

**KUALITAS LAYANAN PEMROSESAN DOKUMEN CK-1 DI KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA CUKAI KEDIRI**

Corry Vicoresita

12040674013 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) corry.vicoresita05@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh penyedia jasa Pemerintah (Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara Badan Usaha Milik Daerah) sebagai tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai (KPPBC TMC) Kediri bergerak dalam hal pelayanan pengurusan dokumen, salah satunya yaitu dokumen CK-1, dalam pemrosesan dokumen CK-1 di KPPBC TMC Kediri memberi janji layanan hanya 20 menit. Namun masih terdapat beberapa kendala selama proses pengerjaannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan pemrosesan dokumen CK-1 di KPPBC TMC Kediri. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun fokus dari penelitian ini adalah lima indikator kualitas layanan Parasurahman yaitu *Tangibels, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empaty*. Subyek penelitian dalam penelitian ini diambil dengan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima indikator yang digunakan menunjukkan bahwa kualitas layanan pemrosesan dokumen CK-1 sudah memenuhi indikator dan memuaskan. Masing-masing indikator sudah terpenuhi meskipun terdapat beberapa masalah saat pemrosesan dokumen CK-1 berlangsung namun petugas loket mampu menangani permasalahan tersebut sehingga pengguna jasa tidak menunggu dengan sia-sia. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa kualitas layanan pemrosesan dokumen CK-1 sudah baik

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pelayanan Publik, Pemrosesan Dokumen

Abstract

Service is an activity performed by Government service providers (Central Government Agency, in Regional Government, and also in state owned enterprises and local owned enterprises) as their responsibility to meet the needs of society or implementation of laws and regulation. As one of the government agencies, Customs Supervision and Services Office Madya Cukai-type (KPPBC TMC) Kediri engaged in the documents service processing. One of those, is CK-1 document. in processing CK-1 document, KPPBC TMC Kediri provides only 20 minutes of a service appointment, but there are still some obstacles during the process. The purpose of this study is to determine the quality of CK-1 document processing service in KPPBC TMC Kediri. Types of research that is used in this research is descriptive, using a qualitative approach. As for the focus of this research was five Parasurahman service quality indicators, those are *Tangibels, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empaty*. Subject in this research were taken with snowball sampling technique. Data collecting technique that were used are interviews, observation, and documentation. The data is analyzed using interactive model of data analysis techniques. The result shows that from the five indicators used in this research, is that the quality of CK-1 document processing service is qualified and satisfied. Each indicator has been fulfilled even though there are some problems during processing the CK-1 document but the operator was able to handle these problems. So the conclusion of this research is the quality of CK-1 document service is good.

Keyword : quality of service, public service, document processing

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara agraris yang kaya akan sumber daya alamnya seperti hasil perkebunan, pertanian, tambang dan lain sebagainya memiliki banyak potensi yang dapat digali untuk mendapatkan pendapatan yang sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Salah satu sumber daya alam yang sangat berpotensi untuk dikelola dan dapat menghasilkan pendapatan bagi negara ialah di bidang perkebunan. Dalam bidang perkebunan banyak sekali komoditas yang dapat dijual baik dalam keadaan mentah maupun yang sudah di kelola seperti kopi, kelapa sawit, pala, tembakau dan lain sebagainya sehingga banyak pengusaha maupun importir yang berlomba-lomba untuk mendirikan usaha atau investasi dalam bidang ini. Salah satu hasil perkebunan yang berupa tembakau banyak dimanfaatkan sebagai bahan baku pembuatan rokok. Hasil tembakau akan dikenakan pajak pungutan negara yang disebut cukai.

Menurut pasal 1 UU Nomor 39 Tahun 2007 tentang perubahan atas UU No 11 Tahun 1995 tentang cukai, cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai karakteristik yang ditetapkan dalam undang-undang. Sedangkan yang termasuk barang kena cukai meliputi: Etil Alkohol, Minuman yang Mengandung Etil Alkohol (MMEA), Hasil Tembakau (HT). Selanjutnya berdasarkan pasal 2 UU Nomor 39 Tahun 2007 tentang perubahan atas UU No 11 Tahun 1995 tentang Cukai, maka yang dimaksud dengan barang-barang tertentu yang mempunyai sifat dan karakteristik di maksud, mengandung arti: konsumsinya perlu di kendalikan, peredarannya perlu di awasi, peredarannya dapat menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat atau lingkungan hidup atau pemakaiannya perlu pembebanan pungutan negara demi keadilan dan keseimbangan, di kenai cukai berdasarkan undang-undang.

