. Chart

Jika perusahaan semakin berkembang, maka struktur organisasi perusahaan dan prosedur kerja akan semakin rumit dan kompleks. Dengan demikian, struktur organisasi perusahaan dan prosedur kerja

akan lebih sulit dimengerti oleh para pelaksana jika semua prosedurnya dibuat dalam bentuk tertulis. Prosedur kerja dalam bentuk gambar atau simbol dibuat dengan tujuan agar terlihat lebih sederhana bagi pelaksana prosedur kerja sehingga lebih mudah untuk dipahami dan diterapkan kedalam pekerjaan. Informasi yang ada hendaknya disajikan secara visual agar mempermudah analisis terhadap prosedur atau metode kerja atau mempermudah komunikasi. Untuk keperluan tersebut, maka disusun berbagai simbol (kode) bagi setiap pekerjaan yang dinilai penting. Simbol dapat membuat gambar-gambar visual yang melukiskan intruksi-intruksi, macam kegiatan, perpindahan satu kegiatan ke kegiatan yang lain dan sebaliknya menjadi tampak jelas hubungan dengan kaitan atau ketergantungan dari satu kegiatan terhadap kegiatan yang lain.

Menurut Winardi (1990) “Diagram dapat meminimalisirkan tahap-tahap prosedur tertulis dan digantikan dengan simbol atau kode yang menunjukkan seluruh aksi dalam bentuk yang lebih singkat/sederhana”. Diagram merupakan alat yang baik untuk digunakan dalam bentuk *visual display* yang mengungkapkan sejarah prosedur yang bersangkutan dalam sebuah pekerja. *Chart* dapat berarti peta, diagram, table atau gambar. Penulis prosedur dengan *chart* adalah sebagai berikut:

### 1) Gambaran/skema

Gambar/skema biasanya digunakan pada perusahaan *assembling*. Pembuat *knock down*, *furniture*, *gelender*, kereta dorong bayi dan lain sebagainya, harus membuat gambar-gambar mengenai tahapan cara memakai dan melepaskan alat tersebut sebagai panduan bagi konsumen yang membeli.

### 2) Arus pergerakan dokumen (*document flow chart*)

Didalam dokumen *flow chart* data diketahui bagian/dapartemen/devisi terhadap arus pergerakan dokumen dari *star* sampai *finish*, selain itu untuk mengetahui apa dan berapa rangkap/tembusan yang diperlukan dalam tiap arus pergerakan dokumen. Dalam kata lain, dokumen *flow chart* menunjukkan perpindahan formulir kantor beserta salinan dokumen tersebut dari satu bagian ke bagian lain.

### 3) Proses kegiatan (*process chart*)

Proses kegiatan perusahaan melewati satu atau beberapa bagian/departemen yang sama. Jadi yang menjadi perhatian penting bukan dokumen dan bagian/departemen, melainkan proses pelaksanaan suatu prosedur kerja. Hanya saja dalam proses kerja ini belum jelas siapa penanggung jawab untuk setiap didalam suatu prosedur dari awal sampai akhir. Menurut Winardi (1990:233) "Proses chart merupakan salah satu alat yang berguna untuk melakukan penyederhanaan kerja.

Tindakan-tindakan ditunjukkan oleh simbol-simbol yang diatur secara vertikal dengan urutan kronologis dimana tindakan terakhir dicantumkan pada bagian bawah gambar”.

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan David Dow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Sejalan dengan Rancangan Undang Undang pelayanan publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

## 2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas: masyarakat eksternal dan internal.

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat/*customer*, baik berupa barang atau jasa

melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagai visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Pelayanan prima sebagaimana tuntunan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi pelayanan yang memiliki kualitas kompetensi yang professional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

### **3. Tujuan Pelayanan**

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi Negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

#### 4. Manfaat Pelayanan

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

#### 5. Proses Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Gonroos salam Sutopo dan Suryanto, 2003):

a. *Core service*

*Core service* adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa core service, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri.

b. *Facilitating service*

*Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “*check in*” dalam penerbangan. *Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.

c. *Supporting service*

*Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

Janji pelayanan (*service offering*) merupakan suatu proses yaitu interaksi antara pembeli (pelanggan) dan penjual (penyedia layanan). Pelayanan meliputi berbagai bentuk. Pelayanan perlu ditawarkan agar dikenal dan menarik perhatian pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan merupakan “janji” dari pemberi layanan kepada pelanggan yang wajib diketahui agar pelanggan puas.

## 6. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari

penyelenggara Negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007) standar pelayanan ini setidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah. Berdasarkan pada SPM ini, seharusnya pelayanan public yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategi melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan., 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi: kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan

Keramahan serta Kenyamanan. Inilah potret pelayanan publik dambaan setiap warga masyarakat Indonesia setelah munculnya gerakan reformasi 1998.

## **C. Surat Keterangan Asal (SKA)**

### **1. Pengertian Surat Keterangan Asal**

Surat Keterangan Asal (SKA) atau biasa disebut Certificate of Origin (COO) adalah merupakan sertifikasi asal barang, dimana dinyatakan dalam sertifikat tersebut bahwa barang/komoditas yang diekspor adalah berasal dari daerah/negara pengekspor. Mendasari hal ini adalah kesepakatan bilateral, regional, multilateral, unilateral atau karena ketentuan sepihak dari suatu negara pengimpor/tujuan, yang mewajibkan SKA/COO ini disertakan pada barang ekspor Indonesia. COO/SKA ini yang membuktikan bahwa barang tersebut berasal, dihasilkan dan atau diolah di Indonesia.

### **2. Manfaat Surat Keterangan Asal**

Adapun manfaat Surat Keterangan Asal adalah :

- a. Untuk Mendapatkan Preferensi (pengurangan tarif bea masuk di negara tujuan.
- b. Sebagai tiket masuk komoditi Indonesia ke beberapa negara (Timur Tengah).

- c. Untuk menetapkan Negara asal barang (Country of Origin) suatu barang ekspor.
- d. Untuk memenuhi persyaratan pencairan L/C (Letter of Credit) terhadap pembiayaan ekspor yang menggunakan L/C.
- e. Pelacakan tuduhan dumping.
- f. Sebagai data Statistik.

