

KATA PENGANTAR

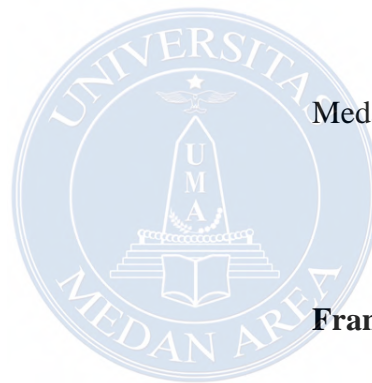
Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 88 TAHUN 2013 TENTANG PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN BELAWAN”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area .

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr.Dumasari Harahap,SH,MSi , dan Drs. Kariono, MA, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penulisan tesis ini.
5. Ayahanda tercinta R.K. Depari dan Alm. Ibunda tercinta M. Br Pinem serta isteriku tercinta dr.Lenny Novritha Perangin-angin, anak-anakku Felix Lias Oktora Depari, dan Farrel Lukas Argaditya Depari serta semua saudara/keluarga telah memberikan bantuan material dan moral kepada penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2012 .
7. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

8. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Khususnya Bapak Lupi Hartono, SE, ME.
9. Rekan-rekan Pejabat/Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.



Medan, Nopember 2014

Frans Imanuel Depari

DAFTAR ISTILAH

DJBC	: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
DIPA	: Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran
KPI	: Key Performance Indicator
KPPBC	: Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai
LAKIP	: Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah
POK	: Petunjuk Operasional Kegiatan
PPKP	: Program Pembinaan Keterampilan Pegawai
SIPUMA	: Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat
SOP	: Standard Operating Procedures
SMART-C	: Specific, Measureable, Achievable, Relevant, Time-bounded dan Continuously Improve

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISTILAH	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	5
1.5. Kerangka Penelitian.....	6
1.6. Kerangka Penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Implementasi	8
2.2. Model Implementasi Kebijakan.....	14
2.3. Kriteria Pengukuran Implementasi kebijakan	21
2.4. Reformasi Administrasi	26
2.5. Manajemen Pelayanan Publik	31
2.6. Permenkeu No.88 Tahun 2013	36
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Bentuk Penelitian	39
3.2. Lokasi Penelitian.....	39
3.2. Populasi dan Sampel.....	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4. Definisi Konsep	40
3.5. Teknik Analisa Data	41

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1. Struktur Organisasi.....	43
4.1.2. Kepegawaian.....	44
4.2. Penjelasan Masing-masing Fungsi	46
4.2.1. Subbagian Umum	46
4.2.2. Seksi Penindakan dan Penyidikan	47
4.2.3. Seksi Perbendaharaan	48
4.2.4. Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	50
4.2.5. Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.....	51
4.2.6. Seksi Kepatuhan Internal.....	52
4.2.7. Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen.....	52
4.3. Visi dan Misi KPPBC Belawan.....	53
4.3.1. Pernyataan Visi dan Misi.....	53
4.2.2. Penetapan Tujuan dan Sasaran	54
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Pelaksanaan Penelitian	55
5.2. Karakteristik Responden.....	56
5.3. Variabel Penelitian	57
5.4. Hasil Penelitian.....	59
5.5. Pemahaman Pegawai Atas Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88 tahun 2013.....	60
5.6. Implementasi PMK 88 Tahun 2013.....	69
5.7. Faktor Pendukung dan Penghambat	74
5.8. Analisa Data	76
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Kueisoner	85
Lampiran 2	Daftar Informan	90
Lampiran 3	Data Hasil Kuesioner	91
Lampiran 4	Daftar Pertanyaan Wawancara	95
Lampiran 3	Data Hasil Wawancara.....	98