Mardiasmo (2011:5) dua definisi terhadap pembayaran pajak yaitu:

- a. Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain dan
- b. Pajak Tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Apabila semua wajib pajak bersedia memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka akan semakin besar pula pendapatan yang masuk dari sektor pajak. Seperti diketahui pendapatan terbesar Indonesia berasal dari sektor pajak. Dalam hal ini pungutan negara dari hasil tembakau berupa cukai masuk pada pajak tidak langsung. Perusahaan yang memproduksi hasil tembakau tersebut akan dikenakan cukai berupa pita cukai. Perusahaan tersebut

melakukan pengurusan dokumen yang dinamakan dokumen CK-1 untuk pembelian pita cukai

Perusahaan-perusahaan yang memproduksi hasil tembakau di Indonesia melakukan pengurusan dokumen CK-1 untuk memenuhi syarat agar hasil produksi tembakau dapat beredar dengan legal. Dokumen CK-1 merupakan dokumen yang digunakan pengusaha pabrik atau importir hasil tembakau untuk pemesanan pita cukai hasil tembakau. Pengurusan dokumen CK-1 ini dilakukan di Kantor Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai dengan membayar pita cukai yang nantinya akan dianggap sebagai pembayaran pajak atas hasil tembakau tersebut. Perusahaan yang berhak mendapatkan pelayanan pemesanan pita cukai adalah pengusaha pabrik hasil tembakau yang telah mempunyai Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) dan telah mengajukan Pelayanan Pemesanan Pita Cukai (P3C) satu bulan sebelumnya. Pengurusan dokumen CK-1 ini dapat dilakukan oleh masing-masing orang yang telah diutus untuk melakukan pembayaran. Dalam SOP Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Cukai (KPPBC TMC) janji layanan pemrosesan dokumen CK-1 adalah 1x24 jam kerja. Salah satu kantor Bea Cukai yang menerapkan pelayanan pemrosesan dokumen CK-1 adalah KPPBC TMC Kediri.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Cukai Kediri (KPPBC TMC) Kediri adalah kantor modern di lingkungan Kementerian Keuangan di bawah Unit Eselon I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Unit Eselon II Kanwil DJBC Jawa Timur II. Kota Kediri merupakan salah satu kota penghasil tembakau terbesar di Jawa Timur dan di Kota Kediri terdapat Kantor Bea Cukai dengan Tipe Madya Cukai yang ada di Indonesia. Selain Kediri, Kantor Tipe Madya Cukai di Indonesia adalah Kota Kudus dan Kota Malang. Selain tiga kota tersebut maka KPPBC di Indonesia merupakan KPPBC dengan Tipe Madya Pabeanan. Perbedaan Tipe Madya ini berdasarkan hasil pemasukan yang didapatkan, misalkan saja untuk Tipe Madya Cukai pendapatannya hampir 90 persen berasal dari cukai. Sedangkan untuk Tipe Madya Pabeanan sumber pendapatannya lebih banyak berasal dari produk Ekspor dan Impor

Website KPPBC TMC Kediri menyebutkan bahwa Kantor Bea Cukai Kediri telah memperoleh beberapa penghargaan diantaranya Kantor yang mempunyai pelayanan prima, memperoleh sertifikat ISO 9001:2008, (Wilayah Bebas Korupsi – Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) WBK-WBBM dan juga sebagai kantor percontohan pada tahun 2010. Serta dalam pelayanan dokumen CK-1 KPPBC TMC Kediri mempunyai Janji layanan dalam pengurusan pemesanan dokumen CK-1 dan pengambilan pita cukai hasil tembakau oleh Kantor

Bea Cukai Kediri paling lama 20 menit. (www.beacukai-kediri.com)

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 74/PMK.01/2009 tanggal 8-4-2009, Kantor Pengawasan dan Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wewenang wilayah KPPBC TMC Kediri meliputi Kota Kediri, Kabupaten Kediri, Kabupaten Nganjuk dan Kabupaten Jombang.

