

## **Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Ekspor Impor Di Kantor Pos Lalu Bea Kediri, Jawa Timur**

**Mira Tania Sulistiani**

12040674211 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA.) [mira.tania48@yahoo.co.id](mailto:mira.tania48@yahoo.co.id)

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) [meirinawati91@yahoo.co.id](mailto:meirinawati91@yahoo.co.id)

### **Abstrak**

Ekspor impor merupakan salah satu pemasukan terbesar bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kegiatan ekspor impor ini dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan. Salah satu kawasan yang dapat melayani kegiatan ekspor impor yaitu Kantor Pos Lalu Bea Kediri. Dalam penelitian ini peneliti menilai kepuasan masyarakat pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat Sembilan aspek penilaian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri, Jawa Timur. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 65 orang dari populasi sebesar 175 orang dengan menggunakan teknik sampling incidental. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri sudah sangat memuaskan karena diperoleh presentase sebesar 84,95%.

**Kata Kunci** : Ekspor Impor, Bea Cukai, Kepuasan Masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat.

### **Abstract**

Export-Import Business is one of the biggest income for State Budget. This Export-Import activity is carried out by Directorate General of Customs and Excise which is under the auspices of The Ministry of Finance. One of the area that can serve export and import activities is Lalu Bea Kediri Post Office. In this research, the researcher assess the satisfaction of the Export-Import services user in Lalu Bea Kediri Post Office through Community Satisfaction Surveyas written in the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 16 Year 2014 which includes nine aspects of assessment. The purpose of this research is to ascertain the satisfaction level Export and Import Services User in Lalu Bea Kediri Post Office, East Java. This Research Method uses Descriptive-Quantitative method. This research take a sample of 65 people from a population of 175 people by using incidental sampling technique. Data collection techniques uses Questionnaire, Interview, and Documentation. Data Analysis Techniques in this research uses Statistic-Descriptive Analysis. The result of this research shows that Export-Import Services Users satisfaction by Lalu Bea Kediri Post Office has been very satisfactory since satisfaction values Export-Import Services user of Post Office Lalu Bea Kediri, East Java 84,95%.

**Keywords** : Export-Import, Customs, Community Satisfaction, Community Satisfaction Survey

### **PENDAHULUAN**

Indonesia dikenal sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk hingga ratusan juta jiwa. Untuk dapat menjalankan roda pemerintahan serta memenuhi kebutuhan dasar penduduknya dibutuhkan pengalokasian biaya yang ditampung melalui APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Salah satu penyumbang dana terbesar bagi APBN yaitu melalui kegiatan ekspor impor. Badan atau instansi yang melakukan pemungutan bea masuk dan bea keluar

melalui kegiatan ekspor impor ini dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dibawah pengawasan Kementerian Keuangan. Salah satu kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang melayani jasa ekspor impor yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai (KPPBC TMC) kota Kediri merupakan salah kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada di wilayah Jatim II selain kota Malang, Blitar, Tulungagung, Madiun, Panarukan,

Banyuwangi, dan Probolinggo. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri pernah mendapat beberapa penghargaan yaitu penghargaan dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia sebagai Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat Kementerian Keuangan Tahun 2009; Peraih Piala Citra Pelayanan Prima Tingkat Nasional Tahun 2010; dan Penghargaan dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia atas penetapan sebagai Kantor Berpredikat WBK-WBBM (Wilayah Bebas Korupsi-Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) oleh Kementerian PAN dan RB Tahun 2013.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri melaksanakan penyelesaian barang impor melalui kiriman pos setelah mendapatkan mandat dari Menteri Keuangan sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 21/WBC.11/2008 tanggal 18 Februari 2008 tentang Penetapan Kantor Pos Kediri Sebagai Kawasan Pemungutan Bea Masuk di Tempat lain. Kantor Pos yang memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan ekspor impor dinamakan Kantor Pos Lalu Bea. Pegawai yang ditempatkan di Kantor Pos Lalu Bea Kediri merupakan pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri dan pegawai Kantor Pos Kediri yang bekerjasama melaksanakan tugas dan fungsi untuk melakukan pemeriksaan barang ekspor impor dan memungut bea masuk dan bea keluar sebagai penerimaan negara. Meski mendapat banyak prestasi, pelayanan Kantor Pos Lalu Bea Kediri Jawa Timur dalam melayani kegiatan ekspor impor diketahui terdapat beberapa permasalahan.

