

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman yang kian pesat memberi akibat tuntutan pemenuhan sejumlah kebutuhan masyarakat akan kian mengalami peningkatan, terkhusus dalam lembaga birokrasi. Keluhan masyarakat pada rendahnya mutu layanan adalah salah satu indikator yang membuktikan belum memadainya layanan yang diberikan aparat birokrasi. Kebutuhan maupun tuntutan masyarakat adalah tantangan untuk birokrasi guna bisa memberi layanan yang paling baik dan guna bisa menjalankan fungsi secara baik. Maka, lembaga birokrasi harus mempergunakan strategi penambahan layanan yang tanggap pada kebutuhan masyarakat yang menginginkan kualitas layanan. Pembinaan, penataan, maupun pemanfaatan aparat yang gagap teknologi sangatlah dibutuhkan guna menghadapi perkembangan zaman supaya bisa meraih layanan masyarakat yang bermutu selaras dengan yang dikehendaki masyarakat.

Pembekalan pengetahuan ataupun keterampilan terkait teknologi menjadi kebutuhan untuk aparat birokrasi sekarang ini. Penambahan kebutuhan maupun tuntutan masyarakat harus diseimbangkan dengan penambahan kemampuan ataupun keterampilan aparat birokrasi juga. Salah satunya, menuntut efisiensi maupun efektifitas pula. Maka, layanan pada masyarakat betul-betul sebagai prioritas dan para aparatur birokrasi yang menjadi layanan masyarakat akan lebih sanggup mengayomi, melayani, maupun meningkatkan partisipasi masyarakat, maka birokrasi yang baik maupun selaras dengan harapan dan aspirasi masyarakat bisa tercapai. Sejumlah inovasi terkait layanan sudah banyak dilaksanakan sebagian besar lembaga umum. Hal tersebut dilaksanakan

menjadi salah satu langkah dalam mencapai layanan pada masyarakat yang lebih baik, terjangkau dan mudah. Dan menjadi jawaban kepercayaan yang sudah diberikan masyarakat pada kinerja dari birokrasi layanan umum yang notabennya selama ini memperoleh citra kurang baik melalui sebagian besar kalangan masyarakat yang mengurus layanan baik layanan perizinan ataupun non perizinan misalnya proses pengurusan yang rumit, memerlukan waktu lama dan membutuhkan biaya banyak.

Seiring bergulirnya reformasi, Kementerian Keuangan menjadi salah satu perintis institusi yang bertekad menciptakan *good governance* khususnya yang terkait dengan layanan publik dalam menyikapi kebutuhan, keinginan, tuntutan mitra kerja dan kondisi dunia usaha. Konsep reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan sudah dimulai sejak tahun 2002 melalui proses penataan organisasi (*reinventing organization*). Pada tahun 2007 konsep tersebut dipertegas dengan dikeluarkannya Kemenkeu No.30/KMK.01/2007 terkait Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan. Program pokok pada reformasi birokrasi tahun 2007 terdiri 4 poin, yakni perbaikan business process, penataan organisasi, perbaikan remunerasi, meningkatkan manajemen SDM. Dan bentuk reformasi birokrasi Kementerian Keuangan yang terbaru dituangkan pada Keputusan Menteri Keuangan No.24/KMK.01/2008 dengan adanya beberapa tambahan dalam program yang akan ditargetkan seperti indikator kinerja utama, komunikasi publik, dan monitoring/evaluasi.

Sebagai bentuk penataan organisasi, Kementerian Keuangan membentuk kantor-kantor modern yang dijadikan *pilot project* reformasi birokrasi pada unit eselon I di bawahnya. Hal tersebut nampak pada pembentukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern di Ditjen Pajak, terdiri dari tiga KPP WP Besar dan 28 KPP Madya, 171 KPP Pratama, pada Ditjen Bea Cukai didirikan tiga Kantor Pelayanan Utama, yakni KPU Tipe A Tanjung priok, KPU Tipe B Batam,

KPU Tipe C Soekarno Hatta tiga Kantor Tipe Madya Cukai maupun beberapa Kantor Tipe Madya Pabean. Sementara itu di Ditjen Perbendaharaan dari target 30, saat ini telah beroperasi 27 KPPN percontohan.

Pada Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kantor Pengawasan serta Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Juanda merupakan satu dari beberapa kantor tipe madya pabean yang merupakan representasi dari *reinventing organization* Kementerian Keuangan. Peran strategis serta harapan dan tuntutan kondisi dari wilayah kerja yang ada di dalamnya menjadi alasan utama disandanginya status madya pabean.

Sebagai upaya perwujudan reformasi layanan birokrasi, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Juanda telah mendapat predikat ISO 9001:2015 terkait Sistem Manajemen Kualitas, ISO 37001 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan, Wilayah Bebas Korupsi serta untuk tahun 2021 mengikuti lomba Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). WBBM maupun WBK adalah predikat yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi pada unit kerja dalam lembaga pemerintahan minimal eselon tiga yang melaksanakan fungsi layanan. Guna meraih predikat WBBM dan WBK, unit kerja haruslah mengembangkan Zona Integritas dahulu. Zona Integritas merupakan predikat yang diberikan untuk lembaga pemerintah yang jajaran maupun pimpinan memiliki komitmen guna mencapai WBK/WBBM lewat reformasi birokrasi, terkhusus berdasar hal mencegah korupsi maupun meningkatkan mutu layanan umum.

Terhadap dasar itu Peneliti berminat melakukan pengkajian lebih mendalam tentang dampak pengaruh Reformasi Layanan birokrasi dalam kaitannya dengan pembentukan persepsi kepuasan pengguna jasa, sehingga pada penelitian kami memilih judul "**Dampak Pengaruh Reformasi Layanan**

## **Birokrasi Impor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Mengacu latar belakang masalah yang sudah diuraikan, sehingga perumusan permasalahan dikemukakan yakni:

1. Adakah dampak pengaruh reformasi layanan birokrasi yang terdiri atas penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur terhadap kepuasan pengguna jasa dalam KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.
2. Manakah diantara reformasi layanan birokrasi yang terdiri atas penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur secara parsial yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna jasa dalam KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian dilaksanakan guna mengetahui dampak pengaruh reformasi layanan birokrasi impor terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan objek studi adalah seluruh pengguna jasa dalam KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda sebagai berikut:

- a. Guna melihat dampak pengaruh reformasi layanan birokrasi yang terdiri atas penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur terhadap kepuasan pengguna jasa pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.
- b. Guna melihat 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 dalam KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yakni:

a. Bagi STIE Mahardhika

Bisa memberi manfaat maupun masukan guna mengembangkan penelitian lebih mendalam terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

b. Untuk Instansi

Sebagai informasi untuk mengetahui bentuk kualitas layanan yang dinilai penting untuk memberi pengaruh pada derajat kepuasan pengguna jasa agar dapat dijadikan dasar untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dalam upaya menciptakan kepuasan pengguna jasa dalam KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

c. Untuk peneliti

Diharap penelitian bisa meningkatkan pengetahuan peneliti pada aplikasi teori tentang pemasaran dan hal yang berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa.