

## ARTIKEL

# **KUALITAS PELAYANAN PERMOHONAN PENYEDIAAN PITA CUKAI (P3C) DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE PRATAMA TEGAL**

Oleh :

Adika Kusuma, Nina Widowati, Maesaroh

### **Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

Claim players in the world of work there will be increasing service quality demands of stakeholders as key actors in the implementation of the development is expected to take an active role. This research problem is: How does the quality of services and the dimensions that result in less optimal in the service tax Tape Application Preparation (P3C) in Supervision and Service Office Pratama Type Tegal?

The purpose of research is an important aspect of a study to describe and analyze quality of service as well as the dimensions of which result in the request for the provision of excise stamps (P3C) of tobacco products in the Office of Surveillance and Customs Services Primary Type Tegal less than optimal. In order to answer the problem and research objectives include the use of dimensional direct tangibels, reliability, responsiveness , competency, courtesy, credibility, security, access , communication, Understanding the Customer.

This study uses a qualitative descriptive technique using accidental sampling so that it can be explained the extent to which the provision of quality services tax stamp application (P3C) in the office of tobacco control and customs services tegal pratama type. There are two sources of primary and secondary data. This study using in-depth interviews, observation and dokumenasi related to service quality. The results showed that the quality of service can not be said to be good because there are still constraints that affect the quality of service such as the lack of access to the service counter, display a lack of readiness of personnel and lack of facilities and infrastructure to improve the quality of service in the Office of Surveillance and Customs and Excise Primary type of Tegal.

Keywords:

service quality, service quality dimensions

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Tuntutan pengusaha dalam dunia kerja akan adanya kualitas pelayanan yang semakin meningkat menuntut *stakeholder* sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif. Di Indonesia pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah dewasa ini masih terdapat banyak kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Kaca mata masyarakat melihat birokrasi selalu dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang menjengkelkan dan menyebalkan serta sangat lamban. Banyaknya masyarakat yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah mengalami kekecewaan karena seringnya “dilempar” dari satu meja ke meja lainnya serta banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal adalah suatu kantor yang bertanggungjawab dibawah koordinasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Tengah dan DIY. Keberadaan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal ini jelas memiliki suatu peran yang sangat penting yaitu memiliki fungsi mengawasi dan melayani kiriman paket pos melalui Kantor Pos Lalu Bea Kota Tegal, kawasan berikat, pengawasan dan pelayanan peredaran *etil alkohol*, pengawasan peredaran hasil tembakau (rokok), dan pelayanan pemesanan pita cukai.

### 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Penyediaan Pita Cukai Hasil tembakau di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal adalah:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan permohonan penyediaan pita cukai (P3C) hasil tembakau di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal
2. Untuk mengetahui dimensi-dimensi yang menyebabkan kualitas pelayanan permohonan penyediaan pita cukai (P3C) hasil tembakau di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal tidak optimal

## 1.3 Teori

### 1.3.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses dimana untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan. Menurut Gronroos 1990:27 (dalam Ratminto 2005:2) pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan

### 1.3.2 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum atau masyarakat. Kata publik di dalam Bahasa Indonesia sudah di terima yang mempunyai arti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, (Moenir, 2008:28).

Berdasarkan Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu tentang kepastian prosedur, transparasi biaya dan ketepatan waktu. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya Pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam

- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana  
Peyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### 1.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai/menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan/spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan pihak pemakai atau batas dari kerusakan / cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

Berbicara mengenai Kualitas Pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan

harapan- harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

### 1.3.4 Pelayanan Publik

Pada hakikatnya pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses dimana suatu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat (Moenir, 2008:27).

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Ratminto&Atik,2005:10), yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna/ klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/ klien maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna/ klien.
- d. *Locus control*. Menjelaskan siapa yang memegang control atas transaksi, apakah pengguna atau penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat sangat mempengaruhi kewibawaan pemerintah, Untuk mewujudkan semua itu maka pelayanan pemerintah kepada publik harus didasarkan secara transparan&terpercaya.

### 1.3.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi untuk dapat menilai bagaimana mutu yang diberikan oleh aparat kepada pengguna jasa. Perlu adanya kriteria dimensi untuk dapat mengukur kinerja suatu pelayanan tersebut baik tidaknya. menurut Parasuraman Zeithaml dan Berry (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2005:132-133) mengidentifikasi 10 dimensi pokok kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut adalah :

- a. Nyata/Berwujud (*Tangibel*) yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, meliputi segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan dan perlengkapan serta tampilan fisik lainnya.
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, segera dan memuaskan.
- c. Cepat Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan oleh masyarakat dengan tanggap.
- d. Kompetensi (*Competence*) yaitu pegawai memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan
- e. Keramahan (*Courtesy*) yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.