Berdasarkan observasi awal Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa barang kiriman pribadi memiliki peraturan titipan dari kementerian lain berupa barang batasan atau barang larangan. Beberapa peraturan titipan dari kementerian lain berdasar surat edaran dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri mengatakan bahwa barang batasan produk elektronik berdasarkan Peraturan No 29/Per/M.Kominfo/09/2009 dan 61/M-DAG/Per/9/2013) yaitu jika memasukkan lebih dari 2 unit (tablet, laptop, *handphone*, dan sejenisnya) harus mendapatkan ijin dari Menkominfo dan Mendag. Sedangkan jika barang impor berupa bibit tanaman berdasar UU no 16 tahun 1992 harus mencantumkan surat keterangan dari negara asal bahwa bibit tersebut bebas hama dan bibit harus melalui pemeriksaan karantina oleh Menteri Pertanian.

Salah satu contoh yaitu pengguna jasa yang memiliki barang impor berupa 4 buah *handphone*. Pengguna jasa yang namanya tidak mau disebutkan mengatakan

“kenapa harus ditahan dan harus repot mengurus surat-surat ijin dari sana sini padahal saya beli *handphone* itu

menggunakan uang saya sendiri, *ga* pakai uang negara.”

Pengguna jasa tersebut merasa kesal karena barang kirimannya berupa *handphone* sebanyak 2 unit harus ditahan sebagian karena menunggu ijin dari Menkominfo.

Permasalahan lain ditemukan ketika barang-barang impor yang sebagian besar memakai huruf asal negaranya menjadi permasalahan tersendiri diakibatkan tidak mengetahui huruf dari negara tersebut. Selain itu terdapat masalah pula terkait kurangnya koordinasi antar pegawai yang menyebabkan barang kiriman tidak ada. Suatu contoh ditemukan bubuk berwarna putih dengan kemasan menarik khas anak-anak namun tidak ada keterangan pada bungkus bubuk tersebut. Sehingga bubuk tersebut ditahan satu *sachet* dan pemilik barang dimohon datang di Kantor Pos Lalu Bea Kediri untuk dimintai keterangan guna memastikan bahwa bubuk tersebut bukan narkoba ataupun barang terlarang lainnya. Saat pemilik barang datang dengan menggendong anak kecil berumur 2 tahun bernama Cha-cha, ia berkata:

“itu obat panas untuk anak-anak *Buk*. Obat itu dari Korea untuk anak saya ini. Kiriman dari ibu saya yang jadi TKW di Korea, jadi itu bukan narkoba,” begitu penjelasan dari pemilik barang.

Setelah mendapat penjelasan, pemilik barang menanyakan dimana bubuk tersebut. Pihak Kantor Pos Lalu Bea Kediri mengatakan bahwa bubuk dikirim bersama dengan barang kiriman yang lain. Sempat terjadi adu argumen antara pegawai Bea Cukai dan pegawai Kantor Pos selaku pemeriksa dan penyalur barang terkait bubuk hingga pemilik barang mengikhlaskan bubuk tersebut.

“saya jauh-jauh dari Blitar kesini buat ngambil obatnya dan *ngasih* penjelasan, ternyata obatnya *ga* ada.”

Karena bubuk penurun panas yang dicurigai sebagai narkoba atau barang terlarang lainnya sang pemilik barang harus menempuh jarak jauh untuk memberi keterangan terkait barang tersebut.

Permasalahan selanjutnya muncul ketika dalam surat edaran Pemungutan Bea Masuk dan Pajak menyebutkan bahwa barang kiriman di Indonesia maksimal *Free on Board* (FOB) USD 50 bebas Bea Masuk dan pajak Impor, namun jika melebihi dari FOB USD 50 maka kelebihanannya dipungut Bea Masuk dan pajak. FOB merupakan kontrak penjualan harga barang yang telah disetujui dan tiap-tiap negara memiliki FOB yang berbeda. Satu contoh ada pemilik barang impor berupa produk elektronik mengaku bahwa harga bea masuk dan

pajak yang harus dibayarkan hampir sama dengan harga beli barang.

