

## Kualitas Pelayanan Kepabeanan pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tanjung Priok II Jakarta

Mulatno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80001&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kepabeanan pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tanjung Priok II Jakarta dengan menggunakan konsep Service Quality. Disamping itu juga ingin mengetahui tingkat perbedaan harapan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan Servqual serta ingin mengetahui penilaian pejabat dan pegawai KPBC dari aspek kualitas pelayanan menurut Model 7'S Mckinsey.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan quesioner, wawancara mendalam dan pengamatan langsung (observasi). Data sekunder diperoleh dari hasil penelusuran berbagai perpustakaan dan dokumentasi. Data yang terkumpul dari quesioner dilakukan analisa dengan menggunakan Importance Performance analysis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 43,65 % penerima layanan menilai kinerja petugas kepabeanan sudah baik dengan tingkat kesesuaian 80,67%, Dalam menyiapkan diri menghadapi stakeholder-nya, KPBC dengan segenap sumber daya yang dimiliki memandang Shared vision and value, strategy ,structure, system, staff. skill and style sebagai aspek-aspek penting dalam kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini secara akademis dapat sebagai referensi perpustakaan Pascasarjana yang dapat bermanfaat bagi mahasiswa, sedangkan di KPBC khususnya dan DJBC pada umumnya dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian lanjutan, dalam cakupan unit analisis yang lebih luas dan komperhensif. Secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi KPBC pada khususnya dan DJBC pada umumnya dalam menyusun strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan dimensi-dimensi yang ada dan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh stakeholder-nya.