### **3. Jenis-jenis Surat keterangan Asal**

Jenis-jenis Surat Keterangan Asal antara lain:

#### **a. SKA PREFERENSI**

Adalah jenis dokumen SKA yang berfungsi sebagai persyaratan dalam memperoleh preferensi yang disertakan pada barang ekspor tertentu untuk memperoleh fasilitas berupa pembebasan seluruh atau sebagian bea masuk yang diberikan oleh suatu negara/kelompok negara tertentu. SKA Preferensi terdiri dari 12 jenis yaitu :

- 1) SKA Form A (untuk Negara tujuan EROPA)
- 2) SKA Form D (untuk Negara tujuan ASEAN)
- 3) SKA Form E (untuk Negara tujuua CHINA)
- 4) SKA Form AK (untuk Negara Tujuan KOREA SELATAN)
- 5) SKA Form IJEPA (untuk Negara tujuan JEPANG)
- 6) SKA Form GSTP (SKA Preferensi untuk sesama Negara berkembang di 45 Negara)

- 7) SKA Form AANZ (untuk Negara tujuan ASEAN, AUSTRALIA dan NEW ZELAND)
  - 8) SKA Form AI (untuk Negara tujuan INDIA)
  - 9) SKA Form COA (SKA Preferensi untuk tembakau di 4 IPSKA)
  - 10) Form IP (untuk Negara tujuan PAKISTAN)
  - 11) Form ICC (SKA kerajinan tangan untuk tujuan ke Negara AUSTRALIA)
  - 12) Form HANDICRAFT (SKA kerajinan tangan untuk tujuan ke Negara UNI EROPA)
- b. SKA NON PREFERENSI

Adalah jenis dokumen SKA yang berfungsi sebagai dokumen pengawasan dan atau dokumen penyerta asal barang yang disertakan pada barang ekspor untuk dapat memasuki suatu wilayah negara tertentu. SKA Non Preferensi terdiri dari 4 jenis yaitu :

- 1) SKA Form B (Non Preferensi)
- 2) SKA Form TP (untuk produk tekstil)
- 3) SKA Form ICO (SKA Non Preferensi Ekspor)
- 4) SKA Form Annex 3 (SKA untuk Negara tujuan Meksiko)

#### 4. Formulir SKA

Merupakan formulir yang berisi daftar isian SKA yang telah ditetapkan baik dalam bentuk, ukuran kertas, warna kertas dan ketentuan lainnya yang telah ditetapkan dalam perjanjian dengan Negara atau kelompok Negara lain. Biasanya formulir ini telah dicetak dan tersedia di setiap Instansi Penerbit SKA. Instansi penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA), merupakan lembaga atau Instansi yang berwenang untuk menerbitkan SKA yang telah disepakati oleh Negara-negara yang telah membuat perjanjian. Khusus di Indonesia, IPSKA ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri, Kementerian Perdagangan. Ketentuan asal barang merupakan suatu ketentuan administrasi yang ditetapkan oleh suatu Negara untuk menentukan bahwa produk yang diekspor benar-benar dari Negara asalnya atau Negara tertentu. Cara perolehan produknya bisa berupa seluruhnya berasal dari Negara pengekspor (*wholly obtained goods*) dan atau produk telah mengalami perubahan produk yang mendasar (*substantial transformation*). Didalam formulir SKA juga berisikan sebagai berikut:

##### a. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

Merupakan dokumen kepabeanan yang digunakan untuk memberitahukan adanya kegiatan ekspor barang ke Negara tertentu atau dengan kata lain dokumen yang digunakan untuk pencatatan kegiatan ekspor barang.

b. *Bill of Lading (B/L) dan Air Way Bill (AWB)*

Merupakan dokumen bukti tanda terima barang dan atau kepemilikan barang dan sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan barang yang dikeluarkan oleh maskapai pelayaran (B-L) atau penerbangan (AWB).

c. *Invoice*

Merupakan dokumen yang di buat oleh eksportir mengenai jenis, spesifikasi barang, jumlah dan harga barang yang di ekspor (Faktur Perdagangan).

d. *Sales Contract (Kontrak Jual Beli)*

Merupakan dokumen bukti kesepakatan eksportir dan importir mengenai perjanjian jual beli dan syarat yang telah disepakati dan bersifat mengikat kedua belah pihak.

## **5. Dasar Hukum Penerbitan SKA**

Dasar hukum penerbitan Surat Keterangan Asal adalah sebagai berikut:

a. INTERNASIONAL : Bilateral, Multilateral, Regional atau Unilateral

b. NASIONAL :

1) Keputusan Presiden RI No. 58 Tahun 1971 tentang Penetapan Pejabat yang Berwenang Mengeluarkan Surat Keterangan Asal

- 2) Peraturan Menteri Perdagangan No. 32/M-DAG/PER/5/2015 tentang Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal
- 3) Keputusan Menteri Perdagangan No. 727/M-DAG/KEP/6/2015 tentang Penetapan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal
- 4) Peraturan Menteri Perdagangan No. 22/M-DAG/PER/3/2015 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Asal Untuk Barang Asal Indonesia
- 5) Peraturan Menteri Perdagangan No. 77/M-DAG/PER/10/2014 tentang Ketentuan Asal Barang Indonesia (Rules of Origin of Indonesia)
- 6) Peraturan Menteri Perdagangan No. 31/M-DAG/PER/7/2009 tentang Tarif Penerbitan Surat Keterangan Asal untuk Barang Ekspor Indonesia
- 7) Peraturan Direktur Jenderal Perdagangan Luar Negeri No. 02/DAGLU/PER/6/2015 tentang Bentuk dan Tata Cara Pengisian Formulir Surat Keterangan Asal (SKA) Untuk Barang Asal Indonesia.

Lampiran SKA dapat dilihat dilampiran 2

#### **D. Sistem E-SKA**

##### **1. Pengertian Sistem E-SKA**

Sistem e-SKA merupakan sistem penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) secara elektronik yang dibangun oleh Kementerian Perdagangan

untuk seluruh Instansi Penerbit SKA (IPSKA). Sistem e-SKA menggunakan sistem terpusat berbasis web (*web based*) untuk menghubungkan seluruh IPSKA dengan Eksportir dan Kementerian Perdagangan. Sistem e-SKA juga akan mengirimkan data SKA untuk dipertukarkan secara internasional, yang pada saat ini digunakan untuk Indonesia National Single Window (INSW) dan ASEAN Single Window (ASW). Sistem e-SKA merupakan penyempurnaan dari sistem penerbitan SKA secara elektronik yang sudah ada.

## **2. Manfaat Sistem E-SKA**

Manfaat penggunaan sistem e-SKA antara lain:

- a. Tersedianya media elektronik yang menghubungkan *stakeholder* penerbitan SKA (Eksportir, IPSKA, Kementerian Perdagangan).
- b. Membantu mempercepat proses penerbitan SKA.
- c. Mempermudah proses perawatan sistem (*maintenance*).
- d. Tersimpannya data penerbitan SKA milik perusahaan.
- e. Tersimpannya data penerbitan SKA tiap IPSKA.
- f. Tersedianya fasilitas pelaporan untuk pengawasan di masing-masing IPSKA.

## **3. Tahapan Proses Pada Sistem**

Secara garis besar, tahapan proses pada sistem e-SKA yang dapat dilakukan oleh eksportir/pengusaha sebagai berikut:

a. Registrasi

Proses ini mencakup registrasi secara online oleh eksportir atau pengusaha, verifikasi dokumen registrasi, dan approval data (penjelasan lebih detail dapat dilihat pada Alur Registrasi).

b. Pengajuan Permohonan SKA

Proses ini mencakup tahapan-tahapan yang dilakukan pada saat permohonan SKA (penjelasan lebih detail dapat dilihat pada Alur Pengajuan Permohonan SKA).

