

**SKRIPSI**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN INFORMASI PADA KANTOR  
PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA  
PABEAN NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**NI PUTU CITRA ROSIKA DEWI**

**NIM 1815744032**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

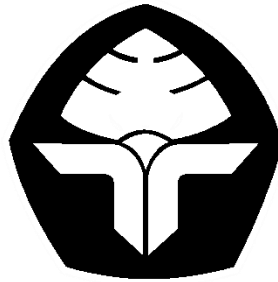
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN INFORMASI PADA KANTOR  
PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA  
PABEAN NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**NI PUTU CITRA ROSIKA DEWI**

**NIM 1815744032**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali.
2. Penulis
  - a. Nama : Ni Putu Citra Rosika Dewi
  - b. NIM : 1815744032
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Kasiani, SE., M.Si

NIP.196204211990032002



I Wayan Wirga, SE., MBA

NIP.196107261988111001

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

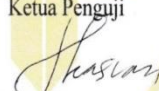
### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN INFORMASI  
PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI TIPE  
MADYA PABEAN NGURAH RAI BALI

Oleh:  
NI PUTU CITRA ROSIKA DEWI  
NIM: 1815744032

Disahkan:

Ketua Penguji

  
Kasiani, SE., M.Si  
NIP.196204211990032002

Penguji I

  
Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc.  
NIP. 197703052001121001


Penguji II

  
Ida Bagus Gede Dananjaya, SE., M.M.  
NIK. 202111007

Mengetahui,

Jurusan Administrasi Niaga

Ketua


  
Dr. I Ketut Santra, M.Si.

NIP. 196710211992031002

Badung, 16 Agustus 2022

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua

  
Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM

NIP. 196808271993031002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto: “Struggle that you do for better life”.

Persembahan:

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Evaluasi Kualitas Layanan Informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada keluarga saya, Ibu,Ayah, Adik, dan saudara-saudara yang telah memberikan dukungan serta doa nya kepada saya untuk saya mencapai keberhasilan saya.
2. Kepada Bapak,Ibu serta kakak-kakak Bea Cukai Ngurah Rai yang telah memberikan arahan dan motivasi nya selama saya melakukan Pratik Kerja Lapangan di kantor Bea Cukai Ngurah Rai.
3. Kepada Bea Cukai Ngurah Rai yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga memperlancar proses pembuatan skripsi ini.

4. Kepada Ibu dan Bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing saya serta memberikan banyak arahan, motivasi dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah membantu serta memberikan dorongan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini tepat waktu.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali" adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Juli 2022

Yang menyatakan



Ni Putu Citra Rosika Dewi

NIM. 1815744032

## ABSTRAK

Kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan suatu instansi pemerintahan jasa, yang harus mengedepankan kualitas layanan yang baik dan memenuhi harapan pengguna jasa, karena harapan pengguna layanan menjadi bagian penting untuk diperhatikan agar sesuai dengan kenyataan yang mereka terima, bahwa perasaan yang dirasakan pengguna jasa akan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif dan teknik analisis Miles and Huberman (1984) serta analisis data dengan SERVQUAL (*Service Quality*). Hasil evaluasi pada penelitian ini didasari oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) dari layanan informasi yang memperoleh hasil evaluasi bahwa SOP layanan informasi sudah berjalan dengan baik dan jelas, serta hasil evaluasi dari kelima dimensi layanan yaitu *reliability*, *Responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangible* menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi berdasarkan kelima dimensi tersebut sudah baik. Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan informasi menghasilkan upaya solusi pemanfaatan banner alur permohonan layanan informasi dan pemanfaatan pamflet yang memuat barcode yang terhubung dengan kontak layanan informasi sehingga memudahkan dalam mengakses dengan melakukan scan serta upaya dalam membangun *self improvement* pada setiap individu pegawai. Melalui upaya solusi yang diberikan dapat meningkatkan layanan informasi lebih baik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Layanan Informasi, Standar Operasional Prosedur



## ABSTRACT

*Service quality is the key to the success of a service government agency, which must prioritize good service quality and meet the expectations of service users, because the expectations of service users are an important part to pay attention to so that they are in accordance with the reality they receive, that the feelings felt by service users will be compared with reality. received. This study aims to determine the quality of information services at the Customs and Excise Office of Ngurah Rai Bali. The research method used in this study is a qualitative approach and analysis techniques Miles and Huberman (1984) and data analysis with SERVQUAL (Service Quality). The results of the evaluation in this study were based on the Standard Operating Procedures (SOP) of information services which obtained evaluation results that the SOPs for information services had been running well and clearly, and the evaluation results of the five service dimensions namely reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibles showed that the quality of information services based on these five dimensions is good. As an effort to improve the quality of information services, it has resulted in solutions for using banners for requesting information services and using pamphlets containing barcodes that are connected to contact information services, making it easier to access by scanning as well as efforts to build self-improvement for each individual employee. Through the solutions provided, it can improve information services better in accordance with the expectations of service users.*

