

**DAMPAK PENGARUH REFORMASI LAYANAN BIROKRASI IMPOR
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA KPPBC TIPE MADYA
PABEAN JUANDA**

Amandha Dwie Lestari

Dr. Wulandari Harjanti, S.Sos.SE.,MM

Dr. Hj. Sri Rahayu, SE.,MM

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Mahardhika

Email : lesdwie@gmail.com

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 Infrastruktur, 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

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang kian pesat memberi akibat tuntutan pemenuhan sejumlah kebutuhan masyarakat akan kian mengalami peningkatan, terkhusus dalam lembaga birokrasi. 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. 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.

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 disandangnya 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).

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.”**

TINJAUAN PUSTAKA

REFORMASI

Berdasarkan KBBI, reformasi merupakan perubahan drastis bagi perbaikan pada sebuah negara ataupun masyarakat. Bila berdasarkan hukum, reformasi merupakan perubahan drastis guna perbaikan pada bidang hukum di sebuah negara maupun masyarakat.

BIROKRASI

Berdasarkan KBBI, birokrasi merupakan sistem pemerintahan yang dilaksanakan pemerintah dikarenakan sudah berpegang kepada jenjang jabatan dan hierarki. Dengan demikian berdasar teori tentang birokrasi dan reformasi yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan secara umum bahwa Reformasi birokrasi hakikatnya adalah langkah guna melaksanakan perubahan maupun pembaharuan mendasar secara drastis pada sistem pelaksanaan pemerintahan terkhusus terkait aspek ketatalaksanaan, kelembagaan, maupun SDM yang berorientasi pada tujuan serta mampu menyesuaikan dengan tuntutan perubahan yang terjadi.

ORGANISASI

Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu organisasi dapat dikatakan wadah kegiatan dari pada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Di kegiatan itu orang-orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang “statis”, karena sekedar hanya melihat dari strukturnya. Di samping itu terdapat pengertian organisasi yang bersifat “Dinamis”. Pengertian ini organisasi dilihat dari pada sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan dari pada tata hubungan yang terjadi di dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal.