#### 4. Tipe Penggunaan

Tipe pengguna sistem e-SKA terdiri dari:

a. *Master User*

Pengguna yang didaftarkan saat perusahaan eksportir pertama kali melakukan registrasi ke sistem e-SKA akan secara otomatis menjadi Master User di perusahaan eksportir tersebut. Pengguna ini dapat melakukan proses pengajuan permohonan SKA, ubah *password*, update profil, dan manajemen data user.

b. *User*

Pengguna ini hanya dapat melakukan pengajuan permohonan SKA dan ubah *password*.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Peneliiian**

Lokasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Kantor Pemerintahan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY, pada Bagian Fasilitasi Ekspor dan Impor. Jalan Kusumanegara No 9, Muja Muju, Umbulharjo, Semaki, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode, yaitu:

##### **1. Metode Wawancara**

Menurut Sugiyono (2008), menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Dengan mewawancarai pegawai dan karyawan bagian fasilitasi ekspor dan impor. Mengumpulkan data secara langsung dengan cara bertanya secara lisan.

## 2. Metode Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006), menyatakan bahwa dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan sebagainya.

Berdasarkan data-data dan hasil dokumentasi yang diperoleh penulis dari kegiatan selama penelitian sehingga data tersebut dapat digunakan sebagai bukti terlampir. Hasil dokumentasi tersebut berupa berkas (dokumen).

## 3. Metode Observasi

Observasi dilakukan untuk menambah dan melengkapi data dari pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik ini dilakukan untuk melihat atau mengamati secara langsung pelaksanaan prosedur pelayanan penerbitan surat keterangan asal (SKA) pada bagian fasilitasi ekspor dan impor Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Observasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang kegiatan yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang terjadi dalam kenyataan yaitu: lingkungan kerja penerbitan SKA, ketrampilan pekerjaan penerbit SKA, serta fasilitas yang digunakan dalam sistem penerbitan SKA.

## **C. Jenis Data**

### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2008), mengemukakan definisi bahwa “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam penelitian ini pihak-pihaknya adalah pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Yogyakarta bidang Fasilitasi ekspor dan impor.

### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2008), mengemukakan definisi bahwa “Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literature, buku-buku, serta dokumen perusahaan”. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah internet dan buku-buku.

## **D. Analisis Data**

Untuk memperoleh kejelasan, kelengkapan dan kemudahan dalam menganalisa permasalahan digunakan metode analisis, yaitu metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang telah berlangsung pada saat riset

dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Dengan metode ini penulis akan memberikan gambaran tentang prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal pada instansi penerbit Surat Keterangan Asal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Yogyakarta**

##### **1. Profil Singkat Dinas Perindustrian dan Perdagangan**

Nama : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY

Alamat : Jalan Kusumanegara No 9, Muja Muju, Umbulharjo, Semaki,  
Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Telepon : (0274)523830

Website : [disperindag.jogjaprov.go.id](http://disperindag.jogjaprov.go.id)

##### **2. Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta**

Dalam menjalankan tugasnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY memiliki visi dan misi. Berikut adalah visi dan misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY:

###### **a. Visi**

Terwujudnya peningkatan kemuliaan martabat manusia Jogja.

###### **b. Misi**

Meningkatkan kualitas hidup, kehidupan dan penghidupan masyarakat yang berkeadilan dan berkeadaban.

### **3. Sejarah Berdirinya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY**

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta pada awalnya dibentuk dengan nama Carualtis Burcam Vaunhijeun, pada tahun 1920. Setelah itu oleh Jepang diganti dengan nama Kantor Kerajinan pada tahun 1922. Barulah bulan September 1994 oleh Jepang Kantor Kerajinan diserahkan pada pemerintah kesultanan di kantor Lepas Pamirdyan Ekonomi semula tetap dengan nama Kantor Kerajinan atau Lepas Pakaryan Ekonomi. Pada Agustus 1945 berdirilah pemerintahan Republik Indonesia. Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1994 pasal 2, pemerintahan kesultanan mengatur rumah tangga sendiri. Nama Lepas Pamirdyan Ekonomi dirubah menjadi Jawatan Perekonomian dan Kantor kerajinan menjadi bagiannya. Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 bab II pasal 4 disebutkan bahwa, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta mengurus urusan kerajinan dalam negeri, perindustrian, dan koperasi.

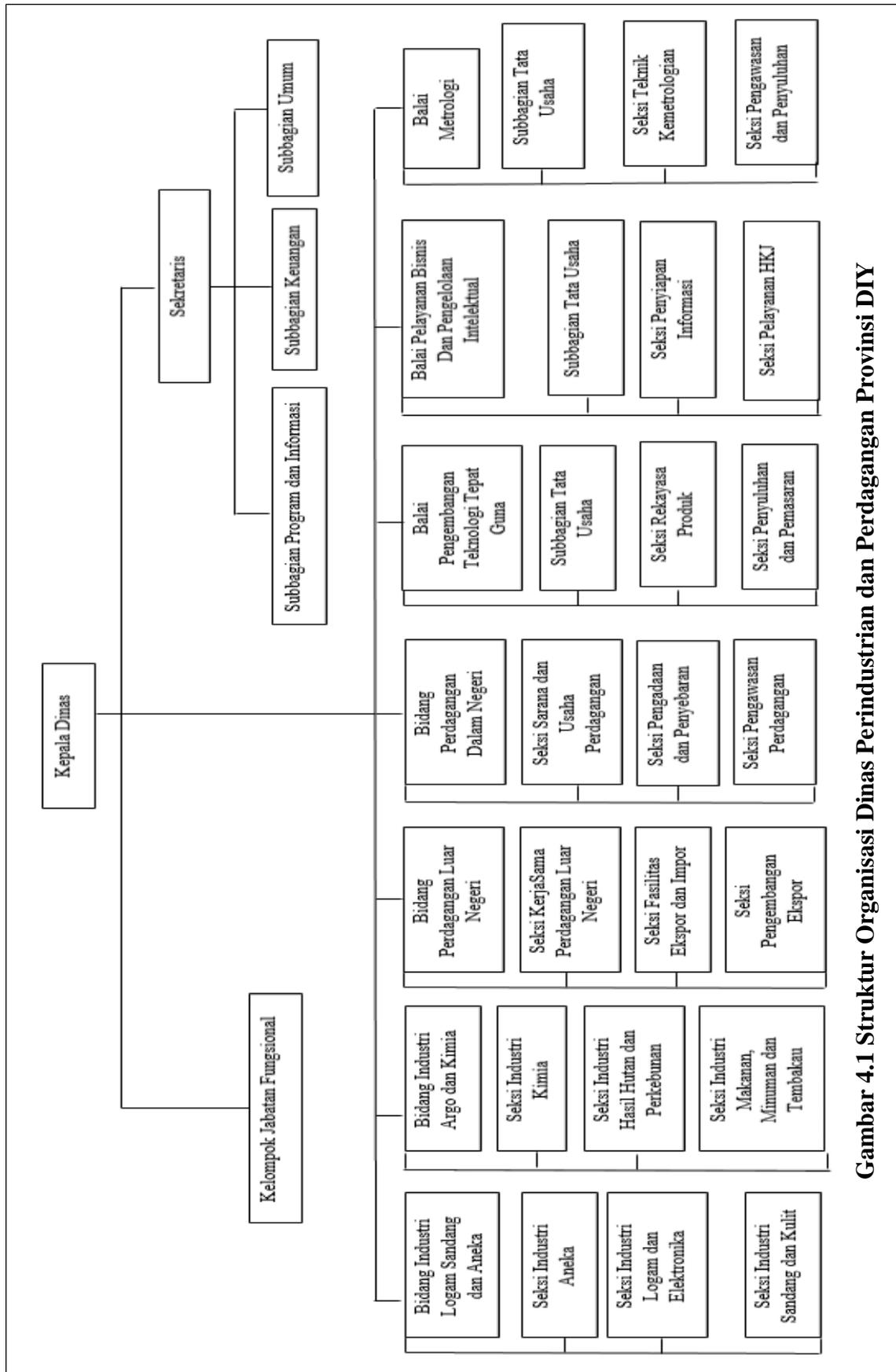
Maka Surat Keputusan Jawatan Perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta diganti dengan nama Jawatan Dalam Perindustrian dan Koperasi. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah nomor 1 tahun 1950. Jawatan Kerajinan Dalam Perindustrian dan Koperasi berganti nama menjadi Dinas Perindustrian Perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta dengan 3 bagian yaitu: bagian umum, bagian perindustrian dan bagian perdagangan dalam negeri. Setelah itu di dalam Peraturan

