

**TRANSFORMASI DIGITAL DALAM HUKUM ADMINISTRASI
NEGARA ANALISIS IMPLEMENTASI CEISA 4.0**

DIGITAL TRANSFORMATION IN STATE ADMINISTRATIVE LAW

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF CEISA 4.0

Agus Pranoto, Yati Vitria dan Sylvia Setjoatmadja

Universitas Gresik

Korespondensi Penulis : agussgs1@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Pranoto, Agus, Yati Vitria dan Sylvia Setjoatmadja. *Transformasi Digital dalam Hukum Administrasi Negara Analisis Implementasi CEISA 4.0*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.8 (2026).

ABSTRAK

Artikel ini mengkaji penerapan CEISA 4.0 sebagai jenis transformasi digital dalam bidang administrasi negara. Studi ini berfokus pada bagaimana digitalisasi layanan, legalisasi tindakan pemerintah, tindakan tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabilitas, penilaian, dan perlindungan hak pengguna layanan saling terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif yang didukung oleh studi dokumentasi terhadap berbagai peraturan perundang-undangan nasional serta kebijakan Direktorat Jenderal Bea Cukai dalam lima tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CEISA 4.0 meningkatkan kualitas audit, standardisasi proses, efisiensi administrasi, dan integrasi layanan kepabeanan. Namun, ketersediaan aplikasi bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan efektivitas sistem. Mutu pelayanan dipengaruhi oleh kualitas jaringan, interoperabilitas data, kemampuan sumber daya manusia, pemahaman gangguan layanan tata kelola, dan prosedur administrasi. Dari sudut pandang Hukum Administrasi Negara, CEISA 4.0 telah membuat kemajuan yang baik dalam hal legalitas, kepastian hukum, kemanfaatan, pelanggaran, dan pelayanan. Meskipun demikian, norma operasional masih perlu ditetapkan agar penegakan hukum terkait penggunaan jasa tidak bertentangan dengan peraturan teknis yang berlaku. Untuk memungkinkan kepabeanan yang cepat, akurat, dan efektif, artikel ini menyarankan harmonisasi peraturan, prosedur operasi standar, gangguan pemulihan tata kelola, dan peningkatan literasi digital.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Hukum Administrasi Negara, CEISA 4.0, Kepabeanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This article examines the implementation of CEISA 4.0 as a form of digital transformation in customs administration from the perspective of Indonesian State Administrative Law. The discussion focuses on the relationship between service digitalization, legality of administrative action, general principles of good governance, accountability, transparency, and protection of service users. The

study applies a qualitative method with a normative juridical approach supported by document analysis of statutes, customs policies, and Indonesian scholarly articles published within the last five years. The findings show that CEISA 4.0 strengthens administrative efficiency, process standardization, audit trails, and integration of customs services. However, system effectiveness is not determined solely by the availability of the application. Network reliability, data interoperability, human resource capacity, continuity management during service disruption, and administrative complaint mechanisms remain decisive factors. From the perspective of State Administrative Law, CEISA 4.0 generally aligns with the principles of legality, legal certainty, utility, transparency, and proper public service, yet operational norms still need to be reinforced so that legal protection for service users does not depend on fragmented technical policies. This article recommends regulatory harmonization, stronger standard operating procedures, continuity governance, and broader digital literacy to support lawful, efficient, and accountable customs services.

Keywords: *Digital Transformation, State Administrative Law, CEISA 4.0, Customs Administration, Public Service*

A. PENDAHULUAN

Perubahan teknologi informasi telah memengaruhi cara pemerintah menyusun keputusan, mengelola data, dan memberikan pelayanan.¹ Pada bidang administrasi negara, digitalisasi bukan lagi pilihan tambahan, melainkan jalan kerja baru yang menuntut penataan norma, prosedur, dan pertanggungjawaban secara lebih presisi. Pelayanan publik berbasis elektronik menjanjikan kecepatan, keterlacakan, dan efisiensi. Namun, pada saat yang sama menghadirkan persoalan baru mengenai legalitas tindakan administratif, keamanan data, pembagian kewenangan, dan pemulihan hak warga maupun pelaku usaha ketika sistem mengalami gangguan.² Literatur administrasi publik dan hukum administrasi mutakhir menunjukkan bahwa digitalisasi hanya dapat disebut berhasil apabila inovasi teknologi disertai dengan tata kelola yang akuntabel serta perlindungan hak pengguna layanan.³

Bidang kepabeanan merupakan salah satu ranah yang paling terdorong menuju digitalisasi.⁴ Arus perdagangan, kebutuhan validasi dokumen, pertukaran data lintas institusi, dan tingginya tuntutan kepastian layanan menyebabkan administrasi kepabeanan tidak mungkin lagi dikelola secara konvensional.

¹ Afdila & Adnan 2023; Budiyanto & Taufik 2025; Aziz 2025.

² Karim & Hayya 2024; Andriani, Dermawan, & Fadillah 2025; Riziq & Hotijah 2025.

³ Shabihah, Ryanindityo, & Nurkumalawati 2025; Riziq & Hotijah 2025; Budiyanto & Taufik 2025.