- f. Kepercayaan (*Credibility*) yaitu jujur dan dapat dipercaya. Ini menyangkut mengenai nama dan reputasi dari sebuah instansi
- g. Keamanan (*Security*) yaitu aman secara fisik dan kerahasiaan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan
- h. Kemudahan (*Acces*) yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa.
- i. Komunikasi (*Communication*) yaitu memberikan informasi dan mendengarkan saran serta keluhan para pelanggan
- j. Pemahaman Pelanggan (*Understanding the customer*) yaitu upaya memahami kebutuhan pelanggan

#### 1.4 Metode Penelitian

##### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif

##### B. Fokus dan Lokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah Kualitas pelayanan permohonan penyediaan pita cukai (P3C) Hasil Tembakau di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal

##### C. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan 3 instrumen, yaitu : Peneliti sebagai instrumen penelitian, *Interview Guide*, Informan.

##### D. Sumber data

Sumber data yang digunakan yaitu Data primer dan Data sekunder

##### E. Teknik pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi

##### F. Analisis Data

Analisis data menggunakan teknik reduksi Data, Penyajian Data, Menarik Kesimpulan dan verifikasi.

#### Nyata / Terwujud (*Tangibels*)

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat diantaranya adalah perwujudan nyata dari fasilitas yang dimiliki Negara untuk dapat melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Wujud nyata itu sendiri yaitu dari sarana dan prasarana, kelengkapan yang tersedia seperti alat komunikasi, peralatan, perlengkapan serta kondisi gedung, merupakan penunjang didalam pelayanan. Akan tetapi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tegal keadaan tersebut belum mendukung. kondisi fisik yang dimiliki, gedung di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal kurang luas, bangku yang kurang, pendingin ruangan yang hanya menjadi hiasan membuat pemohon merasa kurang nyaman untuk antri dan penampilan pegawai yang kurang sopan.

#### Kehandalan (*Relibility*)

Kehandalan merupakan unsur yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan yang dijanjikan secara benar, cepat dan akurat. Dalam setiap menjalankan pelayanan kepada masyarakat, kehandalan yang

dimiliki pegawai merupakan kemampuan menjalankan pelayanan dengan terampil dan teliti artinya dalam pemeriksaan berkas-berkas diteliti sesuai dengan standar pelayanan maka proses permohonan pemesanan pita cukai akan lebih cepat penyelesaiannya. Kehandalan yaitu suatu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, segera dan memuaskan. *Reliability* yang diberikan pegawai terhadap masyarakat sebagai bentuk untuk menunjukkan kualitas masing-masing pegawai. Di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tegal ini kehandalan yang meliputi prosedur pelayanan dan ketepatan waktu masih perlu di benahi, sedangkan untuk kejelasan biaya sudah cukup baik dan tidak ada masalah.

### **Cepat Tanggap (*Responsiveness*)**

#### *Responsiveness*

yaitu kesediaan para pegawai untuk membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa secara cepat. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika keinginan masyarakat dapat respon yang cepat dari aparat yang bersangkutan.

*Responsiveness* berkaitan dengan skill yang dimiliki oleh pegawai, yakni kedisiplin, kreatif dan tanggung jawab.

#### *Responsiveness*

yaitu kesedian untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka

harapkan oleh masyarakat dengan tanggap. Di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal ini respons yang dimiliki oleh pegawai masih minim, ini terlihat dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pengguna jasa yang kecewa karena pada saat dibutuhkan tetapi hanya dibiarkan. Sikap seperti ini yang harusnya tidak terjadi dalam kantor pelayanan karena akan merusak reputasi kantor karena dianggap pegawai tidak mampu menangani masalah yang terjadi dilapangan.

### **Kompetensi (*Competency*)**

Kompetensi dapat menjadi acuan dan dasar bagi manajemen perusahaan dalam mengelola *human capital*, mulai dari proses rekrutmen dan seleksi, manajemen kinerja, pelatihan dan pengembangan. Secara efektif kompetensi menerjemahkan visi dan tujuan-tujuan strategis organisasi dalam perilaku yang teramati atau tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh para pegawai.

Kompetensi seseorang pegawai bisa dilihat dari cara mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat, melayani dengan sepenuh hati, mendengarkan dan dapat menyelesaikan keluhan-

keluhan yang dialami oleh pengguna jasa. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menginginkan seluruh pegawainya memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang lebih, karena melihat proses penyaringan pada saat masuk pertama kali untuk menjadi pegawai bea dan cukai tidaklah mudah. Maka dapat ditarik kesimpulan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegalsudah cukup baik, walaupun masih ada kelemahan pada pegawai yang sudah tidak produktif bekerja.

