

Pengaruh Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I

Ainul Fuadi Mashuda¹⁾, Sukesi²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dr. Soetomo
Jalan Semolowawu no 84 Surabaya, Indonesia
Email: ¹ ainulfuadi@gmail.com, ² sukesi@unitomo.ac.id

Abstrak Dalam meningkatkan mutu layanan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I yaitu untuk melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya dengan baik. Dalam kegiatannya melakukan pelayanan terhadap pengguna jasa di bidang Kepabeanan dan Cukai khususnya terkait fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) dilakukan sesuai Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-4/BC/2019 yang merupakan Petunjuk Pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 160/PMK.04/2018 tentang Pembebasan Bea Masuk dan tidak dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan pajak penjualan atas Barang Mewah atas impor barang dan bahan untuk diolah, dirakit, atau dipasang pada barang lain dengan tujuan untuk diekspor. Masih ditemukannya beberapa pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat mengindikasikan bahwa Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I diharapkan dapat memberikan pelayanan secara lebih progresif. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I, dengan menggunakan sensus sampling sebanyak 100 responden sebagai data penelitian.

Hasil penelitian Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya Melalui Mutu Pelayanan terjawab sesuai dengan hasil yang terdapat Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap mutu pelayanan dengan nilai estimate regression wights 0,6803065, standart error 0,0909231, critical ratio (t-tabel) 7,4822150 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05; Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap kepuasan perusahaan dengan nilai estimate regression wights 0,2352144, standart error 0,1025216, critical ratio (t-tabel) 2,2942905 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,021 \square 0,05; dan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai estimate regression wights 0,7489596, standart error 0,1361172, critical ratio (t-tabel) 5,5023159 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Kata Kunci : Penanganan Pengaduan Masyarakat Kepuasan Konsumen Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Fungsi Negara dalam pelayanan sektor publik telah sangat jelas dirumuskan pada Pasal 1 ayat (1) undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang megaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Beranjak dari pengertian ini, maka dapat dimengerti dan dipahami baik secara khusus maupun general bahwa pemerintah menjamin dan memberikan perlindungan kepada masyarakat bahwa aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak bisa lagi asal-asalan atau semena-mena, karena segala sesuatu tindakan aparatur pelayan publik dapat dimintakan pertanggungjawaban, dimonitor (diawasi), dinilai kinerjanya baik oleh pimpinan mereka maupun oleh masyarakat itu sendiri.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik semestinya sudah dapat memberikan pedoman dan *rule* kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan untuk menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Aturan ini jelas mempertegas bahwa para penyelenggara negara tidak bisa lagi membawa diri mereka sesuka hati pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan kualitas pelayanan publik yang bermutu. Dengan pengertian ini, setiap penyelenggara negara sudah sepatutnya menyadari bahwa bukan menurut selera atau mood mereka semata dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga tidak ada lagi alasan klise untuk mengabaikan harapan publik guna mendapatkan pelayanan yang bermutu dan terjamin. Segala sesuatunya sudah ada standariasinya, polanya, metodenya, sistem, waktu dan kesamaan perlakuan dari setiap pelayan publik.

Namun hingga saat ini pelayanan publik yang ada di Indonesia penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya, dan prosedur pelayanannya (Dwiyanto 2018:25). Pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan sepertinya masih menjadi impian, dan jauh dari harapan. Rendahnya tingkat produktivitas Aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta munculnya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memunculkan pelayanan yang bersifat diskriminatif.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2020:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka setiap hari, mendorong pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat. Hal yang paling penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah adanya kesetaraan posisi tawar antara masyarakat sebagai pengguna layanan dengan pemerintah atau aparatur penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah sebagian besar bersifat primer, memiliki mekanisme pasar yang bersifat monopoli serta posisi tawar yang dimiliki aparatur pelayanan publik cenderung lebih tinggi daripada posisi tawar masyarakat sebagai pengguna layanan yang cenderung lebih rendah (Ratminto 2016: 71).