⁴ Pratiwi, Fridyatama, & Taryo 2024; Ekwantoro, Priyono, & Saputra 2024.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengembangkan *Customs Excise Information System and Automation* atau CEISA sebagai sistem komputer pelayanan yang terintegrasi.⁵ Menurut situs CEISA 4.0, pelaku usaha dan publik dapat menggunakan sistem tersebut sebagai portal berbasis kepabeanan dan bea cukai. Implementasi sistem ini dilakukan secara bertahap hingga tahap ke kedua puluh dua, yang berlangsung sejak fase uji coba pada tahun 2022 hingga paruh kedua tahun 2025. Pendekatan bertahap ini menggarisbawahi bahwa transisi digital pada institusi publik dengan skala operasional besar memerlukan manajemen perubahan dan penyesuaian prosedur kelembagaan yang komprehensif.

Portal CEISA 4.0 menjelaskan bahwa sistem ini berfungsi sebagai portal berbasis kepabeanan dan pajak bagi pengguna yang merupakan individu maupun pelaku usaha. Kebutuhan ini menggarisbawahi bagaimana prosedur kelembagaan yang berkelanjutan memperlambat transisi digital. Kajian mengenai CEISA dalam publikasi nasional cenderung menyoroti efisiensi operasional, kemudahan penggunaan, dan pengaruhnya terhadap penyelesaian dokumen ekspor-impor. Pratiwi dkk (2025) menilai CEISA 4.0 sebagai pengembangan layanan berbasis web untuk pengawasan kepabeanan dan cukai. Alamsyah dkk (2025) menemukan bahwa sistem ini membantu penginputan dokumen PEB sehingga proses kerja menjadi lebih efektif. Ekwantoro dkk (2025) juga mencatat dampak positif CEISA 4.0 bagi percepatan administrasi ekspor impor pada perusahaan pengguna jasa. Meskipun demikian, pembahasan yang secara khusus menempatkan CEISA 4.0 dalam kerangka Hukum Administrasi Negara masih relatif terbatas. Padahal, dimensi hukum justru penting untuk menentukan apakah digitalisasi tersebut telah memenuhi standar tindakan pemerintahan yang sah dan memberikan perlindungan hukum yang memadai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut. Pertama, bagaimana konstruksi implementasi CEISA 4.0 sebagai instrumen transformasi digital pada layanan kepabeanan. Kedua, bagaimana implementasi tersebut dianalisis melalui asas dan prinsip Hukum Administrasi Negara. Ketiga, apa saja persoalan normatif dan administratif yang masih menghambat terwujudnya pelayanan kepabeanan digital yang akuntabel.

⁵ Portal CEISA Bea Cukai 2026; Pratiwi, Fridyatama, & Taryo 2024.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan posisi CEISA 4.0 dalam transformasi digital administrasi negara, menilai kesesuaiannya dengan prinsip Hukum Administrasi Negara, serta merumuskan rekomendasi penguatan kebijakan yang relevan bagi pengembangan layanan kepabeanan berbasis elektronik.

B. PEMBAHASAN

1. CEISA 4.0 Sebagai Instrumen Transformasi Digital Administrasi Kepabeanan

Transformasi digital dalam administrasi kepabeanan dapat dipahami sebagai perubahan proses kerja, tata bukti, dan arsitektur pelayanan dari pola manual menuju sistem berbasis data yang terintegrasi. CEISA 4.0 menempati posisi sentral dalam perubahan tersebut. Portal resmi Bea Cukai menyebut CEISA sebagai sistem komputer pelayanan dalam bentuk portal terintegrasi untuk pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai. Definisi tersebut menunjukkan bahwa CEISA 4.0 bukan sekadar aplikasi teknis, melainkan infrastruktur administratif yang menjadi medium utama hubungan hukum antara otoritas kepabeanan dan pengguna layanan.

Secara kelembagaan, implementasi CEISA 4.0 dilakukan secara bertahap, yang diawali dengan Fase Piloting sebagaimana diatur dalam KEP-124/BC/202. Selanjutnya, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerbitkan serangkaian keputusan penerapan penuh pada berbagai tahapan dan jenis layanan. Keputusan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dilakukan dengan pendekatan bertingkat agar kesiapan sumber daya manusia, proses bisnis, infrastruktur, dan teknologi dapat berjalan secara selaras. KEP-231/BC/2025 menegaskan bahwa penerapan penuh CEISA 4.0 telah mencakup layanan impor, ekspor, tempat penimbunan berikat, pusat logistik berikat, kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas, *voluntary declaration*, perizinan prinsip, perbendaharaan, manifes, barang kiriman, serta kemudahan impor tujuan ekspor. Luasnya cakupan tersebut menunjukkan perubahan mendasar pada administrasi kepabeanan Indonesia.