### **Keramahan (*Courtesy*)**

Keramahan adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang efeknya dapat langsung dirasakan oleh pengguna jasa, yaitu bagaimana sikap pegawai dalam memberikan suatu pelayanan di kantor. Seorang pegawai harus memiliki sikap sopan dan ramah dalam bertutur kata serta berperilaku terhadap siapa saja, entah antar sesama karyawan, atasan dengan bawahan maupun dengan masyarakat.

*Courtesy* yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tegal sering mendapatkan personil baru yang usianya masih

produktif bekerja. Dimana usia-usia tersebut masih labil dan kurang bisa menjaga ego, sehingga terlihat jelas saat berinteraksi dengan masyarakat. Tetapi, tidak menutup kemungkinan bahwa pegawai yang sudah lama dalam usia dan pengalaman bekerja memiliki sikap yang kurang ramah. Sangat manusiawi jika kita pernah marah dan berperilaku kurang sopan, tetapi sebagai aparat penyelenggara pelayanan seharusnya dapat menyembunyikan sikap tersebut dan berakting seperti artis untuk dapat tetap tersenyum didepan masyarakat walaupun sudah dikecewakan

### **Kepercayaan (*Credibility*)**

Kepercayaan merupakan suatu sikap yang ditunjukkan tidak hanya dari seorang pemimpin terhadap pegawai. Namun, sikap ini juga ditunjukkan dari pegawai kepada masyarakat selaku pengguna jasa yang akan bekerjasama terhadap instansi tersebut. Dengan adanya kepercayaan yang ditunjukkan oleh pegawai maka pengguna jasa tidak akan ragu untuk bekerjasama, karena pada dasarnya membangun kepercayaan melalui pelayanan prima dan peningkatan citra kepada masyarakat sangat penting demi meningkatkan

kredibilitas instansi tersebut.

Kepercayaan (*Credibility*) yaitu jujur dan dapat dipercaya, menurut para informan kepercayaan yang ditunjukkan oleh pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal kepada masyarakat sudah cukup baik. Peneliti dapat melihat antusias masyarakat untuk bekerjasama dengan instansi pemerintah ini.

Dapat ditarik kesimpulan, bahwa Kantor Bea dan Cukai Tegal dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk dapat saling bekerjasama

#### **Keamanan (*Security*)**

Keamanan dalam pelayanan public diartikan tidak ragu-ragu. Banyak masyarakat yang takut atau ragu untuk bekerjasama dengan instansi pemerintah karena dinilai adanya sanksi untuk mendirikan usaha mereka. Padahal justru sebaliknya, mereka dilindungi oleh negara dengan syarat tidak melanggar aturan yang sudah ditetapkan.

Demi keamanan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tegal memberikan pengertian kepada masyarakat bagaimana cara mendapatkan pita cukai yang asli dan benar dengan cara mengadakan

sosialisasi. Masyarakat juga akan diajarkan bagaimana melihat pita cukai tersebut benar atau salah dan tidak perlu takut untuk menjamin kerahasiaan file-file pengusaha yang sudah bekerjasama.

Dari penelitian penulis, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal memiliki sistim keamanan yang dilindungi oleh negara, sehingga masyarakat tidak perlu ragu.

#### **Kemudahan (*Acces*)**

Kemudahan akses untuk menuju lokasi, sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal ini lokasinya strategis, dekat dengan stasiun, alun-alun, polres dan PLN. Letak yang tidak jauh dari jalan pantura dapat memudahkan masyarakat untuk menuju lokasi kantor, namun keberadaan kantor ini tidak dipinggir jalan. Hal ini yang menjadi permasalahan bagi pengguna jasa, karena tidak ada petunjuk arah yang menandakan letak kantor bea cukai. Beberapa orang entah itu dari masyarakat maupun dari pegawai bea cukai kantor lain, saat ingin berkunjung ke Kantor Pengawasan dan Pelayanan

Bea dan Cukai Tegal ini sempat salah masuk gang. Tidak hanya itu, lokasi kantor yang berhadapan dengan sungai terkadang membuat jalanan menuju kantor banjir akibat volume air naik. Walaupun tidak sampai masuk kantor, tetapi tetap mengganggu masyarakat yang akan menuju ke lokasi.