**Keywords:** *Service Quality, Information Service , Standard Operating Procedure*

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Evaluasi Kualitas Layanan Informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini terselesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan, saran, pendapat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.Ecom selaku direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr.I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga,Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional.

4. Ibu Kasiani, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan skripsi Terapan ini.
5. Bapak I Wayan Wirga, SE., MBA selaku dosen pembimbing II yang meluangkan waktu dan memberikan tuntunan serta masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak,Ibu Dosen dan staf pegawai Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pembelajaran dan memfasilitasi kegiatan administrasi selama perkuliahan.
7. Bapak,Ibu dan kakak-kakak di Bea Cukai Ngurah Rai yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Badung, 22 Juli 2022

Ni Putu Citra Rosika Dewi

## DAFTAR ISI

|                                        |                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....        | ii                                  |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....            | iii                                 |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI..... | vi                                  |
| ABSTRAK .....                          | vii                                 |
| ABSTRACT .....                         | viii                                |
| PRAKATA.....                           | ix                                  |
| DAFTAR ISI.....                        | xi                                  |
| DAFTAR TABEL.....                      | xiii                                |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                   | xv                                  |
| BAB I .....                            | 1                                   |
| PENDAHULUAN.....                       | 1                                   |
| 1.1. Latar Belakang.....               | 1                                   |
| 1.2. Rumusan Masalah .....             | 8                                   |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....            | 8                                   |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....           | 8                                   |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....           | 8                                   |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....           | 9                                   |
| 1.5. Sistematika Penulisan.....        | 9                                   |
| BAB V.....                             | 94                                  |
| SIMPULAN DAN SARAN .....               | 94                                  |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1. Simpulan.....   | 94 |
| 5.2. Saran.....      | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 95 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Pada Loker Layanan Dan E-Mail..... | 5 |
| Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Layanan Tahun 2021 .....             | 6 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Instrumen Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Temuan Observasi
- Lampiran 3 : Transkrip Wawancara Pejabat Seksi dan Pegawai PLI
- Lampiran 4 : Transkrip Wawancara Pengguna Jasa
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Formulir Proses Bimbingan
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 8 : Biodata Peneliti

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam era seperti sekarang yang sudah semakin menunjukkan kemajuan serta ketatnya persaingan membuat tantangan besar untuk terus mempertahankan kualitas layanan yang diberikan, karena layanan menjadi salah satu hal penting yang dijadikan sebagai salah satu kunci keberhasilan dari kegiatan yang dilaksanakan berupa jasa salah satunya layanan informasi.

Sejak tahun 2008 disahkannya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dimana masyarakat dapat menerima informasi dengan akurat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan melalui badan publik yang bersangkutan. Maka pengguna jasa atau masyarakat berhak untuk mengetahui informasi-informasi yang berkaitan dengan kepentingan pemohon. Keterbukaan informasi menjadi hal penting dan strategis untuk, karena bagaimanapun dalam mendapatkan pelayanan yang baik harus mengetahui informasi yang diperoleh secara tepat dan benar. Namun hasil penelitian Kristiyanto (2016) menyatakan bahwa buruknya kinerja pelayanan publik selama ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan partisipasi dalam penyelenggaraan



pelayanan publik. Oleh karena itu penting untuk dilakukannya evaluasi pada kualitas layanan informasi.

