

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN IMPORTASI JALUR HIJAU
PADA KANTOR WILAYAH VI DIREKTORAT JENDERAL BEA
DAN CUKAI SEMARANG**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2**

**Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



Diajukan oleh :

MOCHAMMAD CHAERANI D.

D4E004034

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

2006

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja pelayanan importasi jalur hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang mengingat masih terdapat kelemahan yang berpotensi merugikan negara serta masih adanya keluhan masyarakat dalam pengurusan importasi melalui pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Permasalahan yang diungkapkan adalah pertama, berkaitan dengan bagaimana kinerja pelayanan importasi jalur hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dan kedua, berkaitan dengan sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kemudian tujuan penelitian adalah untuk mengukur kinerja pelayanan importasi jalur hijau dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang. Diharapkan hasilnya bermanfaat bagi perbaikan kinerja pelayanan publik pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang di masa yang akan datang.

Kemudian metode yang dipakai adalah menggunakan nilai indeks kepuasan masyarakat yang terdapat dalam Kepmen PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan menggunakan kuesioner dan *indepth interview* terhadap 150 importer jalur hijau sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu importer yang sedang mengurus importasinya di Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang saat ditemui peneliti di lapangan. Setelah itu data dikumpulkan, dikode, diedit dan ditabulasi kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif-kualitatif.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dari 14 indikator yang diukur, 8 indikator berada dalam kondisi bagus sedangkan 6 indikator lainnya dalam kondisi kurang bagus. Delapan indikator yang tergolong kinerjanya bagus adalah indikator prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan keamanan lingkungan. Sedangkan enam indikator lainnya berada dalam kondisi tidak bagus yang meliputi indikator persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan.

Kemudian, hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan yang ditampilkan dalam diagram Kartesius menunjukkan ada 7 item sub indikator (Kuadran B) yang perlu dipertahankan kinerjanya karena dianggap oleh pelanggan sangat penting dan kinerjanya sudah bagus. Ketujuh sub indikator tersebut adalah keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kemampuan intelektual petugas, kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat, keamanan lingkungan tempat pelayanan, dan keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan. Apabila Kantor Wilayah VI DJBC Semarang ingin melakukan perbaikan kinerja ke depan, maka 7 item sub indikator di atas yang berada di kuadran B harus tetap dipertahankan kinerjanya.

Sedangkan, sebelas sub indikator (Kuadran A) yang seharusnya menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena item sub indikator tersebut dinilai pelanggan sangat penting tetapi kinerjanya ternyata tidak atau kurang bagus. Kesebelas item sub indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat, kejelasan rincian biaya pelayanan, keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan, keandalan jadwal pelayanan, kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Apabila Kantor Wilayah VI DJBC Semarang ingin melakukan perbaikan kinerja ke depan, maka 11 item sub indikator yang berada di kuadran A seharusnya menjadi prioritas utama untuk diperbaiki guna peningkatan kinerjanya.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan importasi jalur hijau dan menilai tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Hal ini dikarenakan pada pelaksanaannya masih adanya potensi kerugian negara dan keluhan masyarakat terhadap terjadinya *high cost* pada pelayanan jenis ini.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kuesioner disebar kepada 150 orang responden (importer). Teknik analisis data yang digunakan adalah deskripsi kuantitatif-kualitatif.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dapat dikategorikan baik. Akan tetapi, beberapa aspek masih harus diperbaiki, walaupun beberapa aspek lainnya sudah memperlihatkan kinerja yang bagus.

Beberapa aspek yang kinerjanya sudah bagus antara lain : keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kemampuan intelektual petugas, kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat, keamanan lingkungan tempat pelayanan, keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan.

Kemudian beberapa aspek lainnya yang masih harus diperbaiki kinerjanya antara lain : kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat, kejelasan rincian biaya pelayanan, keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan, kehandalan jadwal pelayanan, kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

ABSTRACT

This is a research that has purposed to measure the performance's Green line of importation and to appraise customer satisfaction level in Regional Office 6th of Customs Affairs at Semarang to know what aspects should be maintained and what aspects would be improved. Its because the potential losses of duties and taxes and the complainant from society in which cause high cost expenses of importation activities.

The sampling technic of this research was accedential sampling. Questioners were delivered to 150 respondents (importers).The technic of data analysis that used in this research was descriptive quantitative-qualitative.

The result of this research indicated that all these performance of Regional Office 6TH of Customs Affairs at Semarang had a good performance. Although several several aspects indicated the good performance, but the others should be improved.