Secara administratif, terdapat empat karakteristik utama CEISA 4.0. Pertama, integrasi layanan merupakan salah satu karakter utama CEISA 4.0. Dokumen kepabeanan tidak lagi dianggap sebagai arsip yang bergerak secara terpisah, melainkan sebagai alur data yang saling berkaitan. Kedua, CEISA 4.0 menerapkan standardisasi proses. Sistem ini mendorong keseragaman input, validasi, dan verifikasi sehingga mengurangi variasi prosedural yang selama ini rentan menimbulkan ketidakpastian. Ketiga, CEISA 4.0 memiliki jejak audit. Setiap input dan perubahan data lebih mudah ditelusuri karena terekam dalam sistem CEISA 4.0. Keempat, CEISA 4.0 juga memungkinkan percepatan layanan. Pengguna dapat mengakses layanan tanpa harus hadir secara fisik pada banyak tahapan. Ciri ini sejalan dengan temuan Alamsyah dkk (2025), Pratiwi dkk (2025), serta Ekwantoro dkk (2025) yang menunjukkan bahwa CEISA 4.0 membantu efisiensi administrasi pada tingkat operasional.

Kajian nasional di luar bidang kepabeanan menunjukkan arah yang sejalan dengan temuan ini. Afdila dan Adnan melihat digitalisasi administrasi publik sebagai bagian dari gerak reformasi birokrasi karena mendorong pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mampu memperkuat kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan itu, Daraba dkk (2025) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan institusi dalam mengelola sumber daya manusia, prosedur kerja, dan pola pelayanan secara terpadu. Sementara itu, Prihatin, Amri, dan Wicaksono memperlihatkan bahwa penerapan layanan digital di pemerintah daerah dapat memperluas akses, memperkuat akuntabilitas, dan meningkatkan efisiensi, meskipun terkendala dan keterbatasan infrastruktur jaringan. Berdasarkan temuan tersebut, CEISA 4.0 dapat dipahami bukan sebagai kebijakan yang berdiri sendiri, melainkan sebagai bagian dari kecenderungan yang lebih luas dalam pembaruan birokrasi, yaitu penataan pelayanan publik melalui sistem digital yang semakin terintegrasi.

Dimensi	Manifestasi pada CEISA 4.0	Implikasi administratif
Integrasi layanan	Portal tunggal dengan modul layanan impor, ekspor, manifes, barang kiriman, dan fasilitas kepabeanan	Mengurangi fragmentasi prosedur dan memperkuat koordinasi administrasi
Standardisasi proses	Format input, validasi, dan tahapan layanan dipandu oleh sistem	Meningkatkan kepastian prosedural dan mengurangi variasi manual
Jejak audit	Perubahan data dan aktivitas pengguna dapat ditelusuri	Memperkuat akuntabilitas dan pembuktian administratif
Efisiensi layanan	Pengajuan dan pemantauan dilakukan secara elektronik	Mempercepat waktu layanan dan mengurangi biaya transaksi
Pengawasan berbasis data	Data transaksi lebih mudah diolah untuk kepentingan monitoring	Mendukung pengawasan yang lebih presisi dan responsif

Tabel 1. Dimensi transformasi digital pada implementasi CEISA 4.0
Sumber: Kreasi Penulis

2. Analisis Implementasi CEISA 4.0 Menurut Prinsip Hukum Administrasi Negara

Asas pertama yang perlu diperhatikan ialah legalitas. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap tindakan pemerintahan harus bersumber pada kewenangan yang jelas serta dilaksanakan menurut prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan. Penerapan CEISA 4.0 mengimplementasikan prinsip ini, dimana pengoperasiannya didukung oleh berbagai keputusan dan peraturan internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.. Melalui instrumen tersebut, pelaksanaan uji coba, tahapan penerapan, dan pengaturan kesinambungan layanan teknologi informasi memperoleh dasar formal. Dari sudut pandang hukum administrasi, hal ini sangat penting, karena pelayanan digital tidak cukup dibangun atas pertimbangan teknis belaka. Tanpa dasar hukum yang tegas, keluaran sistem dapat dipersoalkan dan bahkan dinilai tidak memenuhi syarat prosedural dalam tindakan administrasi pemerintahan.

Asas kedua yang perlu diperhatikan ialah kepastian hukum. Pada layanan berbasis digital, kepastian hukum tercermin dari kejelasan alur pelayanan, kejelasan syarat administratif, lamanya proses, serta kemudahan pengguna dalam mengetahui posisi dokumen yang sedang diajukan. Dalam hal ini, CEISA 4.0 membawa perubahan signifikan karena prosedur layanan menjadi lebih terstruktur dan tidak terlalu bergantung pada penafsiran yang berbeda-beda. Melalui sistem ini, pengguna dapat memantau progres dokumen secara *real-time*, yang jauh lebih efektif daripada pola pelayanan manual. Selain itu, adanya standardisasi melalui sistem membantu menekan kemungkinan terjadinya perlakuan yang tidak seragam.

Meski demikian, kepastian hukum tidak otomatis terwujud hanya karena layanan telah dialihkan ke sistem digital. Kepastian tersebut baru dapat dirasakan secara nyata apabila pengguna memperoleh pedoman yang mudah dipahami, pemberitahuan yang jelas saat terjadi gangguan, serta jalur penyelesaian administratif yang cepat ketika sistem justru menghambat pemenuhan hak mereka. Sejumlah studi mengenai CEISA 4.0 masih menunjukkan persoalan teknis di lapangan, seperti gangguan jaringan,

kesalahan sistem, dan kebutuhan pendampingan teknis yang belum sepenuhnya teratasi. Keadaan ini memperlihatkan bahwa kepastian prosedur yang telah dirancang di dalam sistem belum selalu sejalan dengan kepastian pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh pengguna.