Kesetaraan antara posisi tawar pemerintah sebagai penyedia pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat diwujudkan melalui mekanisme *voice*. Sistem penanganan pengaduan menjadi suatu bentuk pendekatan mekanisme *voice* yang dilakukan masyarakat dalam merespon pelayanan yang mereka terima dengan cara menyampaikan aspirasi, keluhan atas pelayan yang ada, serta menjadi satu bagian dari sistem penyelenggaraan pelayanan publik (Wibowo 2017:54). Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya

penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2019:153).

Dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya : kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui *call center*, *hotline*, atau melalui media massa seperti radio, koran, dll. Namun selama ini mekanisme pengaduan masyarakat di beberapa instansi pemerintah hanya diberi “ruang” dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan. Ketiadaan informasi tentang prosedur penyampaian dan penyelesaian pengaduan, serta aparat yang bertanggung jawab, menjadikan masyarakat tidak mampu untuk mengawasi proses penanganan pengaduan serta menyulitkan instansi pemerintah untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat, mengetahui kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dikarenakan masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lilik dan Yuza (2019:11) menyatakan bahwa faktor-faktor penyebab komplain dari konsumen yaitu ketidakpuasan terhadap pelayanan perusahaan dan kurang optimalnya penanganan keluhan oleh perusahaan.

Di dalam internal institusi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, pengaduan masyarakat telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Hal tersebut didasari bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat terlaksana secara transparan, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan maka dipandang perlu menetapkan tata cara pengaduan masyarakat untuk menjadi pedoman dalam menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Reformasi birokrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai diawali dari reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh Kementerian Keuangan sejak tahun 2005 sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good government*), dan saat ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Reformasi birokrasi dimaksud dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sehingga diharapkan dapat melaksanakan pengawasan yang lebih efektif dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya.

Namun, dalam upaya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mewujudkan reformasi birokrasi pada saat melaksanakan tugas dan fungsinya, tidak tertutup kemungkinan terdapat pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang melakukan pelanggaran kode etik dan/atau peraturan disiplin pegawai negeri sipil sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi agar proses reformasi birokrasi dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, sangat diperlukan peran serta pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta masyarakat untuk menyampaikan setiap pelanggaran yang diketahuinya.

Dalam rangka mendorong peran serta pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan agar tercipta sistem aplikasi pengaduan masyarakat untuk menampung penyampaian/laporan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai bersama Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai membuat Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat (SIPUMA). Melalui SIPUMA setiap pengaduan yang disampaikan terkait adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kepada unit Kepatuhan Internal dan/atau Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan akan ditindaklanjuti dan diharapkan dapat menumbuhkan budaya/kultur kepedulian di kalangan pejabat dan/atau pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk menghindari pelanggaran, dan melakukan perbaikan-perbaikan terhadap organisasi, proses bisnis, dan kualitas sumber daya manusia, serta memberikan efek jera bagi pejabat dan/atau pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang melakukan pelanggaran kode etik dan/atau peraturan disiplin pegawai.

Berkaitan dengan proses layanan terhadap publik, salah satu jenis layanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam ruang lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah adanya pemberian Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE). Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) adalah Pembebasan Bea Masuk dan tidak dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan pajak penjualan atas Barang Mewah atas impor barang dan bahan untuk diolah, dirakit, atau dipasang pada barang lain dengan tujuan untuk diekspor.

Hal tersebut diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor PER-4/BC/2019 yang merupakan Petunjuk Pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 160/PMK.04/2018 tentang Pembebasan Bea Masuk dan tidak dipungut Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan pajak penjualan atas Barang Mewah atas impor barang dan bahan untuk diolah, dirakit, atau dipasang pada barang lain dengan tujuan untuk diekspor.

Terkait pemberian fasilitas tersebut, bertalian erat dengan norma waktu pelaksanaan pemberian layanan dalam proses pengajuan permohonan perusahaan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang dalam hal ini berada di ruang lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I. Sehingga pelayanan yang diberikan seyogyanya tidak menimbulkan ketidakpuasan dari pengguna jasa berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan selama proses berlangsung sehingga bermuara pada bentuk aduan masyarakat.