Pada KPPBC TMP Ngurah Rai terdapat seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi (PLI) yang memberikan kemudahan permohonan informasi serta publikasi kepada pengguna layanan baik internal maupun eksternal yang disebut dengan layanan informasi loket. Layanan informasi loket ini memuat informasi mengenai kebijakan ekspor impor, alur ekspor impor maupun informasi lainnya yang berhubungan dengan kepabeanan. Seksi PLI dibentuk agar dapat memberikan edukasi, informasi, dan menerima pengaduan pengguna layanan mengenai layanan informasi. Terdapat janji layanan informasi melalui loket dan email. Janji layanan berupa kejelasan informasi melalui loket layanan dengan mengisi Formulir Layanan Informasi (FLI) dalam rentang waktu selesai layanan sampai saat informasi yang diberikan “jelas” sesuai dengan mekanisme yang dituntut. Loket layanan informasi yang terdiri dari layanan informasi *frontliner* dan KLIInIK (Kemudahan Layanan Informasi dan Izin Kepabeanan) serta publikasi informasi melalui website dan media sosial resmi yang dimiliki seperti instagram dan facebook. Sedangkan janji layanan kejelasan informasi melalui *e-mail* bermula saat adanya *email* masuk dan menanyakan perihal pertanyaan atau pengaduan permasalahan terkait kepabeanan dan cukai dengan waktu maksimal 8 jam kerja saat *email* diterima sampai diberikan tanggapan melalui *e-mail*. Hal tersebut ditujukan untuk memberikan layanan informasi yang baik kepada pengguna jasa.

Dengan segala bentuk upaya pengoptimalan yang dilakukan dalam memberikan informasi tidak menutup kemungkinan terdapat permasalahan yang muncul serta tantangan yang harus dihadapi pegawai layanan. Seperti yang dialami oleh berbagai instansi pemerintahan jasa bahwa dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna jasa, pegawai layanan dituntut untuk terus melakukan layanan yang cepat, tepat waktu dan tidak berbelit-belit sehingga prosesnya berjalan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Hal serupa juga disampaikan oleh Taufiqurokhman and Satispi (2018) yang mengatakan kalau kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada masyarakat akan terus dituntut. Sehingga tidak menutup kemungkinan pemerintah selalu selalu berbenah dalam meningkatkan layanannya menjadi lebih baik, seperti halnya lembaga atau institusi pemerintah atau swasta tentunya akan berlomba untuk terus memperbaiki kualitas layanannya. Menurut Tjiptono (2007) dalam Mamangkey, dkk (2021) Kualitas layanan adalah sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan penyampaian dalam menyetarakan harapan pengguna layanan, karena harapan pengguna layanan menjadi bagian penting untuk diperhatikan agar sesuai dengan kenyataan yang mereka terima sehingga memperoleh tingkat kepuasan yang baik. Lebih jelasnya lagi bahwa perasaan yang dirasakan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima. Jika kenyataan sesuai dengan yang diharapkan maka pengguna layanan puas dengan hasilnya.

Sebaliknya, jika kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka hasilnya menjadi tidak puas.

Dengan majunya teknologi digital seperti sekarang mengharuskan KPPBC TMP Ngurah Rai menyelaraskan informasi serta edukasi kepada pengguna jasa atau masyarakat demi menjaga keberlangsungan instansi tetap baik dalam memberikan layanan. Sebagai layanan informasi harus terus gencar dalam memperhatikan bahasa komunikasi yang digunakan agar mencapai sasaran target yang dituju, karena melalui layanan informasi pegawai layanan berusaha memenuhi kekurangan informasi yang diperlukan karena itu menjadi hak dalam mendapatkan informasi. Dengan begitu penyampaian informasi yang dilakukan pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanannya harus memiliki kemampuan yang cermat (Nurdin,2019).Sehingga tidak menutup kemungkinan pegawai layanan informasi tentu harus ahli dalam bidangnya dan unggul dalam penyampaian informasi kepada publik agar tidak terjadi kesalahan, terlebih lagi setiap pegawai memiliki cara melayani yang berbeda-beda serta gaya bahasa komunikasi yang berbeda-beda juga. Dalam penelitian terdahulu terdapat kesimpulan bahwa terdapat kendala kebijakan action plan pada KPPBC TMP Ngurah Rai bahwa setiap individu memiliki cara melayani yang berbeda-beda. (Ngesti,2021).

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan pada loket layanan dan E-mail**

| Tahun | Jumlah pengaduan loket layanan | Jumlah Pengaduan E-mail | Total |
|-------|--------------------------------|-------------------------|-------|
| 2020  | 168                            | 149                     | 317   |
| 2021  | 796                            | 165                     | 961   |

Sumber: Seksi PLI 2021

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa pada tahun 2020 total pengaduan melalui loket dan email sejumlah 317 pengaduan yang masuk dan pada tahun 2021 terjadi peningkatan dengan jumlah pengaduan yang masuk sejumlah 961 pengaduan.