### **Komunikasi** *(Communication)*

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang, kelompok atau organisasi dan masyarakat membutuhkan komunikasi dua arah yang terjalin antara pegawai instansi dan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Komunikasi antara petugas dan pelanggan, pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti. Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tegal sudah dapat mengkomunikasikan dengan baik keluhan yang dihadapi oleh para pengguna jasa dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh mereka, sehingga pengguna jasa merasa diperhatikan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

### **Pemahaman Pelanggan** *(Understanding the Customer)*

Pengguna jasa sebagai pelanggan butuh pemahaman yang berkaitan

dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terkadang informasi yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang dimaksud dalam peraturan pemerintah. Banyak masalah yang terjadi dalam pelayanan yang sering dihadapi yakni, kurangnya pemahaman pelanggan dari segi mekanisme prosedur.

Dalam upaya memahami pelanggan pihak Kantor perlu mengembangkan informasi agar tidak terjadi kekurangan informasi yang diperlukan dalam rangka peningkatan pelayanan, berusaha memenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan merupakan visi dan misi dari kantor kami.

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, barang yang memenuhi harapan pelanggan. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal merupakan kantor yang berada dalam bidang pelayanan pemesanan pita cukai yang merupakan penerimaan Negara guna mewujudkan kesejahteraan dan keadilan. Namun, didalam pelayanan masih kurang baik, hal itu disebabkan masih buruknya pelayanan di beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan yang belum optimal, yaitu :

1. Nyata / berwujud  
*(Tangibles)*

- Minimnya fasilitas yang disediakan di kantor membuat pengguna jasa kurang nyaman, seperti ruang tunggu yang panas, bangku yang kurang, tidak adanya kantin
2. **Kehandalan (*Relibility*)**  
**Prosedur Pelayanan**  
 Proses pelayanan masih diping pong, karena tidak dilakukan dalam satu loket pemesanan  
**Ketepatan Waktu**  
 Tidak adanya target waktu dalam penyelesaian menyebabkan proses pelayanan menjadi lama
  3. **Cepat Tanggap (*Responsiveness*)**  
 Petugas kurang cepat tanggap terhadap keluhan yang di alami oleh pengguna jasa dan harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
  4. **Keramahan (*Courtesy*)**  
 Kurangnya sikap ramah dengan berbicara dengan nada tinggi , sopan terhadap masyarakat dengan memberikan senyuman dan mengucapkan terima kasih kepada pengguna jasa yang sedang diberikan pelayanan
  5. **Kemudahan (*Acces*)**  
 Tidak adanya petunjuk arah untuk mengetahui lokasi kantor, sehingga sering membuat masyarakat kebingungan untuk mencari lokasi kantor

berada. Susahnya dalam menghubungi pihak kantor dan tidak adanya informasi melalui *website*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai kualitas pelayanan permohonan penyediaan pita cukai (P3C) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal telah ditemukan beberapa hambatan yang menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang maksimal, untuk itu penulis mencoba memberikan beberapa sumbang saran yang diharapkan dapat membantu memecahkan permasalahan. Adapun saran tersebut, antara lain :

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan permohonan penyediaan pita cukai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tegal yang masih kurang baik, dapat dilakukan beberapa upaya sebagai berikut :

1. Sebagai penyelenggara pelayanan public Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Kota Tegal ini dapat menambah sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna jasa untuk melakukan pelayanan, , menambah kursi agar semua pengguna jasa dapat menunggu antrian tanpa harus berdiri, sarana pendingin ruangan sebaiknya digunakan dan tidak hanya jadi pemanis ruangan saja

dan menyediakan kantin agar pegawai maupun pengguna jasa dapat istirahat tanpa harus keluar dari kantor dan mengubah penampilan dari pegawai untuk lebih sopan dan rapi pada saat jam kantor.

2. Sebagai petugas dalam pelayanan, maka petugas dituntut untuk bisa mengontrol emosi, sehingga pengguna jasa bisa nyaman untuk berkomunikasi dengan petugas. Diharapkan tidak berbicara dengan nada yang keras dan memberikan senyum serta mengicapkan

- Moleong&Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakanya
- Ratminto, Winarsih A. S,(2005), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Singaribum, Masri, Effendi, Johan. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3BS
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Thoah, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Athoilah, Anton. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Deddy Mulyana.2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Dwiyanto, Agus.2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hamdoko, T. Hani. 1999. *Dasar-Dasar Manajemen produksi & operasi*. Yogyakarta. BPFE-UGM
- Lijan Poltak Sinambel., dkk, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, CV Alfabeta: Bandung.
- Moenir, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara

- Arsip Direktorat Jenderal Bea Cukai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Tegal

#### Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabean
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai

#### Internet

- <http://www.docstoc.com/docs/77291000/pelayananDJBBC>