“*mosok* harga yang harus saya bayar hampir sama dengan harga saya beli *handphone*. Kalo begitu apa bedanya dengan saya beli dua *handphone* tapi cuma dapat satu.” Begitu ucap pengguna jasa tersebut.

Saat pegawai Kantor Pos Lalu Bea menjelaskan untuk membawa NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) agar mendapatkan keringanan biaya, pemilik barang merasa keberatan karena tidak memiliki NPWP.

Penelitian ini menggunakan teori dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia yang dikeluarkan pada bulan Mei 2014 untuk menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teori ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia ini memiliki 9 indikator, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

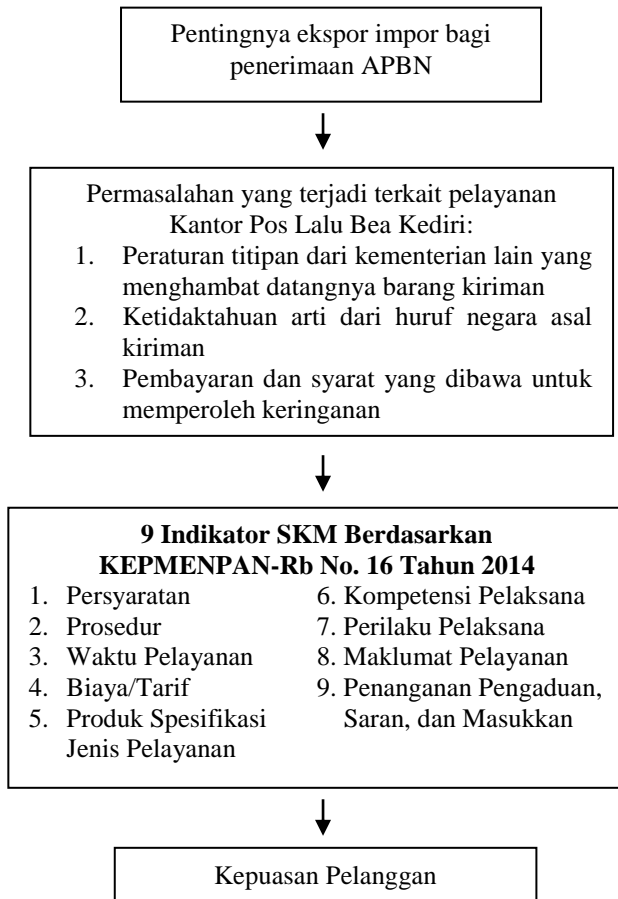
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan diatas maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri, Jawa Timur?” dan memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri, Jawa Timur.

Penelitian ini mengacu pada dua penelitian terdahulu dari Ahmad Rizkita Fajaruddin pada tahun 2015 dengan judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus di Instalasi Rawat Inap Puskesmas) dan Hasmiati padatahun 2012 dengan judul Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa (Ekspor – Impor) Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Makassar. Alasan peneliti memilih penelitian terdahulu dari Ahmad Rizkita Fajaruddin dikarenakan peneliti menjadikan standar pengukuran melalui 9 indikator dari Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan oleh Ahmad Rizkita Fajaruddin sebagai acuan pengukuran kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri serta menjadikan kuisinoner pengukuran kepuasan pelayanan kesehatan BPJS di Gresik sebagai pedoman pembuatan kuisinoner untuk mengukur kepuasan dalam skripsi ini. Sedangkan alasan peneliti memilih penelitian Hasmiati karena objek yang akan diteliti sama yaitu instansi Bea dan Cukai serta tema yang diteliti terkait

dengan tingkat kepuasan pengguna jasa ekspor impor dimana gambaran secara umum dan tugas pokok serta fungsi memiliki kesamaan untuk dijadikan referensi penulisan skripsi ini. Kerangka berpikir dari penelitian ini yaitu:

**Bagan 1. Kerangka Berpikir**



**METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri selama satu bulan. Dalam satu hari terdapat 7 pengguna jasa ekspor impor, jika satu bulan maka 7 x 30 hari kerja dalam seminggu x 4 minggu = 175 pengguna jasa ekspor impor. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini didapat dari rumus Slovin dengan presentase tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana: n = Ukuran sampel  
 N = Ukuran populasi  
 e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang diteliti (Tingkat kesalahan dalam sampling ini 10%)

dari rumus diatas didapatkan sampel sebanyak 65 pengguna jasa ekspor impor. Pengambilan sampling ini menggunakan teknik insidental dimana siapa pengguna jasa yang sedang melakukan ekspor impor dijadikan sebagai responden dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang akan dibagikan kepada pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri sejumlah 65 orang; wawancara kepada kepala ruangan dan pegawai pelaksana di Kantor Pos Lalu Bea, serta beberapa pengguna jasa untuk memberikan keterangan pada hasil perhitungan; dan observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian untuk mendapat data yang bersifat tindakan atau perilaku manusia. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi berupa foto pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Lalu Bea Kediri untuk mendukung penelitian ini.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 1%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, yaitu 1) tahap pengolahan data dimana pada tahap ini yang harus dilakukan pertama adalah memeriksa kembali kelengkapan seluruh data yang sudah didapat.. Setelah data dipastikan lengkap, proses selanjutnya adalah *coding*, yaitu penyusunan secara sistematis seluruh jawaban responden kedalam sub-sub yang telah ditentukan. Jika pengkodean selesai maka proses yang akan dilakukan selanjutnya yaitu proses *entering*. Pada proses ini data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Kriteria Penilaian**

No	Skor	Kriteria Penilaian
1	10%-28%	Sangat Tidak Memuaskan
2	29%-46%	Tidak Memuaskan
3	47%-64%	Cukup Memuaskan
4	65%-82%	Memuaskan
5	83%-100%	Sangat Memuaskan

Sumber : Sugiyono, 2012.

2) tahap pengorganisasian dimana tahap ini pengorganisasian dilakukan terhadap data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 3 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana P = hasil akhir dalam presentase  
 n = skor total yang diperoleh dari hasil angket  
 N = skor maksimal

Lalu tahap pembuatan kelas interval, dan tahap penghitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

dan 3) tahap penemuan hasil dimana Hasil dari penghitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk presentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan presentase pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari penghitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti.. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, peneliti menggunakan metode skala *likert*. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa ekspor impor Kantor Pos Lalu Bea di Kediri Jawa Timur, maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item instrument akan diberikan skor menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

**Tabel 2. Skoring Skala Likert**

Jawaban	Skor Pernyataan / Pertanyaan
Sangat Memuaskan (SM)	5
Memuaskan (M)	4
Cukup Memuaskan (CM)	3
Tidak Memuaskan (TM)	2
Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1

Sumber : Sugiyono (2012:94)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Memuaskan (SM) diberikan skor 5, Memuaskan (M) diberikan skor 4, Cukup Memuaskan (CM) diberikan skor 3, Tidak Memuaskan (TM) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Memuaskan (STM) diberikan skor 1.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Data yang diperoleh menunjukkan usia responden penelitian ini didominasi dengan usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 25 orang dengan presentase sebesar 38,46% sedangkan usia antara 45-55 tahun memiliki jumlah responden sedikit yaitu sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 7,69%. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin didapat laki-laki lebih mendominasi dibanding perempuan yaitu sebanyak 40 orang dengan presentase 61,54% dan perempuan sebanyak 25 orang dengan presentase 38,46%. Berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 29 orang dengan presentase 44,62% dan responden dengan pendidikan terakhir SD mendapat jumlah rendah yaitu sebanyak 2 orang dengan presentase 3,08%. Klasifikasi berdasarkan jenis pekerjaan dalam penelitian didapat responden didominasi oleh pengguna jasa dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 15 orang dengan presentase 23,08% dan pekerjaan yang tidak terdefiniskan seperti berdagang, bercocok tanam, mendapatkan jumlah minimal yaitu sebanyak 6 orang dengan presentase 9,23%. Dari berbagai macam klasifikasi responden penelitian ini dapat menunjang hasil dari penelitian.