Hasil observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai (KPPBC TMC) Kediri pada saat pemrosesan dokumen CK-1 oleh pengguna jasa adalah saat itu telah terjadi kerusakan pada Sistem Aplikasi Pelayanan (SAP) cukai, apabila SAP cukai telah mengalami eror atau jaringan sedang tidak stabil akan membuat pelayanan menjadi panjang dan lama. Pada saat observasi di KPPBC TMC Kediri peneliti melihat beberapa pengguna jasa mengeluhkan hal tersebut sebab pelayanan yang awalnya hanya berlangsung 20 menit dapat berubah menjadi 4 jam karena terjadi kerusakan sistem tersebut. Adanya keluhan dari pengguna jasa juga terjadi ketika mesin print mengalami kerusakan namun petugas yang bersangkutan tidak ada ditempat karena sedang Dinas Luar (DL). Petugas loket yang saat itu sedang jaga akan menulis secara manual apabila kerusakan aplikasi terjadi lebih dari 4 jam yang kemudian dicatat kedalam buku bambu

KPPBC Tipe Madya Cukai Kediri memiliki visi Seajar dengan Institusi Kepabeanan dan Cukai Dunia di Bidang Kinerja dan Citra dan memiliki misi Menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Yang Terbaik Bagi Industri, Perdagangan dan Masyarakat. Dari uraian tersebut di atas, penulis tertarik mengambil judul Kualitas Layanan Pemrosesan Dokumen CK-1 Di Kantor Pelayanan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri.

A. Rumusan Masalah

Selaras dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang sesuai yakni “bagaimana Kualitas Layanan Pemrosesan dokumen CK-1 di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri ?”

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan kualitas layanan pemrosesan dokumen CK-1 di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi khsaah ilmu pengetahua khususnya dalam bidang Administrasi Negara serta dapat digunakan sebagai refrensi bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai Kualitas Layanan

Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa khususnya dalam bidang administrasi Negara, serta dapat digunakan sebagai refrensi bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai Kualitas Layanan

b. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan pertimbangan instansi-instansi terkait dalam pelaksanaan Kualitas Layanan khusus mengenai pemrosesan dokumen CK-1 yang ada di Kantor Bea dan Cukai di Kota Kediri, sehingga nantinya dapat memberikan kontribusi pada daerah untuk dijadikan bahan evaluasi

c. Bagi Masyarakat

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai kualitas layanan, dalam hal ini kualitas layanan dokumen CK-1

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Setiap perusahaan harus mampu memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggannya agar pelanggan perusahaan tidak lari ke perusahaan lain yang menjual produk-produk yang sama. Layanan pada dasarnya adalah suatu aktivitas-aktivitas yang diberikan oleh perusahaan untuk memuaskan pelanggan atau pembeli dalam kaitannya dengan penjualan produk perusahaan. Pengertian layanan menurut Barata (2003:9) adalah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Menurut Tjiptono (2002:6) “layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi layanan dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Berdasarkan dari kedua pengertian layanan tersebut, bahwa suatu proses tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.

Searah dengan pengertian diatas, Soetopo dalam Napitulu (2007:164) juga mendefinisikan “pelayanan sebagai suatu bentuk usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.” Kotler dalam Napitulu (2007:164) menambahkan mengenai karakteristik pelayanan, sejumlah karaktersitik pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Intagibility* (tidak berwujud); yakni bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, atau dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.

b. *Inseparabilty* (tidak dapat dipisahkan), yakni bahwa pelayanan dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi layanan akan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya saling mempengaruhi hasil layanan.

c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa bersifat sangat beragam, selalu mengalami perubahan, sehingga kualitas yang diberikan tidak selalu sama bergantung pada siapa yang memberikan pelayanan dan kapan serta dimana disediakan.