Pada tahun 2021 layanan informasi menjadi layanan yang banyak diminta oleh pengguna jasa, hal itu disebabkan oleh terjadinya laporan dari masyarakat terkait dengan modus penipuan yang mengatasnamakan Bea Cukai perihal barang kiriman dari luar negeri, yang awalnya terjadi karena perbuatan oknum yang tidak bertanggung jawab dengan mengaku sebagai pegawai Bea Cukai dan meminta sejumlah transfer kepada korban dengan alasan ada barang yang dikirimkan dari luar negeri atas nama korban dan harus melakukan pembayaran apabila ingin barang tersebut dikirimkan ke alamat, namun setelah di hal ini dilaporkan kepada Bea Cukai dan dilacak keberadaan barangnya, barang tersebut hanyalah fiktif. Hal ini menjadi masalah serius yang mengharuskan layanan informasi berperan aktif dalam memberikan layanan informasi dan edukasi kepada masyarakat sehingga tidak terjadi hal yang merugikan mereka. Dengan penyampaian informasi yang tepat dapat menggiring opini masyarakat terhadap layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai lebih baik.

Berikut jumlah pengguna layanan informasi melalui layanan loket dan email pada tahun 2021 terkait modus penipuan barang kiriman.

**Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Layanan Tahun 2021**

| TRIWULAN | Jumlah Pengguna Loker Layanan |       |
|----------|-------------------------------|-------|
|          | LOKET LAYANAN                 | EMAIL |
| I        | 87                            | 26    |
| II       | 210                           | 43    |
| III      | 239                           | 45    |
| IV       | 260                           | 51    |

Sumber: Seksi PLI 2021

Dari data tabel diatas pada triwulan I layanan loket sejumlah 87, pada triwulan II layanan loket sejumlah 210, pada triwulan III layanan loket sejumlah 239 dan pada triwulan IV layanan loket sejumlah 260 , sedangkan Pada triwulan I layanan email sejumlah 26, pada triwulan II layanan email sejumlah 43, pada triwulan III layanan email sejumlah 45 dan pada triwulan IV layanan email sejumlah 51. Pada layanan loket merupakan gabungan layanan informasi yang dilayani melalui whatsapp.

Dengan munculnya beberapa permasalahan yang ada dilapangan bahwa pegawai kurang paham dalam menentukan gaya bahasa komunikasi yang tepat untuk pengguna layanan sehingga penjelasan informasinya menjadi ambigu, kurangnya kemampuan pengetahuan pegawai dalam menguasai terkait alur serta kebijakan yang ada di bea cukai hal ini juga diakibatkan karena adanya sistem rotasi pegawai yang menjadikan pegawai harus siap dengan tugas baru yang harus dijalankan. Evaluasi pada layanan informasi pada KPPBC TMP

Ngurah Rai belum pernah dilakukan dengan melibatkan pandangan pegawai dan pengguna jasa secara deskriptif sehingga pegawai hanya berpacu pada FLI yang diisi oleh pengguna jasa tanpa tahu harapan sebenarnya yang dari pengguna jasa demi kenyamanan mereka saat menerima pelayanan.

Kendala yang dihadapi di atas harus segera mendapatkan solusi, karena informasi bersifat wajib disampaikan mengingat kebutuhan informasi terus meningkat. Maka peneliti tertarik untuk mengetahui pelaksanaan layanan informasi terlebih lagi dengan kondisi pandemi yang menjadikan layanan terlaksana secara berbeda dari kondisi sebelumnya, dengan itu perlu mendapatkan perhatian dan dievaluasi serta menjadikan SOP pada layanan informasi yang sudah ditetapkan sebagai dasar untuk diketahui kekurangan dalam pelaksanaannya, lalu dievaluasi berdasarkan dari lima dimensi kualitas layanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Maka dari itu sangat perlu dilakukan evaluasi, lalu menemukan kendala lain yang terjadi pada pelaksanaan layanan informasi, serta solusi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi.

Pada dasarnya evaluasi ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kualitas layanan informasi, kendala serta masukan agar pelayanan dapat ditingkatkan dengan baik pada layanan informasi tersebut. Sama halnya menurut Nugroho (2003:183) dalam (Saleh, 2021) bahwa pada dasarnya evaluasi ditujukan untuk menilai sejauh mana tujuan yang dapat dicapai. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kualitas Layanan**

## **Informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan peneliti diatas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali?
2. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan terhadap kendala yang ditemui pada kualitas layanan informasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diatas terdapat tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan informasi pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali.
2. Untuk mengetahui solusi yang dapat dilakukan terhadap kendala yang ditemui pada kualitas layanan informasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan wawasan terkait penelitian evaluasi khususnya penelitian dengan topik kualitas layanan informasi.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

##### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana yang bermanfaat dan menambah wawasan dalam menerapkan pengetahuan penulis tentang kualitas layanan informasi. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi penulis untuk dapat berpikir secara analisis dan menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi.