### b. Hasil dan Pembahasan

**Tabel 3. Hasil Presentasi Indikator**

No	Indikator	Presentase	Keterangan
1	Persyaratan	86%	Sangat Memuaskan
2	Prosedur	82,46%	Memuaskan
3	Waktu	85,08%	Sangat Memuaskan
4	Biaya / tariff	79,69%	Memuaskan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,62%	Sangat Memuaskan
6	Kompetensi Pelaksana	82,54%	Memuaskan
7	Perilaku Pelaksana	89,46%	Sangat Memuaskan

8	Maklumat Pelayanan	85,54%	Sangat Memuaskan
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,15%	Sangat Memuaskan

Sumber : data primer yang diolah, 2015.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator persyaratan memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 86% dengan keterangan sangat memuaskan. Indikator prosedur memiliki 3 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 82,46% dengan keterangan memuaskan. Hasil ini mendapat respon dari seorang pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri yang menyatakan bahwa Kantor Pos Lalu Bea Kediri memiliki pengguna jasa yang tetap ataupun yang baru. Pengguna jasa yang tetap mengetahui peraturan apa yang dimiliki oleh Kantor Pos Lalu Bea namun pengguna jasa yang baru melakukan kegiatan ekspor impor sangat dimungkinkan tidak mengetahui peraturan yang ada sehingga akan mengurangi tingkat kepuasan pengguna jasa ekspor impor. Indikator waktu memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 85,08% dengan keterangan sangat memuaskan. Indikator biaya/tariff memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 79,69% dengan keterangan memuaskan. Hal ini senada dengan keterangan salah seorang pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri bahwa penetapan bea masuk dan pajak oleh Pejabat Kantor Pos Lalu Bea dilihat dari berbagai faktor. Diantaranya berdasar baik/buruknya kondisi barang kiriman. Faktor tersebut yang tidak diketahui oleh pengguna jasa dimungkinkan dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna jasa. Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki satu item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 84,62% dengan keterangan sangat memuaskan. Indikator kompetensi pelaksana memiliki 4 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 82,54% dengan keterangan memuaskan. Dari indikator kompetensi pelaksana ini ada 1 pertanyaan terkait kemampuan bahasa asing yang dimiliki oleh pegawai Kantor Pos Lalu Bea yang mendapat presentase terendah. Didapatnya presentase rendah pada item pertanyaan kemampuan bahasa asing yang dimiliki pegawai mendapat respon dari salah satu pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri bahwa barang kiriman yang masuk ke Indonesia setiap harinya kebanyakan berasal dari Korea, Jepang, dan negara Asia lainnya dan bahasa yang digunakan bukan bahasa global. Namun itu tidak menjadi kendala yang berarti dikarenakan dari bentuk dan isi barang kiriman dapat diketahui apa nama dan jenis barang kiriman tersebut. Indikator perilaku pelaksana memiliki 4 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 89,46%

dengan keterangan sangat memuaskan. Perolehan presentase yang tinggi dari indikator ini didukung oleh salah seorang pengguna jasa yang bernama Yusuf Afandi yang menyatakan bahwa ia sering menggunakan jasa Kantor Pos Lalu Bea untuk membeli barang-barang koleksinya dari luar negeri dan ia sudah sangat akrab dengan pegawainya meski sering *complain* terkait penetapan harga bea masuk namun diluar hal tersebut pegawainya ramah-ramah. Indikator maklumat pelayanan memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 85,54% dengan keterangan sangat memuaskan. Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat presentase sebesar 88,15% dengan keterangan sangat memuaskan.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar 6074. Tahap selanjutnya mencari skor maksimal dari seluruh indikator dengan perhitungan nilai skor tertinggi tiap pertanyaan dikalikan jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Skor maksimal penelitian ini yaitu  $5 \times 22 \times 65 = 7150$ . Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor maksimal, maka untuk mengukur kepuasan pengguna jasa ekspor impor selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan} &= \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{6074}{7150} \times 100\% \\ &= 84,95\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri sebesar 84,95% dimana angka 84,95% berada diantara interval 83%-100% dengan indikator **sangat memuaskan**.