d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); bahwa jasa tidak dapat disimpan dan berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas mengenai pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yaitu serangkaian aktivitas atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain dengan memuaskan berupa produk jasa, dimana pelayanan tersebut memiliki ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, tidak dapat dimiliki, serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Apabila ditelusuri secara ilmiah, banyak pakar yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Menurut Daviddow & Uttal yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:35) dalam buku "Kualitas Pelayanan Publik", mengatakan bahwa Kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customers satisfaction*). Parasuraman dalam Soekarwo (2006:186-187) terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yang berguna untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Sehingga diperlukan kriteria yang menunjang apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Lima dimensi tersebut meliputi:

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan fasilitas fisik lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang diperlukan) serta penampilan pegawai

b. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi

c. *Responsive* (Daya Tanggap)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, tidak membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas

d. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun yang pegawai

e. *Emphaty*

Memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan sebagai upaya memahami kebutuhan pelanggan, dimana suatu instansi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan pengertian dari beberapa pakar di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri, sifat serta karakteristik-karakteristik yang berhubungan dengan produk pelayanan atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

METODE

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010:40). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berikut:

A. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini

subjek, hasil observasi, dan hasil pengujian. Maka dari itu, narasumber atau informan dalam penelitian ini yakni:

- (a) Heru Djatmika Sunindya selaku Kepala PKC 2
- (b) Ferrari selaku pelaksana pemeriksa PKC 2
- (c) Adinto Rizkia Pratama selaku pelaksana pemeriksa PKC 2
- (d) Fajar Dwi Nanda Ardi selaku pelaksana pemeriksa PKC 2
- (e) Esthin selaku pengguna jasa dari PT. Gudang Garam Tbk.
- (f) Adip selaku pengguna jasa dari PT. HM. Sampoerna Tbk.
- (g) Leonard S. Jonatan selaku pengguna jasa dari PT. Halim Wonowidjojo

B. Data Sekunder

Data ini merupakan data pelengkap dari data primer. Sugiyono (2011:62) menyatakan bahwa sumber data sekunder ialah data yang bersumber atau dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung, sehingga data yang diperoleh peneliti melalui tangan kedua atau ketiga. Data ini diperoleh melalui membaca berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Kediri untuk mendukung kelengkapan data primer terkait dengan rumusan masalah penelitian.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang dianggap memiliki kompetensi terkait kajian yang akan diteliti. Dalam hal ini, subjek penelitian ditentukan dengan teknik snowball sampling. Menurut Sugiyono (2011:97) adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlah kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding, yang lama-lama menjadi besar. Pada penelitian di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Kediri ini, peneliti menggunakan teknik snowball sampling karena dengan mencari dan mendapatkan informan yang lain untuk informasi yang kurang lengkap kepada orang lain yang dipandang lebih tahu terkait responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Gresik.

D. Teknik Pengumpulan Data

(1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data ini menurut Sugiyono (2010:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur.

(2) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku

objek sasaran (Fathoni, 2006: 104). Jenis observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif, dimana peneliti datang ke tempat kegiatan obyek yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

(3) Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini didapatkan dari foto-foto di lokasi penelitian, catatan petugas, dan arsip lainnya yang mendukung dalam memberikan gambaran tentang responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Kediri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Gambaran Umum KPPBC TMC Kediri

KPPBC TMC Kediri merupakan salah satu kantor modern di lingkup Kementerian Keuangan Kantor Wilayah Jatim II. Kantor ini dikepalai oleh Turanto Sih Wardoyo. Bea Cukai Kediri beralamatkan di jalan Diponegoro no 23 Kediri. Telp (0354) 689023.

a. VISI: Menjamin administrasi kepabeanan dan cukai dengan standar internasional

b. MISI: Memberikan pengawasan yang efektif, pelayanan prima, dan pembinaan yang proaktif kepada pengguna jasa.