There are several aspects that had good performance such as the transparency of procedure information, intellectual skill of officers, fairness of the public services, the politeness between officers and society, respectability between officers and society, the savety of the public place or office, the savety of the public facilities.

Then there are several aspects that should be improved such as it's to be clear about flow chart of procedure, the simplicity of the procedure ,it's to be on time at the service, the capability of the society to pay the service, it's clearly information about detail cost of service, the transparency about detail cost of service, it's to be clearly information about the schedule of service, the competitive advantage of schedule of service, the cleanness of the service's places, the completeness of the public facilities, and savety of the consequence from service's activities.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
RINGKASAN	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	18
2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	21
2.1 <i>Servqual</i> oleh Zeithaml, Parasuraman	
dan Berry	27
2.2 <i>Servqual for Citizen</i> (NPS)	34
3. Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan	
Kepmen PAN No.25/2004.....	41
B. Pembahasan Penelitian yang relevan	53

BAB III	METODE PENELITIAN	55
	A. Perspektif Pendekatan Penelitian	55
	B. Ruang Lingkup Penelitian	55
	C. Lokasi Penelitian	56
	D. Variabel Penelitian	56
	E. Jenis dan Sumber Data	63
	F. Instrumen Penelitian.....	64
	G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	64
	H. Teknik Pengumpulan Data	64
	I. Teknik Analisis Data	65
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	HASIL PENELITIAN	71
	A. Deskripsi Wilayah Penelitian	71
	B. Hasil Penelitian.....	82
	1. Analisis Kinerja.....	82
	2. Penilaian Tingkat Kepentingan.....	119
	C. Analisis Hasil Penelitian.....	152
	1. Analisis Hasil Kinerja.....	152
	2. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	157
	D. Diskusi.....	166
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	169
	A. Kesimpulan.....	169
	B. Saran.....	173
	DAFTAR PUSTAKA	177
	LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Di Indonesia, sejak ada gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan telah menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era kebebasan berpendapat sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru sampai masa kepemimpinan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono sekarang ini.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5)

Kemudian berdasarkan beberapa *survey* yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “ dianggap “ belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari

kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan "... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik " (2003 : 102). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok Negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk., 2002: 15).

Sementara itu, dalam dalam pidato pelantikannya pada tanggal 20 Oktober 2004, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono menyebutkan bahwa salah satu unit pelayanan publik yang sampai saat ini masih menjadi sorotan masyarakat dan menjadi instansi publik dengan kinerja yang masih kurang baik dan terkorup nomor 3 di Indonesia setelah lembaga Peradilan dan Kepolisian adalah instansi Pajak yang di dalamnya termasuk Bea dan Cukai (Media Indonesia, 21 Oktober 2004). Kemudian menurut laporan data *survey* dari *Indonesian Corruption Watch* menyatakan bahwa praktek suap dan pungutan liar yang melibatkan aparat Bea dan Cukai di seluruh Indonesia diperkirakan mencapai Rp. 7 triliun lebih per tahunnya serta dari 4 juta jumlah pegawai negeri keseluruhan secara nasional saat ini hanya 47% yang memiliki kinerja yang baik sementara yang lainnya hanya makan gaji buta (Tempo, 14 Mei 2003).

Kemudian dalam bidang Kepabeanan, masih ada beberapa kasus yang sampai saat ini masih hangat dibicarakan yaitu antara lain kasus penyelundupan gula

sebanyak 560 ribu ton yang merugikan negara sekitar 100 milyar lebih (Kompas, 10 April 2003), penyelundupan *handphone* sebanyak 2 container 40” yang diperkirakan merugikan negara sekitar 11 milyar lebih (Suara Merdeka, 26 Januari 2005) serta pemalsuan dokumen impor di kawasan berikat yang merugikan negara sekitar 7 milyar lebih (Jawa Pos, 30 Januari 2006) yang dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1

Kasus Impor Ilegal yang Menjadi Sorotan Masyarakat

No	Kasus	Kerugian Negara
1	Penyelundupan gula impor tahun 2003 sebanyak 560 ton asal Thailand.	100 Milyar lebih
2	Penyelundupan <i>handphone</i> asal Singapura sebanyak 2 kontainer.	11 Milyar lebih
3	Pemalsuan Dokumen Impor di Kawasan Berikat untuk tujuan ekspor.	7 Milyar lebih

Sumber : Data diolah dari berbagai sumber

Hal ini terjadi, tentunya tidak terlepas dari kurang baiknya kinerja pelayanan sehingga terjadi pemalsuan dokumen serta menimbulkan kerugian negara yang cukup besar. Beberapa hal yang dapat dicatat atas kasus pelayanan publik yang diberikan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tersebut adalah tentang masih adanya kasus uang

pelican, paternalisme dalam memberikan pelayanan serta ketidakpastian masalah waktu dan biaya pelayanan.

Berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan importasi untuk wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam hal ini menangani atau melayani salah satu bidang pelayanan publik yaitu kegiatan importasi. Dalam proses pelayanan itu, ternyata masih banyak muncul tuntutan dari berbagai kalangan agar pelayanan yang diberikan dapat merangsang daya saing industri dalam negeri. Tuntutan itu antara lain adalah peningkatan kelancaran arus barang impor, penyederhanaan proses birokrasi yang masih panjang, penghapusan pungutan liar yang menimbulkan biaya tinggi serta membantu meningkatkan daya saing industri dalam negeri, peningkatan pemberantasan penyelundupan dan pengoptimalan pemungutan bea masuk serta sosialisasi informasi yang cepat mengenai peraturan teknis sehingga dapat membantu terciptanya pelayanan yang transparan. Berikut ini data tentang jumlah pemberitahuan impor barang (PIB) di Kantor wilayah VI Direktorat jenderal Bea dan Cukai selama tahun 2005 :

Tabel 1.2
Jumlah PIB di Kanwil VI DJBC Semarang
Tahun 2005

No	Periode Bulan	Pemberitahuan Impor Barang Jalur Hijau				Total
		Elektronik	%	Manual	%	
1	Januari-Maret	1977	23	537	21	2514
2	April-Juni	2107	24	591	23	2708
3	Juli-September	2204	26	622	24	2816
4	Oktober-Desember	2341	27	834	32	3175
Jumlah		8629	100	2584	100	11213

Sumber : Data diolah dari Bidang Verifikasi Tahun 2005

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari kegiatan impor di Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang mengalami peningkatan dari triwulan I sampai triwulan IV. Dari tabel di atas dapat memberikan informasi bahwa setiap triwulan jumlah importasi baik manual maupun elektronik yang harus dilayani semakin meningkat.

Sedangkan impor jalur hijau sendiri merupakan kegiatan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri dengan proses yang cepat dimana barang impor dikeluarkan dahulu dari pelabuhan ke gudang importer setelah itu baru dilakukan pengurusan dokumen *hard copy* dan kelengkapannya ke Kantor Wilayah VI

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang guna penelitian kelengkapan, validitas dan kebenaran pembayaran bea masuk.

Kemudian Meningkatnya jumlah dan volume impor jalur hijau, dimaksudkan agar mendukung kelancaran arus barang impor di pelabuhan, untuk menekan biaya sewa, serta meningkatkan daya saing industri dalam negeri karena diketahui bahwa banyak bahan baku yang berasal dari barang impor.

Sementara itu jumlah sarana dan prasarana pendukung pelayanan tetap atau tidak mengalami peningkatan, sehingga sering ditemuinya hambatan-hambatan dalam melaksanakan pelayanan serta kelancaran arus barang impor yang baik jumlah maupun volumenya semakin meningkat. Berikut ini data tentang jumlah sarana dan prasarana di Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang sampai tahun 2005 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Sarana dan Prasarana
Per 31 Desember 2005

NO	JENIS SARANA/ PRASARANA	JUMLAH	TAHUN PEROLEHAN
1.	Tanah Persil	58.974 m ²	1960 s/d 1985
2.	Bangunan Air Pasang Surut	2 buah	1972 s.d. 1995
3.	INSTALASI		
	• Instalasi Pembangkit Listrik	10 buah	1967 s.d. 2000
	• Instalasi Gardu Listrik	1 buah	1986
4.	BANGUNAN GEDUNG		
	• Bangunan Gedung Tempat Kerja	1 buah	1985 s/d 1995
	• Bangunan Gedung Tempat Tinggal	102 buah	1950 s/d 1990
5.	ALAT ANGKUTAN		
	• Alat Angkutan Darat Bermotor	19 buah	1981 s/d 2000
	• Alat Angkut Apung Bermotor	1	1962 s/d 2000
6.	Alat Ukur	6 buah	1985 s/d 2000
7.	ALAT KANTOR DAN RUMAH TANGGA		
	• Komputer	23 buah	1985 s/d 2000
	• Alat Kantor lainnya	307 buah	1970 s/d 2000
	• Alat Rumah Tangga	1208 buah	1970 s/d 2000
8.	Unit Alat laboratorium	9 buah	1980 s/d 2000
9.	Barang-barang Kebudayaan	6 buah	1980 s/d 2000
10	Senjata api	19 buah	1960 s/d 2000

Sumber : Lakip 2005 KWBC VI Semarang

Dari sini kemudian timbul pertanyaan yaitu bagaimanakah kinerja pelayanan dalam melayani dokumen impor khususnya jalur hijau serta upaya optimalisasi

pemungutan bea masuk di Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang?