Dari perhitungan data penelitian diatas dapat dilihat perolehan hasil kepuasan pengguna jasa sangat memuaskan dengan presentase sebesar 84,95%. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 86% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa sangat puas dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri terkait persyaratan untuk mendapat keringanan bea masuk ataupun terkait kemudahan untuk melakukan pengambilan / pengiriman

barang dari dan ke luar negeri. Oleh sebab itu indikator persyaratan dinyatakan **sangat memuaskan**.

2. Prosedur

Indikator prosedur dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 82,46% dengan kriteria penilaian memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa puas dengan keterbukaan informasi terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan barang dan pelayanan pengaduan pengguna jasa ataupun informasi mengenai peraturan titipan dari kementerian lain yang diberikan oleh pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri. Perolehan presentase 82,46% dengan kategori tidak begitu tinggi dikarenakan juga pengguna jasa yang baru menggunakan jasa pelayanan publik ekspor impor tidak mengetahui peraturan titipan dari kementerian lain. Hasil obeservasi lapangan dan wawancara dengan salah satu petugas Kantor Pos Lalu Bea ditemukan bahwa salah satu penyebab indikator prosedur mendapat presentase rendah karena pengguna jasa yang baru menggunakan jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea belum mengetahui peraturan titipan dari kementerian lain baik berupa barang yang dilarang ataupun barang yang dibatasi jumlahnya. Oleh karena itu indikator prosedur dinyatakan **memuaskan** karena peraturan titipan dari kementerian lain belum tersosialisasi dengan baik.

3. Waktu

Indikator waktu dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 85,08% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa sangat puas dengan kecepatan dan ketepatan yang diberikan pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri dalam melakukan pemeriksaan barang ataupun pelayanan pengguna jasa yang melakukan pengiriman barang. Hal ini dikarenakan pelayanan Kantor Pos Lalu Bea Kediri selalu menyelesaikan pelayanan dalam waktu 1x24 jam. Oleh sebab itu indikator waktu dinyatakan **sangat memuaskan**.

4. Biaya/ Tarif

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 79,69% dengan

kriteria penilaian memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa puas dengan bea masuk yang telah ditetapkan oleh pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri. Indikator ini memiliki tingkat presentase paling rendah diantara indikator-indikator yang lain dikarenakan berdasar obeservasi selama penelitian ada pengguna jasa datang untuk mengadu terkait penetapan bea masuk yang terlalu mahal. Dari wawancara dengan pihak Kantor Pos Lalu Bea diketahui bahwa tidak sembarangan dalam menetapkan harga bea. Oleh sebab itu indikator biaya/tarif dinyatakan **memuaskan** karena pejabat Kantor Pos Lalu Bea Kediri memiliki beberapa faktor yang dilihat untuk menetapkan bea masuk.

5. Spesifikasi produk jenis pelayanan

Indikator spesifikasi produk jenis pelayanan dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 84,62% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa sangat puas dengan ketepatan pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu indikator spesifikasi produk jenis pelayanan dinyatakan **sangat memuaskan**

6. Kompetensi pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 82,54% dengan kriteria penilaian memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa puas dengan tingkat pengetahuan, tingkat keahlian, tingkat pengalaman, dan pengetahuan bahasa asing yang dimiliki oleh pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri. Terkait perolehan presentase **memuaskan** pada indikator kompetensi pelaksana didapat dari tingkat pengetahuan bahasa asing pegawai yang diragukan oleh pengguna jasa.

7. Perilaku pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 89,46% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau



pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa sangat puas dengan kesopanan, keramahan, senyum sapa dan salam, serta tingkat keadilan pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri. Berdasar penelitian diketahui bahwa banyak pengguna jasa tetap yang sudah akrab dengan pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri. Oleh sebab itu indikator perilaku pelaksana dinyatakan **sangat memuaskan**.