Dokumen CK-1 adalah dokumen pemesanan pita cukai Hasil Tembakau, Pengguna jasa yang dapat memesan pita cukai ialah mereka yang memiliki NPPBKC. Dalam pengurusan dokumen CK-1 di KPPBCTMC Kediri ini dilayani setiap hari senin hingga jumat pada waktu jam kerja. Dengan syarat sebelumnya telah mengajukan PPP (P3). Pengusaha yang telah mengajukan P3C dapat mengajukan CK-1 kepada kepala Kantor untuk mendapatkan pita cukai, dan jumlah pita cukai yang dipesan dengan CK-1 disesuaikan dengan jumlah persediaan pita cukai yang ada di KPPBC dan di kantor pusat.

Adapun syarat dalam pengajuan CK-1:

a. CK-1 dapat diajukan oleh pengusaha dalam hal NPPBKC tidak dalam keadaan dibekukan

b. Tidak memiliki utang cukai yang tidak dibayar pada waktunya, kekurangan cukai, dan / atau sanksi administrasi berupa denda yang belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo, dan/atau

c. Telah melunasi biaya pengganti penyediaan pita cukai dalam waktu yang ditetapkan.

d. Tata cara permohonan pemesanan pita cukai :

e. Pengusaha pabrik atau importir wajib mengajukan CK-1 dengan lengkap dan benar kepada kepala kantor (penerima dokumen)

f. Mengajukan CK-1 kepada kepala kantor paling sedikit 4 rangkap.

g. Apabila CK-1 diterima maka CK-1 yang telah di nomorikan dikembalikan untuk dilakukan pembayaran cukai dan pungutan negara lainnya ke bank persepsi/pos persepsi apabila CK-1 tunai.

h. Menyerahkan 2 lembar CK-1 yang telah dilansir oleh bank persepsi /pos persepsi dan SSPCP sebagai bukti telah bayar cukai dan pungutan negara lainnya.

i. Mengajukan surat permohonan pembatalan CK-1 kepada kepala kantor u.p seksi pelayanan kepabeanan dan cukai dalam hal CK-1 yang diajukan dibatalkan.

j. Dalam hal pita cukai disediakan di kantor pusat, kepala kantor meneruskan CK-1 ke kantor pusat.

k. Menerima dan menandatangani CK-1 halaman kedua pada carik II sebagai bukti telah menerima pita cukai dengan lengkap.

l. Proses pembuatan dokumen ini dapat diselesaikan, sesuai janji layanan, proses permohonan CK-1 selesai dalam 45 menit sejak diterima secara lengkap, atau sesuai janji layanan masing-masing kantor. Di Kediri sendiri dokumen CK-1 ini dapat diselesaikan hanya beberapa menit dan atas segala pengurusan mulai dari awal sampai dengan selesai tidak dikenakan biaya.

Setelah syarat-syarat tersebut terpenuhi maka pengguna jasa yang akan memesan Dokumen CK-1 sudah dapat diproses.

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang diuraikan diatas, selanjutnya hasil tersebut akan dibahas dengan kualitas layanan di KPPBC TMC Kediri ini, peneliti menggunakan teori Parasuraman dalam Soekarwo (2006:186-187) ada 5 dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk melihat kualitas layanan, diantaranya yaitu:

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

Yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan fasilitas fisik lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang diperlukan) serta penampilan pegawai.

Terkait sarana dan prasarana yang ada di KPPBC TMC Kediri secara umum sebagai berikut: Ruang tunggu dengan pilihan sofa maupun kursi, tempat parkir tersedia dengan dua tempat yaitu parkir mobil dan sepeda motor, Wastafel dan toilet yang sudah modern, Mini coffee, Kotak saran dan kritik bagi kantor dari pengguna jasa, dan lain-lain.

Secara umum sarana dan prasarana yang ada pada KPPBC TMC Kediri sudah baik karena pada dasarnya sudah menggunakan sarana prasarana yang bertaraf internasional yang disesuaikan dengan kantor yang

berbasis modern yang ada di Indonesia, seperti wastafel yang sudah menggunakan teknologi yang canggih yaitu wastafel dengan lampu yang hemat energy dengan desain yang sangat bagus, sarana ruang tunggu, mini coffee, tempat parkir, dan kotak saran yang tersedia bagi pengguna jasa yang bisa menyampaikan kritiknya terhadap pelayanan petugas loket maupun kantor sebagai salah satu bentuk fasilitas kantor untuk pengguna jasa.