Kemudian bagi sektor publik pelayanan kepada *customer* ini adalah pendekatan baru yang diadaptasi dari sektor *private*. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sektor publik memalingkan diri ke arah *service quality* (Rahayu, 1996 : 7). Pertama, selama ini pelayanan sektor publik mendapat *image* yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Era *serqual* mengajarkan untuk menghargai *external constituencies*, yaitu masyarakat yang dilayani. Kedua, mengingat tidak sedikit organisasi sektor publik yang bergerak pada *profit oriented* di samping *non profit oriented*. Kemudian penulis dalam melakukan analisa tentang kinerja pelayanan kepada *customer*, banyak menggunakan konsep – konsep tentang *servqual* yang dikemukakan oleh para ahli ilmu administrasi diantaranya Zeithaml-Parasuraman-Berry, Gaspersz, Morgan dan Murgatroyd, Carlson dan Schwarz serta Tjiptono dalam mengukur *servqual* untuk mengefektifkan tujuan pelayanan kepada publik.

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi. Namun belum diikuti dengan pelaksanaan di instansi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pelayanan seperti diharapkan. Semua itu menunjukkan betapa pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memuaskan diwujudkan dan menjadi perhatian utama pemerintah di era sekarang ini, era reformasi dan otonomi daerah. Agus Dwiyanto (2003 : 81) menyebut kinerja pelayanan publik menjadi salah satu

dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan reformasi tata pemerintahan

Tahun 1993 ketika orde baru masih berkuasa telah keluar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tentang Pedoman Umum Tata Laksana Pelayanan Umum. Selanjutnya keluar lagi Instruksi Presiden nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Pada tahun 2003, Kepmen PAN No. 81 tahun 1993 disempurnakan lagi dalam Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tahun 2004 keluar lagi Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.

Apabila dikaji dimensi–dimensi pelayanan publik yang ada, di dalam Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada 14 dimensi yang dianggap *relevan, valid dan reliable* yang dapat digunakan sebagai unsur minimal untuk dasar pengukuran keberhasilan kinerja pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa sebagai bagian dari dimensi–dimensi pelayanan publik secara keseluruhan. Artinya, dimensi–dimensi tersebut kemudian bisa dikembangkan dengan teori-teori administrasi tentang pelayanan yang dikemukakan para ahli administrasi di atas agar mendapatkan hasil pengukuran yang komprehensif dan mendekati kondisi yang sebenarnya. Tentunya harapan penulis, pengembangan dari 14 dimensi menjadi sub-sub dimensi menjadikan penelitian ini lebih mengarah ke kondisi yang sebenarnya serta hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai

masukannya guna perbaikan kinerja pelayanan publik di Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang ke arah yang lebih baik sesuai dengan tuntutan perubahan. Hal ini penting dilakukan mengingat sudah saatnya pemerintahan yang baik mulai ditata.

Khusus mengenai pelayanan impor barang di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, sejak tahun 2003 disusunlah Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. SPM tersebut disusun berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. KEP 07/BC/2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan Di Bidang Impor yang merupakan tindak lanjut dari Kepmen PAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

SPM Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang tersebut memuat tentang “ prosedur, persyaratan waktu penyelesaian dan biaya “ pelayanan impor barang jalur hijau. Berikut uraian singkat tentang SPM Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang :

a. Prosedur

Prosedur pelayanan impor ini mengacu pada UU No.10 tentang Kepabeanan dan Peraturan No.19 tahun 2005 tentang Revisi Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. KEP 07/BC/2003 . Sesuai peraturan tersebut, loket pelayanan jalur hijau dilaksanakan oleh Bidang Verifikasi Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

b. Persyaratan

Persyaratan untuk pelayanan impor jalur hijau telah tercantum dalam SPM Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Cukai sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Artinya, persyaratan untuk mengurus impor jalur hijau bagi masyarakat sebenarnya sudah jelas, sehingga ada kejelasan mengenai syarat apa yang dibutuhkan untuk mengurus pengeluaran barang impor. Selain itu, masyarakat dapat bertanya ke Bidang Verifikasi Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Cukai untuk informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian impor jalur hijau seperti termuat dalam SPM Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Cukai, mulai dari 3 hari (penyerahan *hard copy* pemberitahuan impor barang) sampai dengan 1 bulan (penelitian dokumen oleh pejabat pemeriksa dokumen).

d. Biaya

Biaya untuk pengurusan impor jalur hijau manual sebesar Rp. 50.000,- sedangkan secara elektronik sebesar Rp. 100.000,-.