Pemerintah Nomor 12 Tahun 1959 pasal 8 sebagai Nomor A3579/M/SK/1959 merupakan bagian dari Dinas Perindustrian Daerah Istimewa Yogyakarta. Kemudian berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 14/K/1960 pada 14 Maret 1960 terbentuklah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Daerah Istimewa Yogyakarta.

Bertempat di Jalan Janti Gedong Kuning Yogyakarta. Kemudian pada 14 Januari 2009 pindah di Jalan Kusumanegara No 9 Yogyakarta. Pada peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, telah menetapkan pemisahan. yang semula Dinas Perindustrian dan Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) menjadi dua lembaga yang terpisah. yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan, serta Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM). Ketetapan ini berlaku mulai 1 Januari 2016.

#### **4. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY**

Struktur organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY

## Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY

terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
  - 1) Sub Bagian Umum
  - 2) Sub Bagian Keuangan
  - 3) Sub Bagian Program dan Informasi
- c. Bidang Industri Logam Sandang dan Aneka :
  - 1) Seksi Industri Aneka
  - 2) Seksi Industri Logam dan Elektronika
  - 3) Seksi Industri Sandang dan Kulit
- d. Bidang Industri Argo dan Kimia :
  - 1) Seksi Industri Kimia
  - 2) Seksi Industri Hasil Hutan dan Perkebunan
  - 3) Seksi Industri Makanan, Minuman dan Tembakau
- e. Bidang Perdagangan Luar Negeri :
  - 1) Seksi Kerjasama Perdagangan Luar Negeri
  - 2) Seksi Fasilitas Ekspor dan Impor
  - 3) Seksi Pengembangan Ekspor
- f. Bidang Perdagangan Dalam Negeri :
  - 1) Seksi Sarana dan Usaha Perdagangan
  - 2) Seksi Pengadaan dan Penyebaran
  - 3) Seksi Pengawasan Perdagangan

g. Balai Pengembangan Teknologi Tepat Guna :

- 1) Subbagian Tata Usaha
- 2) Seksi Rekayasa Produk
- 3) Seksi Penyuluhan dan Pemasaran

h. Balai Pelayanan Bisnis dan Pengelolaan Intelektual :

- 1) Subbagian Tata Usaha
- 2) Seksi Penyiapan Informasi
- 3) Seksi Pelayanan HKJ

i. Balai Metrologi :

- 1) Subbagian Tata Usaha
- 2) Seksi Teknik Kemetrologian
- 3) Seksi Pengawasan dan Penyuluhan

**5. Tugas Masing-masing Bidang di Dins Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Yogyakarta**

a. Kepala Dinas

Bertugas untuk :

- 1) Memimpin penyelenggaraan tugas dan fungsi bidang Perindustrian dan Perdagangan berdasarkan arahan pimpinan dan peraturan perundangan yang berlaku sebagai langkah strategis dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi

2) Menyusun rencana strategis bidang Perindustrian dan Perdagangan berdasarkan RPJMD dan kebijakan Kepala Daerah untuk meningkatkan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan

b. Sekretariat

1) Sub Bagian Umum

Bertugas untuk :

- a) Mengurus tentang kepegawaian, kerumahtanggaan, pengelolaan barang, kepustakaan, kehumasan, dan ketatalaksanaan Dinas
- b) Memberi petunjuk kepada bawahan sesuai ketentuan dan prosedur agar produktivitas kerja bawahan optimal

4) Sub Bagian Keuangan

Bertugaas untuk :

- a) Membimbing pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Keuangan sesuai petunjuk pimpinan dan prosedur yang berlaku agar rencana kegiatan berjalan efektif dan efisien
- b) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan Sub Bagian Keuangan

5) Sub Bagian Program dan Informasi

Bertugas Untuk :

- a) Pembuatan data, pengembangan system informasi dan pelayanan informasi bidang perindustrian dan perdagangan

- b) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Subbagian Program kepada pimpinan secara berkala sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan
- c. Bidang Industri Logam Sandang dan Aneka :
- a) Seksi Industri Aneka  
Bertugas Untuk :
    - a) Menyiapkan/memfasilitasi bahan Seksi Aneka serta menyusun laporan Pelaksanaan Bidang Aneka
    - b) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan bahan evaluasi bagi pimpinan
  - b) Seksi Industri Logam dan Elektronika  
Bertugas Untuk :
    - a) Menerima, mencatat, dan menyortir surat masuk terkait Seksi Industri Logam dan Elektronika sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian
    - b) Mengelompokkan surat atau dokumen Seksi Industri Logam dan Elektronika menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian
  - c) Seksi Industri Sandang dan Kulit  
Bertugas Untuk :
    - a) Mengelola data Seksi Industri Sandang dan Kulit

- b) Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis sesuai tugas pokok dan fungsi Instansi

d. Bidang Industri Agro dan Kimia :

1) Seksi Industri Kimia

Bertugas Untuk :

- a) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Industri Kimia kepada pimpinan secara berkala sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan
- b) Monitoring dan evaluasi kegiatan Seksi dengan menelaah laporan pelaksanaan kegiatan untuk memperoleh informasi tentang permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan kegiatan

2) Seksi Industri Hasil Hutan dan Perkebunan

Bertugas Untuk :

- a) Fasilitasi dan koordinasi kelembagaan, infrastruktur, akses bahan baku, pengembangan klaster dan sentra, dan teknologi pendukung pengembangan industri hasil hutan dan perkebunan
- b) Melaporkan pelaksanaan tugas Seksi Industri Hasil Hutan dan Perkebunan kepada atasan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan bahan evaluasi bagi pimpinan

c) Seksi Industri Makanan, Minuman dan Tembakau

Bertugas Untuk :

- a) Penyusunan program kerja Seksi Industri makanan, minuman dan tembakau
  - b) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan bahan evaluasi bagi pimpinan
- e. Bidang Perdagangan Luar Negeri :
- 1) Seksi Kerjasama Perdagangan Luar Negeri  
Bertugas Untuk :
    - a) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Kerjasama Luar Negeri kepada pimpinan secara berkala sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan
    - b) Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi
  - 2) Seksi Fasilitas Ekspor dan Impor  
Bertugas Untuk :
    - a) Menyiapkan/memfasilitasi bahan Bidang Perdagangan Luar Negeri serta menyusun laporan Pelaksanaan Bidang Perdagangan Luar Negeri
    - b) Melaporkan pelaksanaan tugas Seksi Fasilitas Ekspor dan Impor kepada atasan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan bahan evaluasi bagi pimpinan