Agar terselenggara penanganan pengaduan yang efektif serta mampu memberikan kontribusi dalam mewujudkan pemerintah yang baik, maka diperlukan penanganan pengaduan dengan mengadopsi prinsip-prinsip *good governance*. Kegagalan dalam memberikan layanan akan berdampak hilangnya kepercayaan dan komitmen pelanggan, dan ketidakpuasan pelanggan (Weun *et al*, 2004:7). Penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan evaluasi dari kualitas layanan, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan membangun komitmen pelanggan. Penanganan komplain menurut Irawan (2019:24) dapat dibedakan menjadi dua. Pertama, keluhan yang menyebarkan *word of mouth negative*. Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan dari penyelenggara pelayanan yang menyebabkan kekecewaan akan mengatakan ketidakpuasannya kepada orang lain. Jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan kerugian dipihak penyelenggara pelayanan. Kedua, keluhan yang memberikan kesempatan kepada penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Ini berarti bahwa pelanggan memberikan kesempatan kepada penyelenggara pelayanan untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya. Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan dari penyelenggara pelayanan yang menyebabkan kekecewaan akan mengatakan ketidakpuasannya kepada orang lain. Jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan kerugian dipihak penyelenggara pelayanan, sehingga tidak dapat memberikan kesempatan kepada penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Ini berarti bahwa pelanggan memberikan kesempatan kepada penyelenggara pelayanan untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Oleh karena itu, sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan implementasi dari slogan : **Bea Cukai Makin Baik** perlu kiranya dilakukan penelitian lebih lanjut terkait kualitas Mutu Pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini adalah pelaku usaha yang mendapatkan fasilitas dari pemerintah guna mengembangkan usahanya dalam rangka mewujudkan Indonesia Maju dan Sejahtera.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk menganalisis Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.

Untuk menganalisis Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.

Untuk menganalisis Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I.

Untuk menganalisis Penanganan Pengaduan Masyarakat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Mutu Pelayanan pada perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I

TINJAUAN PUSTAKA

Venny Rizky Berthama (2017) Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado Keluhan konsumen yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi konsumen dari sebuah perusahaan jasa terutama di perusahaan jasa . Keluhan dari konsumen tidak harus dilihat sebagai hal yang negatif tetapi sebagai sumber belajar dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja layanan dan produk yang ditawarkan . Dengan demikian, mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan keluhan dari konsumen adalah sesuatu yang harus diperhatikan oleh perusahaan dan itu adalah tujuan utama dari penelitian ini . Penelitian ini dilakukan di pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Karombasan . Jumlah responden adalah 150 orang yang diambil dengan menggunakan teknik judgment sampling yang dirancang untuk pelanggan yang telah membuat pengaduan sebanyak dua kali atau lebih . Teknik analisis yang digunakan adalah Confirmatory Factor Analysis . Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada lima faktor penyebab adalah : faktor produk , harga atau biaya, pelayanan , emosional , dan manajemen . Kelima faktor harus dipertimbangkan oleh PT . Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan untuk meningkatkan citra perusahaan.

Suci Styawan (2019) Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II) Pengaduan merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kontribusi pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, menuntut instansi pemerintah untuk serius dalam melaksanakan penanganan pengaduan (*complaint handling*). Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan penanganan pengaduan, maka diterapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menangani pengaduan berdasarkan transparansi, daya tanggap, akuntabilitas dana. Penelitian ini dianggap penting karena ada beberapa pengaduan yang disampaikan kepada kementerian di bidang pertanahan, sedangkan pada penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang mengkaji penanganan pengaduan secara transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif untuk mengkaji transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, studi dokumen, serta wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling karena tidak semua pihak yang terlibat dalam proses penanganan pengaduan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II masih kurang baik. Kasus ini ternyata masih ditemukan kotak saran yang masih belum berfungsi dengan baik. Kemudian ada loket pengaduan yang kosong tanpa kehadiran petugas yang sudah ditentukan, karena ada tugas lain di lapangan. Kurangnya SDM mengakibatkan penanganan pengaduan tidak tepat sasaran dan pengaduan masih dalam jumlah yang cukup banyak