Asas ketiga yang perlu diperhatikan ialah keterbukaan dan akuntabilitas. Penggunaan sistem digital membuka peluang yang signifikan untuk memperkuat kedua asas tersebut karena data, proses, dan riwayat aktivitas layanan dapat ditelusuri dengan lebih mudah. Riziq & Hotijah (2025) menekankan pentingnya keterbukaan informasi dalam birokrasi digital agar penyelenggaraan pemerintahan tetap berjalan secara bertanggung jawab dan tidak menjauh dari prinsip demokratis. Sejalan dengan itu, Shabihah dkk (2025) menunjukkan bahwa e-governance memiliki peran penting dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Pada CEISA 4.0, keberadaan jejak audit dan integrasi data memberikan dasar yang lebih kuat bagi pengawasan proses layanan. Meskipun demikian, akuntabilitas pada layanan digital tidak cukup hanya ditopang oleh kemampuan sistem merekam aktivitas. Aspek lain yang tidak kalah penting adalah Kejelasan mengenai siapa yang harus bertanggung jawab apabila muncul persoalan dalam proses layanan. Hal ini misalnya tampak ketika sistem menolak data yang sebenarnya telah sesuai, ketika sinkronisasi antardata tidak berjalan sebagaimana mestinya, atau ketika layanan tertunda akibat gangguan pada pusat data. Apabila pembagian tanggung jawab semacam ini tidak dirumuskan secara jelas, penggunaan sistem digital justru berisiko menutup titik tanggung jawab yang seharusnya dapat ditelusuri secara tegas.

Asas keempat yang harus diperhatikan adalah kecermatan dan pelayanan yang baik. Penggunaan sistem digital sering dianggap lebih objektif karena bekerja melalui mekanisme yang terstruktur. Namun, anggapan tersebut tidak sepenuhnya tepat, karena setiap sistem tetap dirancang oleh manusia, dibentuk melalui pilihan variabel tertentu, dan dijalankan berdasarkan aturan validasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Oleh karena itu, kecermatan tetap menjadi unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan digital.

Pada CEISA 4.0, mekanisme validasi otomatis memang membantu mengurangi kesalahan pada saat pengisian data. Meskipun demikian, keandalan sistem tidak cukup diukur dari kemampuannya menolak kesalahan input. Sistem juga perlu menyediakan jalur koreksi yang mudah, cepat, dan responsif ketika pengguna menghadapi kendala. Hal ini penting karena tidak semua persoalan administratif dapat diselesaikan hanya melalui pemrosesan otomatis oleh aplikasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengharuskan penyelenggara layanan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Jika dilihat dari tuntutan tersebut, CEISA 4.0 telah menunjukkan kemajuan, terutama karena proses pelayanan menjadi lebih ringkas dan kebutuhan tatap muka dapat dikurangi. Meskipun demikian, ukuran pelayanan yang baik tidak berhenti pada soal kecepatan semata. Aspek lain yang sama pentingnya adalah sejauh mana sistem tetap mampu memberi perlindungan kepada pengguna ketika terjadi gangguan layanan atau ketika proses administratif tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Asas kelima adalah asas kemanfaatan dan proporsionalitas. Penerapan layanan digital semestinya memberikan manfaat yang nyata dan sepadan dengan penyesuaian yang harus dilakukan oleh para pengguna. Bagi perusahaan yang telah memiliki sumber daya kepabeaian yang memadai, penyesuaian terhadap CEISA 4.0 mungkin tidak terlalu menimbulkan hambatan berarti. Sebaliknya, dinamika tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pengguna dengan kapabilitas digital yang belum memadai. Bagi kelompok tersebut, perubahan sistem dapat menghadirkan beban tambahan, mulai dari kebutuhan mempelajari prosedur baru, peningkatan ketergantungan pada bantuan pihak lain, hingga risiko keterlambatan pengurusan dokumen.

Ramadhan & Pribadi (2024) menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan elektronik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem saja, melainkan juga oleh kualitas layanan (*e-service quality*) serta tingkat literasi digital pengguna. Temuan tersebut mengidentifikasi bahwa manfaat CEISA 4.0 tidak serta-merta terdistribusi secara merata kepada seluruh elemen pengguna. Dengan demikian, implementasi asas proporsionalitas menuntut komitmen negara untuk tidak sebatas menyediakan infrastruktur aplikasi. Pemerintah wajib mengintegrasikan dukungan sistemik yang memadai, seperti program pendampingan, panduan teknis yang komprehensif, serta layanan bantuan (*helpdesk*) yang responsif dan efektif.