Selain tersedianya sarana dan prasarana pada KPPBC TMC Kediri, terkait penampilan pegawai juga termasuk dimensi ini juga merupakan faktor penentu kualitas pelayanan, pegawai yang berpenampilan baik dan sopan maka akan mendapat nilai positif dari pengguna jasa, sedangkan penampilan petugas loket yang kurang baik maka akan dinilai negatif oleh orang lain. Oleh sebab itu petugas loket di KPPBC TMC Kediri sudah menggunakan pakaian yang ditentukan oleh pihak kantor.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait penampilan petugas loket di KPPBC TMC Kediri dalam melayani para pengguna jasa sudah baik. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh salah satu pengguna jasa KPPBC TMC Kediri ini yang sudah merasa bahwa penampilan para pegawai maupun petugas loket sudah baik dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait dimensi *Tangible* pada KPPBC TMC Kediri sudah baik, hal itu didukung dengan pernyataan dari pihak kantor maupun pengguna jasa.

b. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Dalam pelayanan di KPPBC TMC Kediri, dimensi *reliability* berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan petugas loket dalam memberikan pelayanan terkait pemrosesan dokumen CK-1 terhadap pengguna jasa di KPPBC TMC Kediri.

Terkait kecepatan dan keakuratan layanan para petugas loket dalam melayani pengguna jasa merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pengguna jasa dengan cepat dan tepat maka juga akan berujung pada keuntungan kantor dalam jangka panjangnya nanti.

Berdasarkan hasil pemaparan sebelumnya terkait kecepatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan oleh para petugas loket pada KPPBC TMC Kediri dalam melayani pengguna jasanya sudah baik. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu pengguna jasa KPPBC TMC Kediri yang menyatakan bahwa terkait ketepatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan oleh petugas KPPBC TMC Kediri sudah cukup baik karena

memang sesuai dengan janji layanan yang hanya 20 menit dan tidak ada kesalahan fatal yang dilakukan oleh petugas loket dalam melayani pengguna jasanya.

Terkait kecepatan dan keakuratan yang dilakukan oleh petugas ini pada dasarnya tidak luput dari komitmen dan kesungguhan dari para petugas loket dengan maksimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala PKC-2 dan pengguna jasa pada pemaparan sebelumnya juga telah membuktikan bahwa terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas loket ini sudah baik meskipun saat pelayanan terjadi kerusakan pada jaringan internet namun itu bisa diatasi oleh petugas loket dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

c. Responsive (Daya Tanggap)

Adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, tidak membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari petugas loket dalam menerima keluhan dari pengguna jasa serta keinginan atau upaya kuat oleh petugas loket dalam membantu pengguna jasa secara tepat dan cepat.

Terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas loket dalam membantu pengguna jasa secara tepat dan cepat juga merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan, keluhan, pertanyaan, dan masalah dari pengguna jasa maka akan berdampak pada kepuasan para pengguna jasa di KPPBC TMC Kediri.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas loket dalam membantu pengguna jasa pada pelaksanaannya di KPPBC TMC Kediri sudah dilakukan beberapa usaha oleh pihak petugas loket yaitu dengan sigap membantu ketika ada pengguna jasa yang mengalami kesulitan dalam menyiapkan kelengkapan dokumen-dokumen ketika akan mengurus dokumen CK-1, kemudian dari pihak kantor sendiri apabila ada perubahan peraturan pasti langsung diinformasikan. Ketika ada pengguna jasa yang mengeluh atas layanan petugas loket maka akan didengarkan kemudian dijadikan bahan evaluasi bagi pihak kantor.

Pada dasarnya semua usaha yang dilakukan oleh pihak kantor dalam pelayanan pemrosesan dokumen CK-1 ini didasarkan keinginan para petugas loket untuk membantu para pengguna jasanya agar tidak bingung dengan prosedur baru yang ditetapkan oleh kantor pusat karena terkait dengan prosedur dan peraturan pelayanan yang ditetapkan pada KPPBC TMC Kediri ini mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak pusat, sehingga

tidak jarang ada perubahan peraturan namun hal tersebut langsung diberitahukan kepada pengguna jasa. Hal ini terkadang membuat pengguna jasa menjadi bingung tetapi pihak kantor akan segera membantu kesulitan yang dialami oleh pengguna jasa, diantaranya nampak pada pernyataan salah satu pengguna jasa yang disampaikan ketika wawancara dengan peneliti.

