

ABSTRAKSI

Nama : Horas Mardapot Baja Sinaga
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Persepsi Pengguna Jasa Kepabeanan Terhadap Beberapa Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Utama (KPU) Bea dan Cukai Tanjung Priok

KPU merupakan salah satu bentuk pembaharuan administrasi Bea dan Cukai yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kemampuan Bea dan Cukai dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan dan efektifitas pengawasan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip *good governance*, didukung teknologi informasi, organisasi berdasarkan fungsi dan sumber daya manusia yang profesional dan berdedikasi tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan KPU terhadap Pengguna Jasa Kepabeanan, untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dengan harapan Pengguna Jasa Kepabeanan atas kualitas pelayanan KPU, untuk mengetahui dimensi apa dari dimensi kualitas pelayanan KPU yang telah memenuhi harapan Pengguna Jasa Kepabeanan, dan untuk mengetahui posisi dimensi *transparency* dan *responsiveness* dalam Diagram Kartesius, dengan mengacu pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Servqual) yang dikemukakan oleh A.Parasuraman, Valerie A Zeithaml dan Lonard Berry (PZB) yang telah dimodifikasi menjadi 8 (delapan) dimensi kualitas pelayanan disesuaikan dengan kondisi KPU

Hipotesis yang diajukan adalah (1). Terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen (*reliability, assurance, tangibility, emphaty, responsiveness, transparency, fairness dan access*) dalam menentukan kualitas layanan KPU, (2) Terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap pelayanan KPU, (3). Dimensi *Transparency dan Responsiveness* berada pada Kuadran A (Pertahankan Prestasi) pada Diagram Kartesius.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penyebaran angket kuisiонер yang berisi 31 (tiga puluh satu) butir pernyataan yang meliputi aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan KPU. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, dengan teknik *incidental sampling*. Kuisiонер yang disebar sebanyak 150 exemplar, namun yang kembali hanya 86 exemplar (57%)

Metode analisis data dilakukan dengan uji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (analisis regresi), uji beda rata-rata antara persepsi dan harapan (uji t), dan analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- (1). Terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen (dimensi kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna Jasa). Berdasarkan pengujian kontribusi masing-masing dimensi dengan uji t, diperoleh hasil tidak ada dimensi yang signifikan, karena terjadi gejala multikolinearitas. Setelah dilakukan uji analisa regresi berganda dengan metode *Backward* diperoleh model regresi baru

yang menyimpulkan hanya dimensi *fairness* yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPU,

- (2) Terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan atas kualitas pelayanan KPU. Sesuai uji t (uji beda), ditemukan perbedaan yang signifikan pada semua dimensi, yang berarti tidak ada satupun dimensi kualitas pelayanan yang telah memenuhi harapan pengguna jasa kepatuhan
- (3) Sesuai dengan Diagram Kartesius dimensi *transparency* masih berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah) yang berarti baik harapan maupun persepsi pengguna jasa kepatuhan terhadap dimensi ini masih rendah. Sementara dimensi *responsiveness* berada dalam kuadran B (Pertahankan Prestasi) yang berarti KPU telah berhasil memenuhi harapan pengguna jasa kepatuhan

Analisa dengan metode yang lain diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- (1). Pengujian dengan metode Analisa Tingkat Kesesuaian, ditemukan bahwa antara persepsi dan harapan termasuk dalam kriteria 'sangat sesuai'.
- (2). Pengujian dengan Analisa Nilai Penting Relatif, diperoleh hasil 3 (tiga) dimensi yang paling penting dalam pembentukan kualitas pelayanan KPU adalah dimensi *reliability*, *empathy*, dan *assurance*
- (3). Pengujian dengan Diagram Kartesius, tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan prioritas utama (Kuadran A).

Kata Kunci : KPU, Pengguna Jasa Kepatuhan, Servqual

ABSTRACT

Name : Horas Mardapot Baja Sinaga
Program of Study : Magister of Planning and Public Policy
Title : Customs Stakeholder Perception regarding KPU's Quality Services

KPU (Major Customs Service Office, at Tanjung Priok) is one of the new customs administration developments. It aims to improve the service quality and the service efficiency and monitoring affectivity refer to the government rule which based on good governance supported by IT and best human resources performance.

This Research' aim is to acknowledge whether there is significant impact of the KPU quality service to the user of Customs Service User requirement service ; to acknowledge whether there is significant differentiation between perception with the expectation of the user of Customs Service User requirement service from KPU ; to acknowledge what dimension is from KPU service quality which fulfill the expectation of the user of Customs Service User requirement service ; and to acknowledge the position of transparency and responsiveness in Kartesius Diagram which referring to 5 KPU's service quality dimension (Servqual) quoted from A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml and Lonard Berry (PZB) which has been modified to be 8 dimension of service quality adjusted with current KPU condition.

Hypothesis submission are : (1).There are significant influents between independent variable (reliability, assurance, tangibility, empathy, responsiveness, transparency, fairness and access) in determined the service quality of KPU, (2).There is average differences between perception and expectation of KPU service usage, (3).Dimension transparency and responsiveness on quadrant a (first priority) in Kartesius Diagram

This research is quantitative research with spreading questioner checklist contain of 31 question which covering quality dimension service in KPU. The method of sample usage is non probability sampling with incidental sampling. Total 150 questioner spreading only 86 returned

Analysis data method are done by examining the impact of independent variable to variable dependency (analysis regression), examining of average difference between perception and expectation (test t) and analysis between perception and expectation

The result of research showing that:

- (1).There is influence of independent variable (service quality dimension) to independent variable(satisfaction of the custom user from KPU Service) based on contribution test for each dimension with test t, it gain result that there no significant dimension because of multycollinearity syndrome. After doing the analysis double regression test with backward method, it resulted new regression model which summarizing only fairness dimension giving significant contribution to the satisfactory KPU's service user
- (2).There is average significant difference between perception and expectation of KPU service. Based on test t (differ test), it is found out the significant difference to all

dimension, which means there is no quality dimension which fulfilling the expectation of the service's user.

- (3). Based on Kartesius Diagram, transparency dimension still on quadrant C (low priority) which means either hope or perception of custom clearance service user to this dimension is still low, whilst responsiveness dimension on quadrant B (maintain performance) which means KPU still fulfill the expectation or hope of the KPU'S service user

Other analysis method got a summary as per below detail:

- (1).Examining by analysis method of the similar stage, found out that between perception and hope include of “ very similar “ criteria
- (2).Examining by relative important point analysis, got 3 result dimension which is the most important in performing the KPU quality service which relativity dimation, empathy, assurance
- (3).Examining with kartesius diagram, there is no quality service dimension which having first priority or on quadrant A

Keywords : KPU, SERVQUAL, Customs Stakeholder