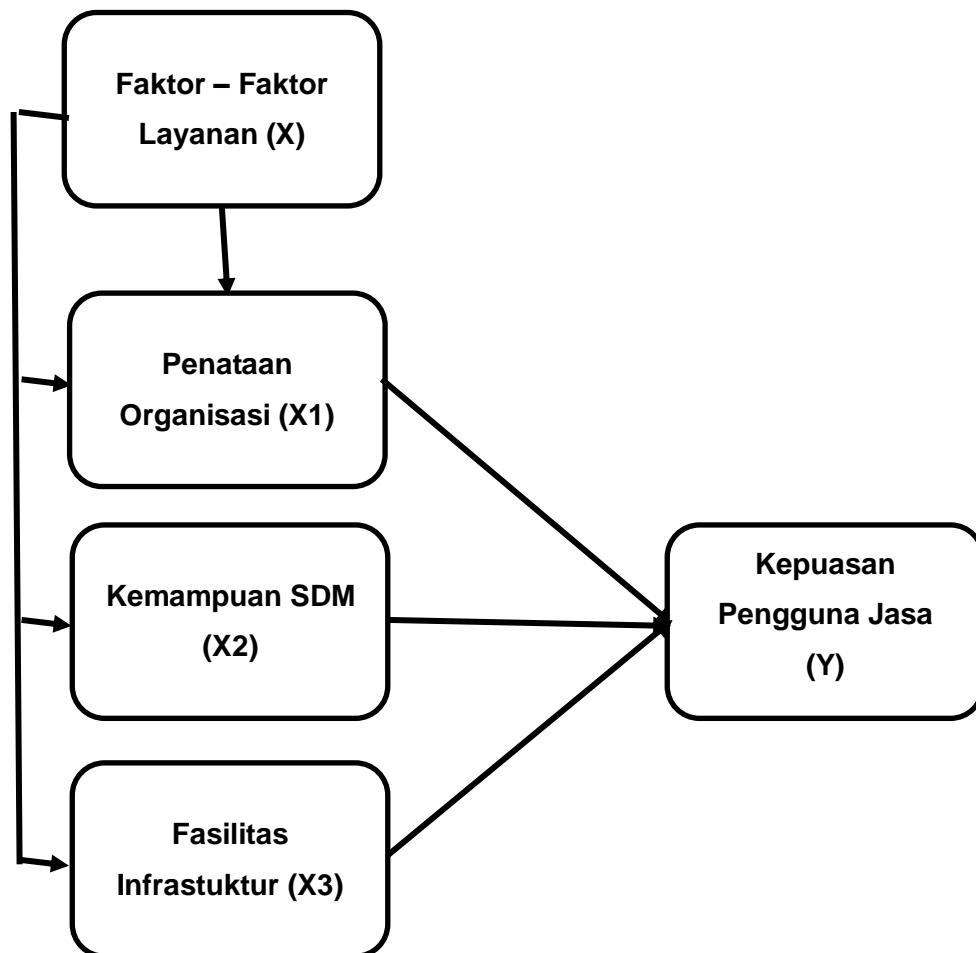
KEPUASAN PELANGGAN

Kotler menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan derajat perasaan individu sesudah membandingkan hasil yang dia rasakan daripada yang diinginkan. Definisi yang lain menyatakan bahwa kepuasan adalah derajat perasaan pelanggan yang didapatkan sesudah pelanggan menikmati suatu hal (Tjiptono,1997). Maka kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara yang diinginkan pelanggan dan kondisi yang diberikan perusahaan pada upaya memenuhi keinginan pelanggan.

PEMASARAN JASA

Rangkuti (2006:2) menyebutkan jasa adalah pemberian sebuah kinerja ataupun tindakan tidak kasat mata antar pihak. Biasanya jasa dikonsumsi maupun diproduksi dengan bersamaan maka hubungan antar pemberi dan penerima jasa saling memberi pengaruh pada hasil jasa itu.

KERANGKA KONSEPTUAL



METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dipergunakan pada penelitian yakni pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif seringkali disebut metode deskriptif analisis merupakan metode yang digunakan dalam menentukan cara mengumpulkan, mengolah, mencari dan menganalisis data hasil penelitian. Penelitian kualitatif bisa dipakai guna mengetahui hubungan

sosial, seperti dengan observasi ataupun wawancara mendalam maka akan didapatkan pola yang jelas.

VARIABEL PENELITIAN

Variabel terikat (Y)

Yakni menunjukkan kepuasan pengguna jasa yang didefinisikan sebagai hasil penilaian atas layanan yang dirasakan setelah dibandingkan dengan harapannya. Variabel ini diukur dengan skoring skala pengukuran ordinal.

Variabel bebas (X)

Adalah faktor-faktor pelayanan dengan pengaruh Sistem Komputerisasi Pelayanan Impor yang meliputi Penataan Organisasi (X1), Kemampuan SDM (X2) dan Fasilitas Infrastruktur (X3)

Sampel

Merupakan seluruh komponen yang menjadi objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen kepabeanan dan cukai dalam KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda sejumlah 60 orang pada Desember 2020.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data yang dipergunakan yakni dengan melakukan kegiatan yang bersifat Studi Kepustakaan dan Studi Lapangan (Observai, Dokumentasi, Interview dan Kuesioner).

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

Sejarah Singkat

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Juanda terletak di Jl Raya Bandara Juanda KM 3-4 Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten di Provinsi Jatim, Indonesia. ibu kotanya yaitu Kota Sidoarjo.

Pengujian Hipotesis

TABEL 4.2

Hasil Perhitungan Analisis Regresi

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t_{hitung}
Penataan organisasi (X_1)	0.310	3.165
Kemampuan SDM (X_2)	0.558	4.859
Fasilitas infrastruktur (X_3)	0.276	3.031
Variabel Dependen: Kepuasan pengguna jasa (Y) Konstanta (a) = - 0.358 Adjusted R Squared = 0.598		

R Squared = 0.618

Multiple R = 0.786

F Ratio = 30.226

Sumber: Print Out SPSS

Pembahasan

Berdasarkan analisis statistik mempergunakan pengujian F didapatkan hasil bahwasanya secara bersamaan variabel independen yang mencakup penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pemakai jasa dalam kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda, maka hipotesis yang dipaparkan peneliti yang menyebutkan dengan bersamaan variabel independen memberi pengaruh signifikan pada variabel tergantung yakni bisa diterima, hal tersebut dapat terlihat dari F_{hitung} yang didapatkan melebihi F_{tabel} yaitu $F_{hitung} = 30.226 > F_{tabel} = 2.77$ serta berdasar hasil perhitungan R square sejumlah 0.618 / 61.8 %..

Hasil Uji parsial (Uji t) Pengaruh Penataan Organisasi Pada Pengguna

Jasa di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

Sesuai hasil uji hipotesis dengan cara individual bisa dilihat bahwasanya hipotesis ke-2 yang dirumuskan yakni koefisien regresi dari penataan organisasi (X_1) sejumlah 0.310. Secara melakukan perbandingan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} sehingga bisa ditarik kesimpulan menolak H_0 dan menerima H_1 , dikarenakan nilai t_{hitung} (3.165) > nilai t_{tabel} (2.021) dan Nilai Signifikansi <0.05 (5%). Maka dengan demikian bisa ditarik kesimpulan Variabel Penataan Organisasi (X_1) memberi pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna jasa dalam Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.