Prinsip	Indikasi pemenuhan	Catatan kritis
Legalitas	Ada dasar keputusan dan peraturan internal untuk uji coba, penerapan bertahap, dan kelangsungan layanan	Masih perlu konsolidasi norma operasional agar tidak tersebar di banyak kebijakan teknis
Kepastian hukum	Prosedur menjadi lebih seragam dan status layanan lebih mudah dipantau	Perlu notifikasi error yang jelas dan mekanisme pemulihan yang cepat saat sistem terganggu
Keterbukaan	Informasi proses dan jejak aktivitas lebih mudah ditelusuri	Transparansi belum optimal bila panduan dan data layanan tidak mudah diakses pengguna
Akuntabilitas	Jejak audit digital mendukung pengawasan dan evaluasi	Penanggung jawab ketika terjadi kegagalan sistem harus ditentukan secara tegas

Pelayanan yang baik	Layanan lebih cepat, lebih ringkas, dan mengurangi tatap muka	Kualitas layanan tetap bergantung pada jaringan, helpdesk, dan literasi digital pengguna
---------------------	---	--

Tabel 2. Pembacaan CEISA 4.0 menurut prinsip Hukum Administrasi Negara

Sumber: Kreasi Penulis

3. Hambatan Implementasi dan Problem Perlindungan Hukum

Implementasi CEISA 4.0 menunjukkan bahwa hambatan dalam transformasi digital administrasi negara tidak hanya berkaitan dengan persoalan teknis. Permasalahan yang muncul juga berhubungan dengan kesiapan kelembagaan, kapasitas pengguna layanan, tata kelola data, dan kepastian perlindungan hukumnya.

Permasalahan pertama berkaitan dengan infrastruktur teknologi. Layanan digital sangat bergantung pada kestabilan jaringan, kecepatan sistem, dan integrasi data antarfungsi layanan. Ketika gangguan jaringan, perlambatan sistem, atau kendala interoperabilitas terjadi, dampaknya segera dirasakan pada proses pelayanan. Dalam bidang kepabeaan, keterlambatan tersebut tidak hanya berpengaruh pada aspek administratif, tetapi juga dapat memengaruhi arus barang, biaya logistik, dan kepastian usaha.

Permasalahan kedua berkaitan dengan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia. Perubahan aplikasi menuntut kemampuan adaptasi, baik dari petugas pemerintah maupun dari pengguna jasa. Pada praktiknya, tingkat literasi digital para pengguna jasa masih sangat beragam. Konsekuensinya, sistem yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi justru dapat menimbulkan beban penyesuaian baru ketika prosedur, tampilan, dan alur kerja belum sepenuhnya dipahami.

Permasalahan ketiga menyangkut tata kelola data dan integrasi antarsistem. Administrasi digital tidak cukup dinilai dari tampilan layanan yang terpusat atau jumlah modul yang telah dialihkan ke sistem elektronik.

Aspek yang lebih krusial ialah sinkronisasi data, konsistensi variabel, dan kelancaran pertukaran informasi antarunit maupun antarlembaga. Apabila integrasi tersebut belum berjalan dengan baik, pengguna tetap akan menghadapi pengulangan input, koreksi manual, atau perbedaan status dokumen yang menimbulkan kebingungan.

Permasalahan keempat berhubungan dengan kontinuitas layanan. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-19/BC/2023 menegaskan bahwa keberlangsungan layanan teknologi informasi memang perlu diatur secara khusus. Hal ini menegaskan bahwa administrasi digital tidak terlepas dari risiko gangguan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak dapat diukur hanya pada saat sistem berjalan normal, tetapi juga pada saat terjadi gangguan. Pada keadaan demikian, kejelasan prosedur penanganan dan kepastian informasi bagi pengguna menjadi aspek yang sangat krusial.

Permasalahan kelima berkaitan dengan perlindungan hukum dan mekanisme keberatan. Dalam pelayanan berbasis elektronik, persoalan administratif tidak selalu muncul dalam bentuk keputusan tertulis sebagaimana lazim dijumpai dalam pelayanan konvensional. Penolakan data oleh sistem, tertundanya proses, munculnya notifikasi kesalahan, atau kegagalan sinkronisasi dapat menimbulkan akibat administratif yang nyata. Dalam konteks tersebut, pengguna memerlukan jalur klarifikasi dan keberatan yang sederhana, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada titik ini, Hukum Administrasi Negara perlu memberi dasar yang lebih tegas. Pengguna layanan harus mengetahui kepada siapa keberatan diajukan, berapa lama tanggapan harus diberikan, dan bagaimana pembuktian dilakukan apabila persoalan bersumber dari catatan sistem. Tanpa mekanisme yang jelas, digitalisasi justru dapat melahirkan bentuk ketidakpastian baru dalam perlindungan hukum.

4. Relevansi CEISA 4.0 bagi Pembaruan Hukum Administrasi Negara

Implementasi CEISA 4.0 menunjukkan pembaruan Hukum Administrasi Negara tak cukup dilakukan hanya dengan mengakui layanan elektronik.

Aspek lain yang mendesak untuk dibenahi meliputi regulasi penggunaan data, tanggung jawab pejabat, keputusan otomatis (*automated decision-making*), pembuktian digital, serta jaminan keberlangsungan layanan. Pada administrasi konvensional, subjek hukum yang melakukan tindakan pemerintahan umumnya mudah diidentifikasi melalui pejabat yang menerbitkan atau menandatangani keputusan. Namun, pada administrasi digital, atribusi tindakan tersebut menjadi lebih kompleks. Suatu tindakan administratif dapat lahir dari konvergensi antara kebijakan pejabat, algoritma sistem, dan proses validasi otomatis. Oleh karena itu, tanggung jawab administratif tidak lagi cukup dilihat hanya dari siapa yang memberikan persetujuan akhir. Tanggung jawab tersebut juga perlu mencakup pihak yang menetapkan standar validasi, mengelola sistem, dan menangani pemulihan layanan ketika terjadi gangguan.

Implementasi CEISA 4.0 memperlihatkan bahwa pembaruan Hukum Administrasi Negara bergerak ke beberapa arah penting. Pertama, administrasi pemerintahan semakin bertumpu pada data. Data tidak lagi hanya berfungsi sebagai pelengkap dokumen, tetapi telah menjadi bagian utama dalam proses penilaian dan pengambilan keputusan. Kedua, pelayanan publik dituntut semakin responsif. Sistem digital harus mampu memberi kemudahan bagi pengguna, namun tetap berjalan sesuai dengan prinsip legalitas dan tata kelola yang benar. Ketiga, pengawasan administrasi juga mengalami perubahan. Jejak audit dan catatan sistem memberikan ruang yang lebih besar bagi pengawasan, baik di lingkungan internal maupun dari luar. Meskipun demikian, manfaat tersebut baru dapat dioptimalisasi apabila data yang terekam dapat diakses, dibaca, dan digunakan secara tepat untuk kepentingan evaluasi pelayanan.

Temuan dari literatur nasional mutakhir mendukung pandangan tersebut. Budiyo dan Taufik menilai digitalisasi pelayanan publik mempercepat reformasi birokrasi, tetapi tetap menuntut konsistensi tata kelola.⁶ Aziz (2025) menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di era digital harus bertumpu pada efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

⁶ Budiyo dan A. Taufik, *Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi*, Jurnal Dwija Kusuma, Vol.13, No.1 (2025).

Andriani dkk. mencatat isu akuntabilitas dan transparansi menjadi tema yang semakin menonjol pada era digital.⁷ Dengan demikian, tinjauan yuridis terhadap CEISA 4.0 tidak dapat dilepaskan dari agenda pembaruan birokrasi yang lebih luas guna mewujudkan administrasi negara yang tidak hanya modern, melainkan juga sah, terbuka, dan menjamin kepastian layanan.⁸

5. Formulasi Penguatan Kebijakan

Berdasarkan hasil analisis, beberapa langkah kebijakan yang perlu diperkuat. Pertama, harmonisasi regulasi. Pengaturan mengenai implementasi CEISA 4.0 pada dasarnya sudah tersedia, tetapi masih tersebar dalam berbagai keputusan yang diterbitkan secara bertahap. Kondisi ini membuat ketentuan operasional belum selalu mudah dipahami sebagai satu kesatuan. Oleh karena itu, diperlukan penataan kembali norma operasional yang memuat standar minimal pelayanan digital, tata cara koreksi data, mekanisme pemberitahuan apabila terjadi gangguan, serta jalur keberatan administratif dalam kerangka yang lebih ringkas dan mudah diakses oleh pengguna layanan.

Kedua, diperlukan penguatan tata kelola keberlangsungan layanan. Setiap gangguan sistem tidak hanya ditangani secara teknis semata, tetapi harus diikuti oleh prosedur pemulihan yang jelas, indikator penanganan yang terukur, penanggung jawab yang definitif, serta penyampaian informasi resmi yang aksesibel bagi pengguna. Melalui pendekatan tersebut, gangguan layanan tidak lagi menjadi persoalan yang ambigu, melainkan dapat diselesaikan melalui mekanisme yang akuntabel secara administratif.

Ketiga, peningkatan literasi digital dan kapasitas sumber daya manusia. Keberadaan sistem yang baik tidak dengan sendirinya menjamin pelayanan berjalan optimal. Sistem tetap membutuhkan operator dan pengguna yang memahami prosedur, mengenali potensi risiko, serta mengetahui hak administratif yang melekat pada penggunaan layanan tersebut. Tanpa pemahaman yang memadai, digitalisasi justru dapat menimbulkan kebingungan baru dan mengurangi manfaat yang seharusnya diperoleh dari penyelenggaraan layanan elektronik.

⁷ R. N. R. Andriani, W. D. Dermawan, dan A. R. Fadillah, *Analisis Tantangan Baru Nilai Publik dan Akuntabilitas di Era Digital*, JABI, Vol.8, No.1 (2025).

⁸ W. D. I. Aziz, *Reformasi Birokrasi di Era Digital, Optimalisasi Teknologi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi*, Religious and Social Humanitis, Vol.2, No.1 (2025),

Keempat, penguatan *dashboard* transparansi. Informasi mengenai status layanan, statistik gangguan, estimasi waktu pemulihan, dan pedoman teknis perlu disajikan secara terbuka guna menjaga akuntabilitas dan kepercayaan publik.⁹

Kelima, diperlukan penegasan terkait pelaksanaan audit dan evaluasi berkala.. Data dan jejak digital yang terekam dalam CEISA 4.0 seharusnya tidak hanya digunakan untuk kepentingan pengawasan internal yang terbatas. Data tersebut perlu dimanfaatkan secara teratur dan sistematis untuk menilai mutu pelayanan, mengidentifikasi kendala yang berulang, serta menjadi landasan bagi perbaikan layanan berkelanjutan. Melalui upaya tersebut, sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai Instrumen Pengawasan, tetapi juga sebagai sarana evaluasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Keenam, penyusunan mekanisme pemulihan administratif yang mudah diakses pengguna. Apabila gangguan layanan menimbulkan dampak operasional yang signifikan, pengguna memerlukan jalur penyelesaian yang cepat, jelas, dan tidak meningkatkan beban kepatuhan (*compliance cost*) secara berlebihan. Mekanisme tersebut krusial untuk memitigasi risiko kerugian akibat kendala sistemik yang berada di luar kendali pengguna. Melalui prosedur pemulihan yang responsif, perlindungan hukum dalam penyelenggaraan layanan digital dapat diwujudkan secara konkret.

Rekomendasi tersebut penting karena kualitas pelayanan publik digital pada akhirnya diukur dari dua dimensi: efisiensi proses dan keadilan hak pengguna. Modernisasi pelayanan tidak sekadar dicerminkan oleh keberadaan aplikasi, melainkan bagaimana teknologi tersebut beroperasi di atas koridor hukum, memperjelas tanggung jawab tata kelola, memitigasi risiko pengguna, dan menjamin kepastian prosedur dalam setiap situasi. Berdasarkan perspektif tersebut, pengembangan CEISA 4.0 harus diarahkan sebagai instrumen administrasi yang legal, efisien, dan inklusif.

⁹ Riziq & Hotijah 2025; Shabihah dkk. 2025.

6. Implikasi Teoretis dan Implikasi Praktis

Secara teoretis, kajian ini menegaskan bahwa transformasi digital pada administrasi negara tidak dapat dikaji hanya melalui pendekatan manajemen teknologi semata. Analisis hukum tetap diperlukan karena setiap perubahan arsitektur layanan berimplikasi terhadap status tindakan administrasi, relasi kewenangan, dan parameter akuntabilitas.¹⁰ Kasus CEISA 4.0 merepresentasikan bagaimana sistem digital berfungsi sebagai medium tindakan pemerintahan. Oleh karena itu, studi hukum administrasi negara dituntut untuk lebih adaptif dalam merespons isu keputusan elektronik (*electronic decision-making*), rekam jejak digital (*system log*) sebagai alat bukti administratif, serta pemetaan tanggung jawab hukum pada rantai layanan digital.

Implikasi teoretis berikutnya adalah urgensi pergeseran paradigma prosedur administratif yang semata berorientasi dokumen menuju prosedur administratif berbasis data. Pada sistem CEISA 4.0, kualitas tindakan pemerintah sangat dipengaruhi ketepatan struktur data, integritas pertukaran informasi, dan kejelasan standar validasi.¹¹ Jika hukum administrasi tidak merumuskan persyaratan secara memadai, legalitas formal berisiko berjalan tanpa kualitas prosedural yang substantif. Oleh karena itu, asas kecermatan pada era digital harus dimaknai pula sebagai kecermatan dalam desain sistem, pemeliharaan data, serta pengendalian perubahan aplikasi.

Secara praktis, hasil penelitian ini berguna bagi 3 kelompok. Pertama, bagi regulator dan pimpinan instansi, artikel ini menunjukkan kebutuhan untuk mengintegrasikan kebijakan teknis ke dalam kerangka operasional yang lebih mudah dipahami pengguna. Kedua, bagi pelaksana layanan, artikel ini menekankan pentingnya penguatan *helpdesk*, dokumentasi prosedur, dan tata laksana saat terjadi gangguan. Ketiga, bagi pengguna jasa, artikel ini menjelaskan bahwa bahwa kepastian layanan digital tetap dapat dituntut melalui berbagai prinsip Hukum Administrasi Negara Hukum Administrasi Negara, bukan semata bergantung pada negosiasi teknis sehari-hari.

¹⁰ Karim & Hayya 2024; Andriani dkk. 2025.

¹¹ Pratiwi 2024; Shabihah dkk. 2025.

Implikasi praktis lain ialah perlunya indikator evaluasi yang tidak sekedar berfokus pada jumlah modul aktif atau banyaknya layanan yang telah dimigrasikan. Evaluasi CEISA 4.0 perlu menggunakan ukuran yang lebih substantif, misalnya kestabilan layanan, rata-rata waktu pemulihan, tingkat keberhasilan penyelesaian koreksi data, kejelasan respons terhadap keberatan, dan kepuasan pengguna atas akses bantuan.¹² Dengan indikator tersebut, pengembangan sistem tidak hanya dipuji karena modern, tetapi juga diuji karena adil dan dapat dipertanggungjawabkan.

Jika dikaitkan dengan agenda reformasi birokrasi nasional, CEISA 4.0 sesungguhnya menunjukkan model penting tentang bagaimana layanan sektoral dapat menjadi laboratorium administrasi digital. Pengalaman ini dapat ditransformasikan ke bidang lain, terutama layanan yang juga bergantung pada validasi dokumen, integrasi antarlembaga, dan pengambilan keputusan cepat. Namun, replikasi kebijakan harus tetap memperhatikan ciri khas setiap sektor tidak membentuk digitalisasi yang seragam dari sisi perangkat, tetapi lemah dari sisi jaminan hukum.