##### b. Bagi Bea Cukai

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi mengenai kualitas layanan informasi pada pihak penyedia jasa khususnya KPPBC TMP Ngurah Rai Bali agar dapat meningkatkan kualitas layanan informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan solusi yang tepat kedepannya.

##### c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi tambahan ilmu pengetahuan dan penelitian ilmiah, menjadi referensi tambahan dan pemahaman studi mengenai kualitas layanan informasi.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**



Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang memberi pemaparan mengenai teori-teori yang didapat dari studi literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, dan hasil penelitian dari peneliti terdahulu. Serta adanya kerangka pemikiran teoritis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan keterangan dimana tempat penelitian dilaksanakan, sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder, dan jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan profil singkat mengenai lokasi penelitian yang dilakukan. Penjelasan singkat mengenai objek penelitian, dan membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data lalu menghasilkan kesimpulan dan saran.

## **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta terdapat saran yang diberikan kepada lokasi penelitian dan pembaca.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan uraian diatas pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai dapat dinilai dari lima dimensi yaitu dimensi *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

- a. Pada dimensi *reliability* sudah menerapkan standar pelayanan yang jelas namun belum terdapat banner alur permohonan informasi, keahlian pegawai dalam melayani dengan baik, kemampuan dalam menyediakan informasi sudah baik serta handal dalam penggunaan alat bantu pelayanan.
- b. Pada dimensi *Responsiveness* bahwa respon pegawai dalam melayani dengan cepat, merespon setiap keluhan dengan baik , berusaha memahami apa yang menjadi keluhan pengguna layanan, tepat waktu dalam melayani sesuai SOP dimensi ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat dibuktikan tidak ada keluhan terkait indikator pada dimensi ini.
- c. Pada dimensi *assurance* bahwa kondisi lingkungan kantor yang aman parkir yang luas disertakan penjagaan dari PKD pada pos depan dan pintu

lobby kantor, serta pegawai berkemampuan baik dalam menjawab pertanyaan mengenai prosedur dan alur pelayanan, dan kredibilitas pegawai baik dibuktikan dengan kerjasama yang terjalin dengan beberapa perusahaan ekspor impor seperti bara silver.

- d. Pada dimensi *empathy* bahwa pegawai mampu menghargai pengguna layanan dengan menunjukkan sikap ramah dan sopan, pegawai tidak diskriminatif dalam melayani, namun diperlukan peningkatan pada indikator komunikasi pegawai.
- e. Pada dimensi *tangible* pegawai berpenampilan sesuai ketentuan kantor menggunakan seragam yang rapi, ruang tunggu yang nyaman, fasilitas kantor memadai seperti toilet, AC, WIFI dan disertakan tempat charger handphone, sudah terdapat kemudahan akses melalui whatsapp, email dan telepon namun diperlukan pemanfaatan pamflet yang dipasang pada ruang tunggu sehingga lebih mudah diakses melalui scan barcode.

Disamping itu terdapat Faktor penghambat pelaksanaan dari masing-masing individu pegawai yang memiliki cara melayani pengguna layanan yang berbeda-beda, *communication skill* yang perlu ditingkatkan saat berkomunikasi dengan pengguna layanan serta sikap atau perasaan pegawai yang terkadang bekerja mengikuti suasana hati atau *mood* yang sering menjadi persoalan saat melayani terlebih lagi karakter dari pengguna layanan berbeda-beda.

Selain itu faktor pendukungnya yaitu *teamwork* yang baik dalam *handle* setiap kegiatan pelayanan dan saling memberikan *support* dan

bincang-bincang pagi yang dilakukan melalui zoom untuk saling memberikan saran dan motivasi. Lalu selain itu pendukung dari aplikasi juga sudah ada pada loket layanan informasi berupa SPLIT (Sistem Pendukung Layanan Informasi Terpadu) serta bank peraturan yang menjadi pendukung dalam memudahkan proses pelayanan.

Upaya solusi yang dapat diberikan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai.