Hasil Pengujian parsial (Uji t) Pengaruh Kemampuan SDM Terhadap

Pengguna Jasa di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

Berlandaskan hasil uji hipotesis secara individual bisa dilihat bahwasanya hipotesis ke-2 yang dirumuskan yakni koefisien regresi dari kemampuan SDM (X_2) sebanyak 0.558. secara melakukan perbandingan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} sehingga bisa ditarik kesimpulan menolak H_0 serta menerima H_1 , dikarenakan nilai t_{hitung} (4.859) > nilai t_{tabel} (2.021) dan Nilai Signifikansi <0.05 (5%). Maka dengan demikian bisa ditarik kesimpulan bahwasanya Variabel Kemampuan SDM (X_2) memberi pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna jasa dalam Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.

Hasil Pengujian parsial (Uji t) Pengaruh Fasilitas Infrastruktur Terhadap

Pengguna Jasa di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

Mengacu hasil uji hipotesis secara individual bisa dilihat bahwasanya hipotesis ke-2 yang dirumuskan yakni koefisien regresi dari fasilitas infrastruktur (X_3) sejumlah 0.276. secara melakukan perbandingan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwasanya menerima H_1 dan menolak H_0 , dikarenakan nilai t_{hitung} (3.031) > nilai t_{tabel} (2.021) dan Nilai Signifikansi <0.05 (5%). Maka dengan demikian bisa ditarik kesimpulan jika Variabel fasilitas infrastruktur (X_3) memberi pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna jasa dalam Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.

Hasil Pengujian Parsial (Uji t) Variabel yang paling berpengaruh Pada Pengguna Jasa pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

Berlandaskan hasil uji hipotesis dengan individual bisa dilihat bahwasanya hipotesis ke-2 yang dirumuskan yakni koefisien regresi dari penataan organisasi (X_1) sejumlah 0.310, kemampuan SDM (X_2) sebesar 0.558, dan fasilitas infrastruktur (X_3) sejumlah 0.276, yakni memberi pengaruh signifikan pada variabel tergantung yakni kepuasan pengguna jasa, maka hipotesis ke-2 yang dirumuskan mencakup 3 variabel itu dilihat bahwasanya secara parsial variabel kemampuan SDM berpengaruh dominan terhadap variabel terikat kepuasan pengguna jasa dalam Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.

PENUTUP

Kesimpulan

Mengacu hasil penelitian maupun uji hipotesis yang sudah dilaksanakan dengan individual ataupun bersamaan, sehingga berikut peneliti bisa memberi kesimpulan yaitu:

1. Hasil uji hipotesis pertama didapatkan bahwasanya dengan simultan variabel independen yang mencakup penataan organisasi, kemampuan SDM, dan fasilitas infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa dalam Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda yaitu bisa diterima, hal tersebut bisa diamati berdasar nilai R Squared sejumlah 0.618 / 61.8 % memiliki F_{hitung} sebanyak 30.226 yang artinya melebihi F_{tabel} sebanyak 2.77, maka hipotesis pertama yang dipaparkan penelitian yakni dapat diterima.
2. Berdasar uji hipotesis kedua yang dirumuskan yakni bisa dilihat bahwasanya koefisien regresi penataan organisasi (b_1) sebesar 0.310, kemampuan SDM (b_2) sebanyak 0.558, serta fasilitas infrastruktur (b_3) sebanyak 0.276 maka dengan individual yang memberi pengaruh paling banyak pada kepuasan pengguna jasa yaitu variabel kemampuan SDM, hal tersebut bisa diketahui nilai koefisien regresi dari kemampuan SDM (b_2) sebanyak 0.558, serta t_{hitung} sebesar 4.859.

Saran

Berdasarkan hasil analisis hipotesis maupun kesimpulan yang ada sehingga peneliti memberi saran yakni:

1. Untuk dapat menambah kepuasan pemakai jasa, sebaiknya Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea serta Cukai Tipe Madya Pabean Juanda perlu meningkatkan ketiga variabel tersebut, khususnya variabel fasilitas infrastruktur karena dari hasil penelitian variabel tersebut berada pada level terbawah, karena itu perlu adanya perbaikan fasilitas infrastruktur.
2. Keterbatasan penelitian yang membahas topik ini membuka lebar kemungkinan untuk dilaksanakannya penelitian lanjutan. Masih banyak permasalahan yang bisa diteliti dari topik ini dengan menganalisa variabel-variabel pelayanan lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa dalam Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Juanda. Oleh karena itu, skripsi ini bisa menjadi bahan acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.