### 3) Seksi Pengembangan Ekspor

Bertugas Untuk :

- a) Mengumpulkan dan mengklasifikasikan bahan dan data Analisis Pasar Luar Negeri sesuai spesifikasi dan prosedur untuk memudahkan apabila diperlukan
- b) Mempelajari dan mengkaji karakteristik, spesifikasi dan hal-hal yang terkait dengan Pengembangan Ekspor sesuai prosedur dalam rangka penyusunan Penyuluhan Rencana Analisis Pasar Luar Negeri

#### f. Bidang Perdagangan Dalam Negeri :

##### 1) Seksi Sarana dan Usaha Perdagangan

Bertugas Untuk :

- a) Penyusunan program kerja Seksi Sarana dan Usaha Perdagangan
- b) Pembinaan, pengawasan, fasilitasi, dan pengelolaan data pertumbuhan dan pengembangan sarana penunjang/jasa perdaganganserta usaha perdagangan

##### 2) Seksi Pengadaan dan Penyebaran

Bertugas Untuk :

- a) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Pengadaan dan Penyebaran kepada pimpinan secara berkala sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan

- b) Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi

### 3) Seksi Pengawasan Perdagangan

Bertugas Untuk :

- a. Mengawasi Barang Beredar dan Jasa sesuai prosedur dalam rangka tercapainya sasaran yang diharapkan
- b) Mengevaluasi dan mengkonsultasikan permasalahan yang timbul dengan pejabat yang berwenang dan terkait sesuai prosedur agar tercapai sasaran yang diharapkan

### g. Balai Pengembangan Teknologi Tepat Guna :

#### 1) Sub Bagian Tata Usaha

Bertugas Untuk :

- a) Pengelolaan data, pelayanan informasi, dan pengembangan sistem informasi
- b) Pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha

#### 2) Seksi Rekayasa Produk

Bertugas Untuk :

- a) Pelaksanaan inventarisasi hasil penelitian dan rekayasa teknologi tepat guna
- b) Pelaksanaan pemasyarakatan alat teknologi tepat guna, jasa layanan perbengkelan, logam, dan kayu

### 3) Seksi Penyuluhan dan Pemasaran

Bertugas Untuk :

- a) Pelayanan konsultasi teknis penggunaan alat teknologi tepat guna
- b) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan Seksi Penyuluhan dan Pemasaran

### h. Balai Pelayanan Bisnis dan Pengelolaan Intelektual :

#### 1) Sub Bagian Tata Usaha

Bertugas Untuk :

- a) Penyusunan rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha dan penyusunan program kerja Balai Pelayanan Bisnis dan Pengelolaan Intelektual
- b) Pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha

#### 2) Seksi Penyiapan Informasi

Bertugas Untuk :

- a) Penyusunan rencana kerja Seksi Penyiapan Informasi Balai Pelayanan Bisnis dan Pengelolaan Intelektual
- b) Pengelolaan data, pelayanan informasi dan pengembangan sistem informasi

#### 3) Seksi Pelayanan HKJ

Bertugas Untuk :

- a) Penyusunan program kerja Seksi Pelayanan HKJ

- b) Pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan Seksi Pelayanan HKJ

i. Balai Metrologi :

1) Subbagian Tata Usaha

Bertugas Untuk :

- a) Pengelolaan data, pelayanan informasi, dan pengembangan sistem informasi
- b) Melaporkan pelaksanaan tugas Seksi Tata Usaha kepada atasan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan bahan evaluasi bagi pimpinan

2) Seksi Teknik Kemetrologian

Bertugas Untuk :

- a) Penyusunan program kerja Seksi Teknik Kemetrologian
- b) Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi

3) Seksi Pengawasan dan Penyuluhan

Bertugas Untuk :

- a) Penyusunan program kerja Seksi Penawasan dan Penyuluhan
- b) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Pengawasan dan Penyuluhan kepada pimpinan secara berkala sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan

## **B. Pembahasan**

Berikut ini adalah penjabaran dari data yang diperoleh penulis setelah melakukan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY pada Bidang Fasilitasi Ekspor dan Impor.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY adalah salah satu kator pemeritahan yang berada di Yogyakarta, oleh karena itu semua keputusan dan kebijakan yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY bersumber dari (SK) Gubernur dan Negara (pemerintah), Termasuk dalam urusan pelayanan Surat Keterangan Asal.

### **1. Prosedur Pengajuan Surat Keterangan Asal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY**

Dalam Pengajuan SKA di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY harus melewati beberapa langkah. Langkah-langkah untuk melakukan proses registrasi melalui sistem e-SKA adalah sebagai berikut:

#### **a. Langkah Pertama melakukan Registrasi SKA**

Registrasi SKA disini menggunakan sistem e-SKA yang bisa diakses secara online pada halaman website sistem e-SKA <http://e-ska.kemendag.go.id/>. Langkah-langkah untuk melakukan proses registrasi sebagai berikut :

1) Buka halaman website sistem e-SKA <http://e-ska.kemendag.go.id/>, kemudian klik Pendaftaran Eksportir

**Gambar 4.2 Sistem e-SKA**

2) Sistem e-SKA akan menampilkan form registrasi sebagai berikut :

Registrasi Eksporir

Profil Perusahaan	
NPWP *	: [ ]-[ ]-[ ]-[ ]-[ ]-[ ]-[ ] No Reg. Kopl : [ ]
No. TDP *	: [ ] Tgl. TDP * : [ ] (yyyy-mm-dd)
No. SIUP / Surat Izin Industri *	: [ ] Tgl. SIUP / Surat Izin Industri * : [ ] (yyyy-mm-dd)
Jenis Usaha *	: <input type="checkbox"/> Produsen <input type="checkbox"/> Trader
Nama Perusahaan *	: [ ]
Status Perusahaan *	: -- Pilih --
Skala Perusahaan *	: -- Pilih --
Alamat Perusahaan *	: [ ]
Propinsi Perusahaan *	: -- Silahkan Pilih --
Kabupaten Perusahaan *	: -- Silahkan Pilih --
Kota *	: [ ]
Kelurahan *	: [ ] Kecamatan *
RT/RW	: [ ] Kode Pos *
No. Telp. *	: [ ] No. Fax : [ ]
Alamat Pabrik	: [ ]
Provinsi Pabrik	: -- Silahkan Pilih --
Kabupaten/Kota Pabrik	: -- Silahkan Pilih --
Nama Penanggung Jawab *	: [ ]
Kantor IPSKA *	: -- Silahkan memilih kantor IPSKA --
Alamat IPSKA	: Silahkan memilih kantor IPSKA terlebih dahulu

**Gambar 4.3 Form Registrasi**

**Profil Pengguna**

Nama Pengguna \* :

Username \* :  [Cek User](#)

Alamat Email \* :

Password \* :

Ulangi Password \* :

 [\[Reload\]](#)

Kode Keamanan \* :

(\*) : Harus diisi.