Akhirnya, kajian ini mengandung pesan bahwa transformasi digital yang berhasil adalah transformasi yang menghadirkan kepastian prosedur sekaligus rasa keadilan bagi pengguna. Sepanjang dua dimensi tersebut dijaga, digitalisasi akan memperkuat kepercayaan publik kepada administrasi negara. Sebaliknya, apabila sistem hanya menekankan efisiensi tanpa penguatan perlindungan hukum, modernisasi justru akan dipandang sebagai sumber ketidakpastian baru.

C. PENUTUP

Transformasi digital yang dikenal sebagai CEISA 4.0 telah meningkatkan efisiensi administrasi, pelaksanaan audit, standardisasi proses, dan integrasi layanan dalam administrasi pemerintahan Indonesia. Implementasinya menunjukkan bahwa ketika digitalisasi dipadukan dengan infrastruktur hukum, infrastruktur teknologi, dan kemampuan kelembagaan, sistem ini dapat memacu pertumbuhan pencatatan transaksi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan.

¹² Ramadhan & Pribadi 2024; Budiyanto & Taufik 2025.

Menurut Hukum Administrasi Negara, konsep legalitas, kepastian hukum, pencatatan, akuntabilitas, kecermatan, dan pelayanan yang baik menjadi landasan implementasi CEISA 4.0. Namun, masih banyak permasalahan yang perlu diatasi, terutama yang berkaitan dengan interoperabilitas data, literasi digital, perlindungan hukum pengguna, gangguan sistem, dan keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, pengembangan CEISA 4.0 harus berkonsentrasi pada harmonisasi regulasi, gangguan tata kelola, pendampingan pengguna, dan pengawasan administratif yang efisien, bukan pada pengembangan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Afdila, A. dan M. F. Adnan. *Digitalisasi Administrasi Publik sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi*. Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi. Vol.2. No.2 (2023).
- Alamsyah, A. R., A. Purwanto dan T. D. Saputra. *Optimalisasi Pelayanan Online Ceisa 4.0 dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia*. Jurnal Matemar (Manajemen dan Teknologi Maritim). Vol.5. No.2 (2025).
- Andriani, R. N. R., W. D. Dermawan dan A. R. Fadillah. *Analisis Tantangan Baru Nilai Publik dan Akuntabilitas di Era Digital*. JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia). Vol.8. No.1 (2025).
- Aziz, W. D. I. *Reformasi Birokrasi di Era Digital, Optimalisasi Teknologi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi*. Religious and Social Humanitis. Vol.2. No.1 (2025).
- Budiyanto dan A. Taufik. *Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi*. Jurnal Dwija Kusuma. Vol.13. No.1 (2025).
- Daraba, D., R. Salam, I. D. Wijaya, A. Baharuddin, D. Sunarsi dan Bustamin. *Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia*. Pallangga Praja. Vol.5. No.1 (2023).
- Ekwantoro, S., B. Priyono dan T. D. Saputra. *Evaluasi Pelayanan Ekspor & Impor Melalui Customs Excise Information System and Automation Ceisa 4.0 di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam Rangka Menuju Efektivitas*. Syntax Literate. Vol.9. No.11 (2024).
- Karim, A. dan N. A. Hayya. *Hukum Administrasi Negara dalam Era Digital, Analisis Yuridis Ketentuan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Wasaka Hukum. Vol.12. No.1 (2024).
- Pratiwi, M., O. Fridyatama dan T. Taryo. *Analisis Sistem Informasi Pelayanan di Bidang Kepabeanan dan Cukai CEISA 4.0*. HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings). Vol.4. No.2 (2024).
- Prihatin, P. S., P. Amri dan A. Wicaksono. *Public Service Transformation Trough Digital Based Services During Covid 19 Pandemic in Riau Province, Indonesia*. Otoritas. Vol.13. No.1 (2023).
- Ramadhan, S. A. dan U. Pribadi. *Building Citizen Satisfaction with E Government Services, A Case Study of the Population Administration Information System SIAK*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. Vol.8. No.3 (2024).
- Riziq, M. dan S. Hotijah. *Penerapan Prinsip Hukum Administrasi Negara dalam Penguatan Keterbukaan Informasi Publik di Era Digitalisasi Birokrasi*. Sosio Yustisia. Vol.5. No.1 (2025).
- Shabihah, S. A., M. Ryanindityo dan I. Nurkumalawati. *Peran E Governance sebagai Instrumen Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan di Indonesia*. Journal of Administration and International Development. Vol.5. No.1 (2025).

Website

Portal CEISA Bea Cukai. *Portal CEISA 4.0*. diakses dari <https://portal.beacukai.go.id/>. Diakses pada 20 Juni 2026.

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 19 BC 2023 tentang Tata Laksana Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP 124 BC 2022 tentang Pelaksanaan Uji Coba Piloting Implementasi CEISA 4.0.

Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP 110 BC 2022 tentang Penerapan Secara Penuh Mandatory CEISA 4.0 Tahap Kedua.

Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP 231 BC 2025 tentang Penerapan Secara Penuh Mandatory CEISA 4.0 Tahap Keduapuluhdua.