#### 8. Maklumat pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 85,54% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa sangat puas dengan kesanggupan dan kewajiban pegawai Kantor Pos Lalu Bea Kediri dalam memberikan pelayanan. Pegawai digaji untuk melakukan tugas dan melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik. Oleh sebab itu indikator maklumat pelayanan dinyatakan **sangat memuaskan**

#### 9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kepuasan pengguna jasa ekspor impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri memperoleh presentase sebesar 88,15% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan ekspor impor atau pengiriman dan penerimaan barang dari luar negeri merasa sangat puas dengan responsifitas dan keterbukaan pegawai Kantor Pos Lalu Bea dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan pengguna jasa. Berdasar observasi peneliti, pejabat Kantor Pos Lalu Bea sangat ramah dan tenang dalam melayani pengaduan pengguna jasa yang emosi. Dalam memberikan penjelasan selalu detail, mudah dipahami, dan tenang namun tegas sesuai aturan yang ada sehingga pengguna jasa yang mendapat penjelasan menjadi luluh. Oleh sebab itu indikator persyaratan dinyatakan **sangat memuaskan**.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Ekspor Impor di Kantor Pos Lalu Bea Kediri, Jawa Timur dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dilihat dari perolehan presentase sebesar 84,95% yang berada

pada interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan.

Peneliti menggunakan variabel tunggal dalam penelitian ini, yaitu variabel kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, peneliti menggunakan Sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014. Adapun perolehan presentase sembilan indikator tersebut yaitu indikator persyaratan sebesar 86%, indikator prosedur sebesar 82,46%, indikator waktu sebesar 85,08%, indikator biaya/ tarif sebesar 79,69%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 84,62%, indikator kompetensi pelaksanaan sebesar 82,54%, indikator perilaku pelaksana sebesar 89,46%, indikator maklumat pelayanan sebesar 85,54%, dan indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 88,15%.

### Saran

Berdasarkan penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan pengguna jasa ekspor impor sudah berjalan baik sehingga peneliti menyarankan agar Kantor Pos Lalu Bea mempertahankan pelayanan yang sudah dilaksanakan atau bisa berinovasi lebih baik lagi. Akan tetapi ada beberapa saran dari peneliti maupun saran yang disampaikan pengguna jasa melalui peneliti yang sifatnya membangun demi kenyamanan pengguna jasa kedepannya. Beberapa saran tersebut yaitu:

1. Diadakan sosialisasi yang lebih sering atau pemasangan pengumuman terkait peraturan titipan dari kementerian lain berupa barang yang dilarang ataupun barang yang jumlahnya dibatasi yang masuk atau keluar dari atau ke Indonesia.
2. Lebih teliti dalam melakukan pemeriksaan barang untuk kedepannya sehingga tidak terjadi kekurangan barang yang akan diterima oleh pengguna jasa.
3. Lebih teliti dalam melakukan pemeriksaan barang terkait kondisi barang baru atau bekas agar dapat menetapkan bea masuk sesuai dengan kondisi barang.
4. Perlu pemeriksaan yang lebih ketat sehingga tidak ada barang dilarang yang lolos karena semakin modern jaman semakin banyak modus penyelundupannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fajaruddin, A.Rizkita. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas). Skripsi diterbitkan di e-journal.unesa.ac.id. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Hasmiati. 2012. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa (Ekspor – Impor) Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Makassar. Skripsi diterbitkan di Perpustakaan Digital Universitas Hassanudin. Makassar: Universitas Hassanudin.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan
- Zuriah, N. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori Aplikasi*. Jakarta: Bumi Akasara
- [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)
- [www.beacukai-kediri.go.id](http://www.beacukai-kediri.go.id)
- [www.bi.go.id/id/statistik/seki/terkini/eksternal/Contents/Default.aspx](http://www.bi.go.id/id/statistik/seki/terkini/eksternal/Contents/Default.aspx) diakses pada 21 September 2015 pukul 06.14 WIB