[Register](#) [Batal](#)

**Gambar 4.4 Profil Pengguna**

yang ditandai dengan (\*) harus diisi. Data yang diisi terdiri dari data Profil Perusahaan dan Profil Pengguna:

a) Profil Perusahaan

- 1) Kolom Jenis Usaha dapat dipilih salah satu atau keduanya.
- 2) Kolom Nama Penanggung Jawab diisi dengan nama pemimpin perusahaan yang tertera pada SIUP.
- 3) Kolom Kantor Instansi Penerbitan Surat Keterangan Asal atau IPSKA diisi dengan kantor IPSKA yang dipilih oleh perusahaan untuk proses penerbitan SKA.

b) Profil Pengguna

- 1) Klik *Cek User* untuk memeriksa data *Username* (sudah terdapat pada database sistem e-SKA atau tidak). Jika data *Username* tidak terdapat pada database sistem e-SKA, maka

data *Username* tersebut dapat digunakan. Sebaliknya jika data *Username* sudah terdapat pada database sistem e-SKA, maka data *Username* tersebut tidak dapat digunakan. Ubah data *Username* jika hasil Cek *User* menyatakan bahwa data *Username* tersebut sudah terdapat pada *database*.

- 2) Profil pengguna akan menjadi media komunikasi Kementerian Perdagangan dengan perusahaan, oleh sebab itu isilah alamat email dengan alamat email perusahaan yang valid.
- 3) Setelah seluruh kolom diisi dengan benar, klik *Register* untuk menyimpan data registrasi, Proses registrasi selesai. Selanjutnya pengguna diwajibkan datang ke Kementerian Perdagangan atau IPSKA setempat untuk meminta pengaktifan *account* dengan membawa Dokumen Validasi. Dokumen Validasi: dokumen asli perusahaan yang akan diverifikasi oleh Kementerian Perdagangan atau IPSKA setempat (Contoh: NPWP, SIUP, TDP, Surat Kuasa).

b. Langkah Kedua login ke sistem e-SKA

Langkah-langkah untuk login ke sistem e-SKA sebagai berikut:

- 1) Buka halaman website sistem e-SKA: <http://e-ska.kemendag.go.id/>.

Gambar 4.5 Sistem e-SKA

- 2) Pada form Login, isi data Username dan Password, kemudian isi data
- 3) Klik login, akan menampilkan halaman utama eksportir

Jumlah Permohonan Baru	1.656
Jumlah Request Revisi	2
Jumlah Pengiriman Ke IPSKA	4
Jumlah Dalam Proses	2
Jumlah Persetujuan	3
Jumlah Penerimaan	10
Jumlah Penolakan	40
Jumlah Penerbitan	0
Jumlah Pencabutan	199
Jumlah Pengiriman ke NSW	0
Jumlah Peringatan Dokumen	1

**Data Permohonan**

**Pembatasan User Login Eksportir**  
admin, 8 May 2013

Sehubungan dengan peningkatan kinerja dan keamanan sistem e-SKA maka mulai tanggal 8 Mei 2013 diberlakukan pembatasan user login eksportir.

Pada saat user Eksportir akan melakukan Login, sistem e-SKA akan melakukan pengecekan terhadap komputer dan tipe browser yang digunakan oleh User. Apabila sistem e-SKA mendeteksi bahwa user tersebut sudah login, maka akan muncul peringatan sebagai berikut:  
A. Apabila user login pada berbeda Komputer, akan muncul peringatan berikut:

Maaaf, Anda sudah login pada komputer lain  
Silahkan logout terlebih dahulu pada komputer tersebut  
Apabila terdapat kesulitan login, silahkan menghubungi Call Center di 500-334

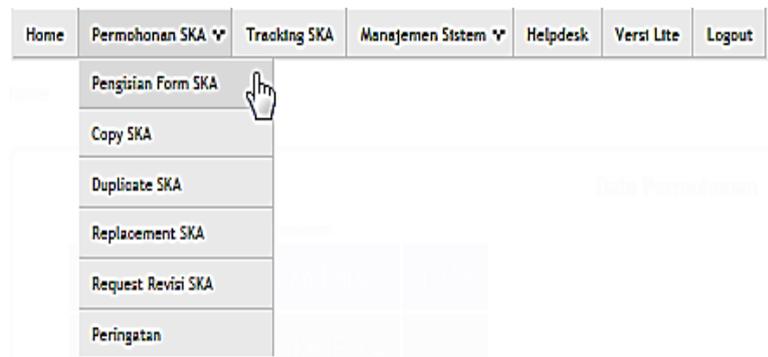
OK

Gambar 4.6 Halaman Utama Eksportir

- 4) Klik pada jumlah pemohon, untuk menampilkan detail dari masing-masing data permohonan
- c. Langkah Ketiga mengisi form e-SKA

Langkah-langkah untuk pengisian form SKA adalah sebagai berikut :

- 1) Pilih menu Permohonan SKA, Pengisian Form SKA



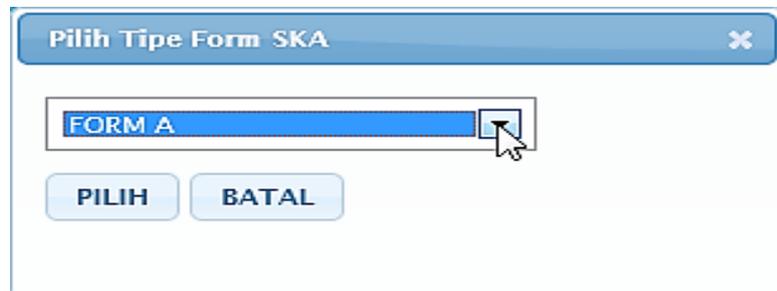
**Gambar 4.7 Menu Permohonan SKA**

- 2) Sistem e-SKA akan menampilkan Daftar Permohonan SKA sebagai berikut :

No	Tgl. Daftar	Nama Importir	Nama Angkutan	Negara Importir	Jenis Form	Nomor Invoice	Kantor IPSKA	User	Status	Jenis	Aksi
1	2013-11-21 10:39:28 No. Aju: 201311211569	LF. MENS GROUP LLC		UNITED STATES OF AMERICA	FORM B		DITFAS	eksportircc	Dokumen Baru	Baru	  
2	2013-11-21 09:40:56 No. Aju: 201311210998	SOSD	ASD	GERMANY	FORM A		DITFAS	eksportircc	Dokumen Baru	Baru	  

