

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Medan”** ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area – Medan, Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan teori maupun dalam penulisannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran dan kritikan yang sifatnya konstruktif dari para pembaca, sehingga ke depan penulis dapat lebih sempurna dalam melakukan penulisan untuk penelitian berikutnya.

Dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang sangat bernilai harganya demi terselesaikannya tesis ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih, rasa hormat dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda dan ibunda, serta isteri tercinta yang dengan penuh pengertian telah ikut membantu, memberikan dorongan dan mendoakan agar penulis dapat menyelesaikan program pendidikan pascasarjana ini;
2. Yth. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS sebagai Ketua Program Studi Pascasarjana Universitas Medan Area;

3. Yth. Bapak Dr. Warjio, MA sebagai Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik sekaligus sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dengan ketulusan dan kesabaran;
4. Yth. Bapak Drs. Kariono, MA sebagai pembimbing II yang dengan pengertian dan kesabaran memberikan dorongan, arahan, dan masukan sehingga terselesaikannya tesis ini;
5. Yth. Bapak Jan Pieter Sigalingging yang mewakili Kepala Kantor KPPBC Medan telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data;
6. Bapak Parasian Silitonga sebagai atasan kerja penulis yang telah mengizinkan dan memberikan dorongan untuk menyelesaikan studi S2 penulis di program pendidikan pascasarjana ini;
7. Rekan-rekan kerja penulis yang telah ikut membantu dan memberikan dorongan dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Para pengguna layanan di lingkungan KPPBC Medan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian;
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik UMA;
10. Para staf administrasi Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik UMA;

Akhir kata, dengan menyampaikan doa dan mengharap ridho dari Allah SWT penulis berharap agar tesis ini dapat berguna sebagai pedoman untuk kegiatan penulisan di jenjang berikutnya.

Medan, Mei 2014

Penulis,

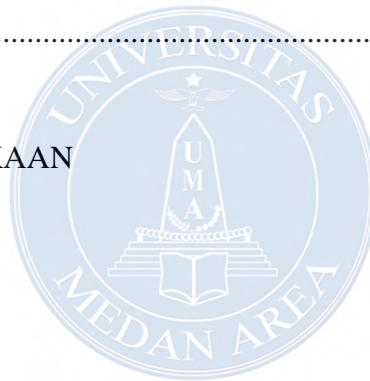
Cahyo Krisnanto



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN ORISINAL	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
1.5. Kerangka Pemikiran	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan	18
2.2. Pelayanan Publik	28
2.3. Pengguna Layanan Publik	38
2.4. Kualitas Layanan Publik	39
2.5. Pengukuran Kepuasan Layanan Publik	47
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Bentuk Penelitian	50
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.3. Populasi dan Sampel	50

	Halaman
3.4. Teknik Pengumpulan Data	51
3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	52
3.6. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Profil KPPBC Medan	59
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran	97
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan	64
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat	64
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasar Tingkat Pendidikan	65
Tabel 4.4 Janji Layanan	66
Tabel 4.5 Pengguna Layanan	67
Tabel 4.6 Data Kegiatan Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai KPPBC Medan 2013	68
Tabel 4.7 Tingkat Umur Responden	69
Tabel 4.8 Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 4.8 Tingkat Pendidikan Responden	70
Tabel 4.10 Pekerjaan Utama Responden	71
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Prosedur Pelayanan	72
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Prosedur Pelayanan	72
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Persyaratan Pelayanan	73
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Persyaratan Pelayanan	73
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kejelasan Petugas	74
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kejelasan Petugas	75

	Halaman
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kedisiplinan Petugas	75
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kedisiplinan Petugas	76
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Tanggung Jawab Petugas	76
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	77
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kemampuan Petugas	77
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kemampuan Petugas	78
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kecepatan Pelayanan	79
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kecepatan Pelayanan	79
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Keadilan Pelayanan	80
Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Keadilan Pelayanan	81
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas KesopananKeramahan	81
Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kesopanan Keramahan	82
Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kewajaran Biaya	82

	Halaman
Tabel 4.30 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kewajaran Biaya	83
Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kepastian Biaya	83
Tabel 4.32 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kepastian Biaya	84
Tabel 4.33 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kepastian Jadwal	84
Tabel 4.34 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kepastian Jadwal	85
Tabel 4.35 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Kenyamanan Lingkungan	85
Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Kenyamanan Lingkungan	87
Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Atas Keamanan Pelayanan	87
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Kepentingan Masyarakat Atas Keamanan Pelayanan	88
Tabel 4.39 Nilai Rata-Rata Per Unsur Kepuasan Masyarakat	88
Tabel 4.40 Nilai Rata-Rata Per Unsur Kepentingan Masyarakat	89
Tabel 4.41 Tingkat Kesesuaian Antara Bobot Kepuasan Dengan Bobot Kepentingan	90
Tabel 4.42 Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang	92
Tabel 4.43 Penentuan Kuadran Diagram Kartesius	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Alur Berpikir	17
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan (X) Terhadap Tingkat Kepentingan (Y)	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPPBC Medan	63
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Indikator Kepuasan (X) Terhadap Kepentingan (Y)	93