- a. Pemanfaatan banner alur permohonan layanan informasi.
- b. Peningkatan *self improvement* pada pegawai layanan informasi.
- c. Pembuatan pamflet yang memuat barcode yang terhubung dengan kontak layanan informasi untuk memudahkan dalam mengakses dengan melakukan scan barcode.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti, karena penelitian ini sangat tergantung pada makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk berprasangka dalam memperkirakan sebuah nilai masih tetap ada.

## **1.2. Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan serta penarikan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Saran Teoritis

Adapun saran teoritis yang dapat diberikan adalah diharapkan menjadi saran yang berguna untuk penelitian yang serupa atau bidang yang sama kedepannya. Dari segi teori mengingat bahwa penelitian ini

berfokus pada objek penelitian yang berupa evaluasi kualitas layanan pada Seksi PLI sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengevaluasi secara lebih menyeluruh mengenai layanan-layanan yang ada sehingga hasil penelitian akan berdampak bagi instansi untuk mengetahui kualitas layanan yang telah dilaksanakan.

b. Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti memberikan saran praktis yang mungkin dapat diterapkan pada layanan informasi seksi PLI untuk kedepannya. Kualitas layanan informasi dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan media informasi seperti banner dan pamflet dalam menunjang kebutuhan keterbukaan informasi berjalan dengan baik kedepannya dan sesuai dengan harapan pengguna jasa, serta peningkatan pada *self improvement* pada setiap individu pegawai dalam berkomunikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S. (2018) 'Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Studi Pada Pengemudi Bus Trans Jogja Yogyakarta'.
- Aprianis (2021) 'Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Bandar Lampung', *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*.
- Fitri, E., Ifdil, I. and S., N. (2016) 'Efektivitas layanan informasi dengan menggunakan metode blended learning untuk meningkatkan motivasi belajar', *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Konseling*.
- Ganis Aliefiani Mulya Putri, Srirahayu Putri Maharani, G. N. (2022) 'Literature View Pengorganisasian: SDM, Tujuan Organisasi dan Struktur Organisasi.', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*.
- Gianina, I. S., Prasetya, A. and Dewantara, R. Y. (2016) 'Analisis Peran Tourist Information Centre (TIC) Terhadap Pengambilan Keputusan Wisatawan Mengunjungi Obyek dan Kawasan Wisata ( Studi Pada TIC Malioboro , Yogyakarta )', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Kasma, J. (2012). Standard Operating Procedure. Perpajakan Perusahaan Jasa. ALFABETA.
- Kurniasari, Lia., Suprayitno. dan Dinda Mauliani Putri. (2020). " Sosialisasi Pencegahan Covid 19 Di Masa Ramadhan Melalui Media Banner". . SNPPM-2 (Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada

Masyarakat) Tahun 2020

Levine, M. and Winduwati, S. (2021) 'Strategi Komunikasi Dosen Perguruan Tinggi Swasta dalam Perkuliahan Daring Saat Pandemi Covid-19', *Koneksi*.

Lugi Tri Ernanto (2018) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Jiwa Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. DR Soerojo Magelang'. Available at: Fisip@untidar.ac.id.

Mahardika, I. M. N. O. (2021) 'Kualitas Layanan Dalam Menumbuhkan Perekonomian Pasca Pandemi', *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Untidar 2021*.

Munawwarah Ridwan, M. *et al.* (2020) 'Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar', *Journal of education, Psychology and counseling*, 3(1).

Muryadi, A. D. (2017) 'Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi', *Jurnal Ilmiah PENJAS, ISSN : 2442-3874 Vol.3 No.1, Januari 2017*.

Nurdin, I. (2019) 'PUBLIK', in Lutfiah (ed.). *Media Sahabat Cendikia*, p. 16.

Nurfadila, B. and Ananda Rustam, T. (2020) 'JURNAL ILMIAH KOHESI Vol. 4 No. 3 Juli 2020', *Jurnal Ilmiah Kohesi*.

Omar, M. S., Ariffin, H. F. and Ahmad, R. (2016) 'Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015).

- Saleh, D. (2021) 'Evaluasi Program Kota Tanpa Kumuh (Kotaku) Di Kota Sukabumi', *Inovasi Pendidikan*, 2(5).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA.
- Sultana, S., Islam, T. and Das, S. (2016) 'Measuring Customer Satisfaction through SERVQUAL Model: A Study on Beauty Parlors in Chittagong', *European Journal of Business and Management*.
- Taufiqurokhman and Satispi, E. (2018) 'Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik', *Umj Press 2018*.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management. Mewujudkan Layanan Prima. ANDI.
- Tjiptono, f., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Saftisfaction Edisi 4. ANDI.
- Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. PT INDEKS.