**Gambar 4.8 Daftar Permohonan SKA**

- 3) Klik Buat Baru, untuk membuat data permohonan SKA yang baru



**Gambar 4.9 Data Permohonan SKA**

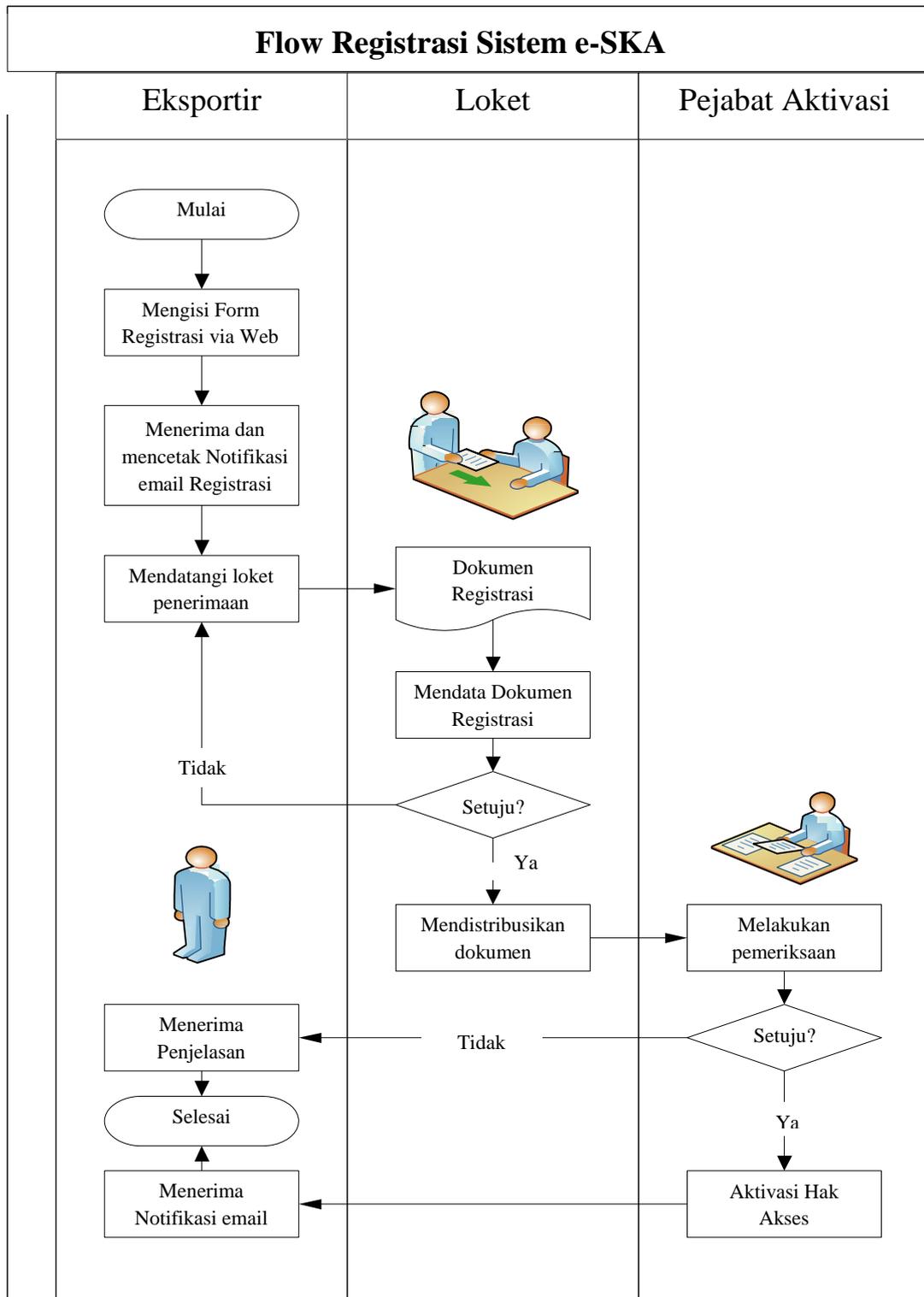
- 4) Pilih Tipe Form SKA sesuai dengan kebutuhan, kemudian klik Pilih
- 5) Sistem e-SKA akan menampilkan Form Isian SKA. Form isian SKA berbeda untuk masing-masing tipe form

TIPE FORM SKA	FORM ISIAN SKA			
	HEADER	GOODS	COST	UPLOAD
FORM A	√	√	√	√
FORM B	√	√	–	√
FORM D	√	√	√	√
FORM AK	√	√	√	√
FORM E	√	√	√	√
FORM AJ	√	√	√	√
FORM IJEPA	√	√	√	√
FORM GSTP	√	√	√	√
FORM AANZ	√	√	√	√
FORM AI	√	√	√	√
FORM ICC	√	√	–	√
FORM ICO	√	√	–	√
FORM COA	√	√	–	√
FORM TP	√	√	√	√
FORM ANEXO III	√	√	√	√
FORM HANDICRAFT GOODS	√	√	√	√

**Gambar 4.10 Form Isian SKA**

- 6) Setelah form SKA terisi semua, lalu *upload* file pendukung data permohonan SKA. File yang dapat di-*upload* adalah file dalam format *image file* atau *PDF file*

Tahapan tersebut merupakan tahapan yang harus dilalui oleh para eksportir dalam melakukan pengajuan permohonan pembuatan SKA melalui sistem e-SKA di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY. Setelah semua tahapan tersebut dilalui maka petugas Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal atau IPSKA melakukan *verifikasi* dokumen validasi perusahaan terhadap data registrasi *online*. Jika *verifikasi* absah (data telah sesuai), petugas IPSKA melakukan *approval* terhadap data registrasi. Setelah data registrasi disetujui, eksportir/pengusaha dapat menggunakan sistem e-SKA. Setelah itu data yang telah disetujui akan diproses lebih lanjut oleh eksportir/pengusaha. Eksportir/pengusaha mencetak SKA dan *Cost Structure* yang telah disetujui, kemudian menandatangani SKA (ditandatangani oleh Kuasa Perusahaan). Eksportir/pengusaha kemudian mendatangi petugas IPSKA dengan membawa SKA yang telah ditandatangani disertai dengan dokumen pendukung dalam bentuk *hard copy*.