Dari pernyataan salah satu pengguna jasa melalui wawancara membuktikan bahwa pada awal pelaksanaan pelayanan di KPPBC TMC Kediri masih terdapat kebingungan dengan aturan baru yang dibuat oleh pihak kantor pusat namun kebingungan ini oleh pihak petugas loket langsung segera ditanggapi dan dilakukan usaha sesuai dengan penulis paparkan sebelumnya, dimana hal ini dilakukan agar pengguna jasa tidak merasa bingung lagi dengan perubahan beberapa aturan di KPPBC TMC Kediri.

Berdasarkan pemaparan tersebut sudah membuktikan terkait atau upaya kuat oleh petugas loket KPPBC TMC Kediri dalam membantu pengguna jasa secara cepat dan tepat sudah cukup baik, karena sudah dilakukan suatu upaya-upaya para petugas loket di KPPBC TMC Kediri untuk mengantisipasi kebingungan dari pengguna jasa terkait perubahan peraturan yang baru.

d. Assurance (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun yang pegawai, dimensi *assurance* meliputi jaminan atas layanan dokumen CK-1 yang hanya 20 menit oleh petugas loket kepada pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan sebelumnya terkait jaminan yang diberikan pihak kantor kepada pengguna jasa sudah sesuai dengan janji layanan yaitu berlangsung hanya dalam waktu 20 menit saja dan untuk petugas yang berjaga di depan loket telah memenuhi syarat dan sudah diajarkan sebelumnya sehingga tidak ada alasan bagi petugas loket untuk tidak memahami bagaimana prosedur yang ditetapkan pada KPPBC TMC Kediri. Ketika terjadi permasalahan pada mesin printer maupun pada jaringan maka petugas yang bersangkutan akan segera membenahinya dan tidak begitu saja lepas tanggung jawab atas kerusakan sistem yang terjadi. Di KPPBC TMC Kediri sendiri juga sering diadakan evaluasi bagi petugas loket sehingga apabila ada permasalahan yang dihadapi oleh petugas loket terkait layanan pemrosesan dokumen CK-1 maka akan segera diadakan pelatihan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Kepala ruangan PKC-2.

Dengan kompetensi pegawai KPPBC TMC Kediri yang sudah memuat standar ini tentunya akan

mengurangi tingkat kesalahan yang terjadi saat proses pelayanannya yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan dari pengguna jasa

Selain itu pada dimensi ini juga memuat etika para petugas loket dalam melayani pengguna jasa yang juga merupakan hal yang menjadi faktor penentu kualitas pelayanan pada suatu instansi. Terkait etika petugas loket dalam melayani pengguna jasa ini sudah baik, karena pada dasarnya petugas loket sudah menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Disamping itu petugas loket juga sering mengajak bicara para pengguna jasa ketika mereka menunggu dokumen sedang diproses.

e. *Emphaty* (Empati)

Yaitu Memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan sebagai upaya memahami kebutuhan pelanggan, dimana suatu instansi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi ini merupakan dimensi yang dapat dilihat melalui kemudahan pengguna jasa mendapatkan informasi terkait dengan pengurusan Dokumen CK-1.

Terkait dengan kemudahan mendapatkan informasi di KPPBC TMC Kediri yang terdiri dari peraturan-peraturan kelengkapan dokumen, kemudahan mendapatkan penjelasan ketika mengalami kebingungan, dan informasi-informasi dalam pemrosesan dokumen CK-1 sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya grup WA yang menghubungkan komunikasi antara pengguna jasa dan petugas loket. Bukti lain yang menunjukkan adalah ketersediaan petugas loket memberikan nomor telfon pribadi kepada pengguna jasa dan dilayani sesi Tanya jawab diluar jam kantor sehingga akan memudahkan pengguna jasa sewaktu-waktu menanyakan perihal perubahan peraturan mengenai peraturan dokumen CK-1. Tersedianya grup WA bagi pengguna jasa juga merupakan salah satu upaya dari pihak kantor untuk menjalin hubungan yang baik dan tidak hanya sebatas petugas loket dan pengguna jasa tetapi juga merupakan rekanan.

