

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “DAMPAK PENGARUH REFORMASI LAYANAN BIROKRASI IMPOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA KPPBC TIPE MADYA PABEAN JUANDA”. Bertujuan (1) pengaruh reformasi layanan birokrasi yang terdiri atas penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur terhadap kepuasan pengguna jasa pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, (2) Untuk mengetahui manakah diantara pengaruh reformasi layanan birokrasi yang terdiri atas penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur secara parsial yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna jasa pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

Dalam penelitian ini menggunakan metode Penelitian Kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan Studi Kepustakaan, Kuesioner, Wawancara, Dokumentasi dan Observasi, dengan teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hasil Pengujian Hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa faktor penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda, hasil ini di tunjukkan dengan Nilai F_{hitung} sebesar $30.226 > F_{tabel}$ sebesar 2.77 dan nilai signifikan < 0.05 , sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. (2) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial/individu dapat diketahui bahwa hipotesis kedua yang diajukan yaitu koefisien regresi dari penataan organisasi (X_1) sebesar 0.310, kemampuan SDM (X_2) sebesar 0.558, dan fasilitas infrastruktur (X_3) sebesar 0.276, adalah berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa, dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan yang meliputi ketiga variabel tersebut diketahui bahwa secara parsial variabel kemampuan SDM berpengaruh dominan terhadap variabel terikat kepuasan pengguna jasa di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.

Kata Kunci : Penataan Organisasi, Kemampuan SDM, Fasilitas Infrastuktur, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Research that gets title “DAMPAK PENGARUH REFORMASI LAYANAN BIROKRASI IMPOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA KPPBC TIPE MADYA PABEAN JUANDA”. Intent (1) reform influence service comprise of bureaucracy organization settlement, SDM ability, and infrastructure facility to service user satisfaction on KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, (2) To know which within reform influence service comprise of bureaucracy organization settlement, SDM ability, and infrastructure facility partially which ascendant dominating to service user satisfaction on KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda..

In this research utilize quantitative Research method with data collecting method utilizes Study bibliography, kuesioner, Interview, Documentation and Observation, with analisis's tech data by use of Analisis Regersi Plain.

This observational result points out that: (1) Hypthosts Testing Results simultan points out that organisational settlement factor, SDM'S ability, and ala infrastructure facility simultan having for signifikan to service user satisfaction at Supervisory Office And Ministering Tipe Madya Pabean Juanda's Duty and Duty, this result at points out by Point $f_{computing}$ as big as 30.226 > F_{table} as big as 2.77 and appreciative signifikan < 0. 05, so H_0 is refused and H_1 is accepted. (2) base hypthosts testing result partially / individual get to be known that second one hypothesis is proposed which is regression coefficient of organization settlement (X_1) as big as 0.310, SDM'S ability (X_2) as big as 0.558, and infrastructure facility (X_3) as big as 0.276, are influential signifikan to bonded variable which is service user satisfaction, hypothesis thus both of one is proposed that covers drd variable that is known that partially variable SDM ability having for dominant to variable tied-up by service user satisfaction at Supervisory Office and Ministering Tipee Madyaa Pabeana Juandaa's Duty and Duty.

Key word: Organisational settlement, SDM ability, Infrasruktur's facility, User satisfaction