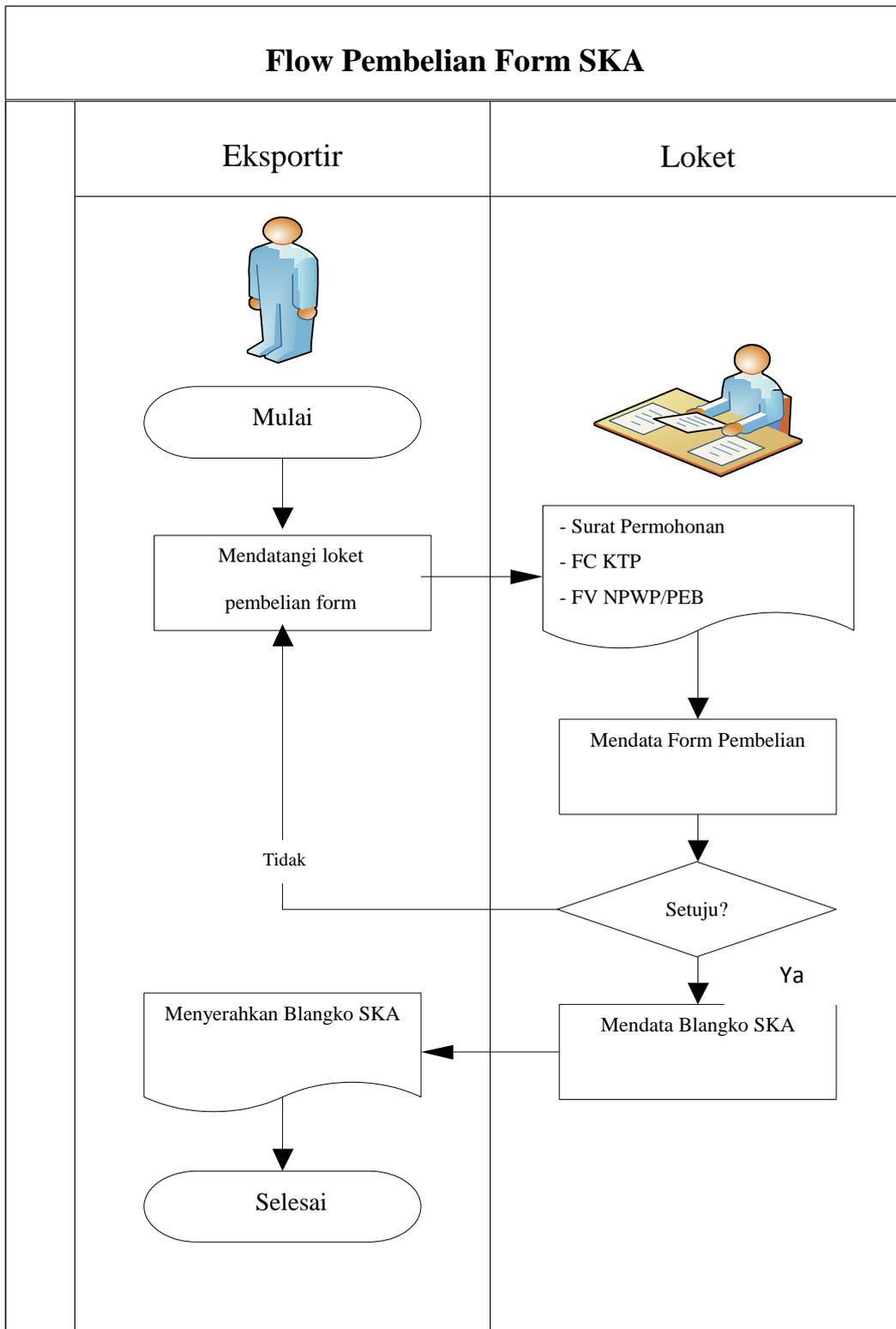
**Gambar 4.11 Flow Registrasi Sistem e-SKA**

## 2. Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY

Prosedur pelayanan Penerbitan SKA di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY dilakukan setelah eksportir telah selesai melakukan registrasi online melalui sistem e-SKA. Prosedur pelayanan penerbitan SKA di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY adalah sebagai berikut:

- a. Petugas IPSKA menerima dokumen SKA beserta pendukungnya dari eksportir/pengusaha yang datang ke kantor IPSKA. Petugas IPSKA kemudian melakukan verifikasi terhadap dokumen asli/*hard copy* dengan data permohonan yang ada di sistem e-SKA.
- b. Jika verifikasi absah (*valid*), petugas IPSKA akan memberikan *approval* terhadap permohonan pada sistem e-SKA. Dokumen SKA tersebut kemudian ditandatangani dan di beri stempel oleh pejabat IPSKA.
- c. Petugas IPSKA melakukan *scan* dan *upload* dokumen SKA yang telah disetujui.
- d. Petugas IPSKA menyerahkan dokumen SKA ke eksportir atau pengusaha. Proses penerbitan SKA telah selesai.

Prosedur diatas merupakan prosedur pelayanan sampai penerbitan SKA yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY dalam melayani Permohonan pembuatan SKA bagi para eksportir.



**Gambar 4.12 Flow Pembelian Form SKA**

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi DIY adalah sebagai berikut:

1. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY sebagai Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal telah memenuhi prinsip-prinsip manajemen pelayanan dengan sistem terbuka. Dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan dimulai dari verifikasi softcopy dokumen melalui sistem e-SKA, Verifikasi hardcopy oleh petugas pelayanan, pendatanganan dokumen, pemberian stempel instansi penerbit Surat Keterangan Asal oleh pejabat penerbit, dan kemudian penerbitan Surat Keterangan Asal ke sistem e-SKA milik Kementerian Perdagangan Indonesia.
2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY guna meningkatkan pelayanan pada publik, aktif melakukan penyuluhan kepada eksportir terkait pembaharuan sistem e-SKA dan Prosedur untuk mendapatkan Surat Keterangan Asal yang merupakan dokumen penting bagi eksportir dalam melakukan kegiatan ekspor.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY. Maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DIY harus rutin melakukan perbaikan sistem internet yang mendukung penerbitan dokumen penerbitan Surat Keterangan Asal. Karena seluruh kegiatan yang berhubungan dengan dokumen ekspor untuk penerbitan Surat Keterangan Asal bergantung pada jaringan intrnet maka pemeliharaan jaringan internet harus dilakukan secara berkala dan perbaikan sistem pada e-ska dilakukan secara berkala pula.
2. Ketidak lengkapan dokumen yang sering terjadi sebaiknya ada pemberitahuan atau penyuluhan rutin bagi eksportir lama dan eksportir baru tentang kelengkapan dokumen apa saja yang harus disiapkan dan pengisian form-form dan dokumen pendukung lainnya. Sehingga baik eksportir dan petugas pelayanan penerbit Surat Keterangan Asal dapat melaksanakan proses penerbitan Surat Keterangan Asal dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad, 2000, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, Bandung : CV. Angkasa.
- Arikunto, S, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Baridwan, Zaki, 1990, *Penyusunan Prosedur dan Metode*, Yogyakarta : BPFY Yogyakarta.
- Dilihatya.com/1206/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli, diakses [13 April 2019]
- Dahlan, Alwi, dkk.1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Menteri Negara Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara. 1998. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/MK.WASBANGPAN6/98 Tahun 1998 Tentang Penataan dan Pelayanan Umum. Jakarta.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Jakarta
- Republik Indonesia, 2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta : Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Admin. 2016. Mengenal Dokumen Certificate Of Origin (COO) atau Surat Keterangan Asal (SKA), diakses [24April 2019]
- Binus University, Sekilas Tentang Surat Keterangan Asal (SKA/COO) untuk ekspor, diakses [25 April 2019]
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. User Manual Sistem e-SKA untuk Eksportir versi 1.3 full, diakses [26 April 2019]

**LAMPIRAN**

Lampiran I : Flow Pengajuan dan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA)



Lampiran 2 : SKA Form B

# ORIGINAL

1. Goods consigned from (Export's business name, address, country).		 MINISTRY OF TRADE OF THE REPUBLIC OF INDONESIA CERTIFICATE OF ORIGIN <b>FORM B</b> Reference No. :		
2. Goods consigned to (Consignee's name, address, country).				
3. Means of transport and route (as far as known). Shipped by : From : To : Date of shipment :		4. For official use.		
5. Item number.	6. Marks and number of packages	7. Number and kind of packages; description of goods.	8. Gross weight or other quantity	9. Number and date of invoices
10. Certification. It is hereby certified, on the basis control carried out, that the goods stated above were produced in Indonesia.				
11. Competent authority (name, full address).		..... (Signature) (Stamp)		

SERIAL B2-OU N° 2215