Dari hasil pemaparan di atas, membuktikan bahwa dimensi *emphaty* terutama yang berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan usaha memahami/mengerti kebutuhan pengguna jasa di KPPBC TMC Kediri dapat dikatakan sudah baik.

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai kualitas pelayanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Cukai Kediri yang sudah penulis

paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pemrosesan dokumen CK-1 dikatakan sudah baik yang dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu: *Tangible* (bukti fisik) menyangkut saran dan prasarana yang tersedia pada KPPBC TMC Kediri sudah cukup baik, karena didasari oleh adanya fasilitas-fasilitas yang modern yang bertaraf Internasional dan juga penampilan para pegawai yang sudah baik dan sopan.

Realibility (kemampuan dan keakuratan) menyangkut kemampuan petugas loket untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (akurat) sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan janji layanan 20 menit dan pemrosesan dokumen CK-1 tidak sampai 20 menit dan ketika mengalami kendala pada jaringan maka akan diinput secara manual dan kemudian nanti akan disalin oleh pengguna jasa kedalam aplikasi setelah aplikasi sudah bisa.

Responsive (Daya Tanggap) para petugas loket di KPPBC TMC Kediri dalam membantu pengguna jasa juga sudah baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya usaha-usaha dari pihak petugas loket maupun kantor untuk membantu pengguna jasa agar tidak kebingungan dengan prosedur pelayanan dengan aturan yang baru yang diterapkan di KPPBC TMC Kediri.

Assurance yang meliputi kemampuan dan sikap pegawai pada pemrosesan Dokumen CK-1 juga sudah baik, karena untuk kemampuan petugas loket sudah diberi arahan sebelumnya dan petugas loket memahami dengan tanggap dan cepat. Selama pemrosesan juga tidak terdapat kesalahan fatal yang disebabkan oleh petugas dan untuk sikap pegawai juga sudah baik karena mereka menerapkan 3S dan juga dibiasakan untuk mengajak bicara atau hanya sekedar berbincang ringan dengan pengguna jasa sehingga pengguna jasa tidak merasa dicueki oleh petugas loket.

Emphati yang ada pada petugas loket KPPBC TMC Kediri juga dapat dibilang sudah baik karena pada dasarnya KPPBC TMC Kediri sudah berusaha memahami dan mengerti kebutuhan pengguna jasa sehingga mereka bersedia memberikan nomor telepon pribadi kepada pengguna jasa apabila sewaktu-waktu pengguna jasa membutuhkan informasi dari petugas loket diluar jam kerja.

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa kualitas layanan di KPPBC TMC Kediri sudah baik. Kelima dimensi yang digunakan untuk meneliti sudah terpenuhi dengan semestinya, meskipun terdapat kendala pada dimensi *realibility*. Pada dimensi ini pernah terjadi kerusakan pada sistem aplikasi sehingga pengguna jasa harus menunggu beberapa waktu namun petugas dengan sigap menulis manual kedalam buku sehingga pengguna

jasa tidak harus menunggu berjam-jam sampai jaringan dapat diakses kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Boone, L. E. dan Kurtz, D. L. 2004. *Contemporary Marketing*. Edisi 11. Mason, Thomson.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andy Ofset. Yogyakarta.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Keputusan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor Kep-07/Bc/2003 Tentang *Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan Di Bidang Impor* Direktur Jenderal Bea Dan Cukai,
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Delapan, Jakarta: Salemba
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bandung: P.T. Alumni.
- Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan CustomerSatisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekarwo, dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominan ke Partisipasi*. Airlangga University Press. Surabaya
- Tjiptono, Fandy (2002), *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Kelima, Andi: Yogyakarta.
- Arief 2007 pemasaran jasa dan kualitas pelayanan, banyumedia . publishing . malang
- Afifudin & Saebani, B.A. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Burhan, Bungin. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.