Secara mendasar, maksud dengan diterbitkannya SPM pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang adalah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Apapun hasil dari penelitian ini nantinya, Apakah kinerja pelayanan publik Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang ternyata bagus atau sebaliknya, yang menjadi perhatian adalah bagaimana usaha

memperbaiki atau terus meningkatkan kinerja pelayanan publik instansi pemerintah, khususnya Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dalam kerangka memenuhi tuntutan untuk mewujudkan *good governance*.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya ada beberapa hal yang menyebabkan mengapa masalah kinerja pelayanan publik Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang menjadi menarik untuk diteliti. Beberapa alasan tersebut antara lain :

- a. Kuatnya keinginan Pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik/masyarakat seiring dengan berkembangnya era *servqual*. Tetapi ditingkat implementasi masih terdapat banyak kelemahan-kelemahan untuk mewujudkan keinginan tersebut.
- b. Penting dan strategisnya masalah importasi, karena seringkali menimbulkan efek/dampak ekonomis bagi masyarakat. Tetapi di sisi lain, gaung kurang memuaskannya pelayanan di bidang ini masih terdengar.

2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana kinerja pelayanan publik yang diberikan Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang kepada publik / masyarakat ?

- b. Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan publik Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah dalam hal ini kinerja pelayanan yang diberikan Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang kepada publik / masyarakat.
2. Mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang menurut perspektif pelanggan yang dilayani.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian tentang kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain :

1. Diketahui kinerja pelayanan instansi pemerintah, khususnya Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang. Pada tahap ini dapat diketahui kekurangan dan kelebihan kinerja pelayanan publik

instansi pemerintah, khususnya Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang.

2. Diketuainya faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang merupakan prestasi pelayanan instansi pemerintah, khususnya Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dan faktor-faktor yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik tersebut. Hal ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan ke depan bagi instansi pemerintah agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada publik/masyarakat.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang administrasi publik, khususnya pelayanan kepada publik. Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustainin Organizational Achievement*, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Cascio, Wayne F., 1992, *Managing Human Resources : Produktivity, Quality, of Work life, Profits*, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tantiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk.2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Gaspersz (eds.) Indonesia, 1997, *Maajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Handoko, 1988, *Kinerja dan Tingkat Emosional*, Pratama, Surabaya.
- Keban, Yeremias T., 1995, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.

- Lane, Jan-Erik, 1995, *The Public Sector, Concept, Models and Approaches*, Second Edition, Sage Publication, London.
- Laterner dan Levine, 1993, *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh Budiono, Hastabuana, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Rahayu, Amy Y.S, Fenomena Sektor Publik dan Era ervice Quality (Servqual), dalam *Bisnis dan Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 1996, I : 1-19.
- Salusu J., 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Soeprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Steers, Richard M., 1985, *Efektifitas Organisasi Kaidah Tingkah Laku* (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Semil, Nurmah, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suyanto, Bagong, 2000, *Kemiskinan dan Kebijakan Pembangunan*, Edisi Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Suyoto, 1997, *Postmodernisme dan Masa Depan Peradaban*, Aditya Media, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pd. Batang Gadis, Jakarta.

- , 1997, *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa dan Intervensi*, PT. Grafindo Perada, Jakarta.
- , 2001, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- , 2003, *Birokrasi & Politik di Indonesia*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- , 2004, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, dalam *Dialogue*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAP-UNDIP, Semarang
- Tangkilisan, Hassel Nogi S, 2003, *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*. Yogyakarta: Balarairung & Co.
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Wirawan, 2002, *Kapita Selekta Teori Kepemimpinan Pengantar untuk Praktek dan Penelitian*, Yayasan Bangun Indonesia & Uhamka Press, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-07/BC/2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan Dibidang Impor.
- Lakip tahun 2005 Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang.
- Majalah Detikcom, 10 Januari 2003.
- Majalah Tempo, 14 Mei 2003.
- Media Indonesia, 21 Oktober 2004.
- Suara Merdeka, 26 januari 2005.
- Warta Bea Cukai, Edisi bulan Januari 2006.
- Jawa Pos, 30 Januari 2006.