Dewi Kusumawati, Siti Dyah Handayani (2018) PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN ATAS PENANGANAN KELUHAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES. Sebagai produsen jasa, RSUD Wates perlu terus menjaga kepuasan konsumennya. Kepuasan ini dapat diukur melalui ada tidaknya keluhan dan bagaimana penanganan keluhan. Mengelola keluhan konsumen penting untuk menjadi dasar perbaikan pelayanan Rumah Sakit sekaligus menciptakan hubungan jangka panjang yang dapat menguntungkan bagi RSUD Wates. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan analitik crosssectional. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen RSUD Wates. Sampel penelitian adalah konsumen RSUD Wates yang pernah mengajukan keluhan yyang berjumlah 68 orang. Pengujian analisis menggunakan Regresi Linear. Hasil pengujian secara bersama- sama menemukan ketiga dimensi keadilan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penanganan keluhan secara signifikan. Sedangkan pengujian secara individu menemukan hanya keadilan prosedural dan keadilan distributif yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

penanganan keluhan di RSUD Wates, sedangkan keadilan interaksional tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan di RSUD Wates

Fahriza, Eko Ruddy Cahyadi & Ma'mun Sarma (2016) ANALISIS FAKTOR MANAJEMEN PENGADUAN PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DINAS KESEHATAN KOTA TANGERANG SELATAN. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor dalam manajemen pengaduan pelayanan kesehatan di 21 Puskesmas Kota Tangerang Selatan. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yaitu sebanyak 5 orang responden pasien/keluarga pasien rawat inap untuk setiap puskesmas dan 1 responden internal (Kepala Puskesmas/Kepala Tata Usaha Puskesmas) untuk setiap puskesmas. Kuisisioner yang terkumpul diolah menggunakan metode Pearson Chi Square dan Metode Regresi Logistik. Tujuan penelitian ini adalah (1) menganalisis keluhan yang dihadapi masyarakat dan menganalisis kinerja manajemen pengaduan puskesmas di Kota Tangerang Selatan; (2) menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi terlaksananya manajemen pengaduan masyarakat yang efektif. Berdasarkan hasil penelitian rendahnya kinerja penanganan pengaduan di pelayanan kesehatan puskesmas Kota Tangerang Selatan karena kurang responsifnya manajemen mengelola keluhan-keluhan penting terkait masalah berikut ini, yaitu: (1) masalah kenyamanan fasilitas kamar mandi dan ruang tunggu; (2) masalah tenaga medis belum sesuai pelayanannya; (3) masalah keterbatasan jumlah tenaga medis; (4) masalah kebersihan lingkungan puskesmas dan; (5) masalah pungutan biaya bagi pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja manajemen pengaduan di Puskesmas Kota Tangerang Selatan adalah faktor "Manajemen Data Pengaduan"

Kadari (2017) PENGARUH EFEKTIVITAS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI SWALAYAN MIROTA KAMPUS YOGYAKARTA. Dalam penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan di Mirota Kampus Yogyakarta", penulis meneliti apakah ada hubungan yang positif antara efektivitas penanganan keluhan dengan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh karyawan, terhadap mutu pelayanan di Mirota Kampus Yogyakarta, dan besar pengaruh Efektivitas penanganan keluhan terhadap mutu pelayanan di Mirota Kampus Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif pendekatan asosiatif. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan metode kuesioner dan studi dokumentasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *Probability samplig*, yaitu suatu teknik penarikan sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Dengan ukuran populasi (N) = 100, maka jumlah responden yang akan dihitung menggunakan rumus Slovin, jumlah responden penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (tingkat kepercayaan 90%) adalah 50 responden. Dalam penelitian ini, analisis data yang dilakukan dengan menggunakan perhitunga regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi rank spearman didapatkan R sebesar 0,586 artinya variabel efektivitas penanganan keluhan (X) memiliki hubungan dengan mutu pelayanan (Y) Mirota Kampus. Perhitungan koefisien determinasi dalam persen diperoleh sebesar 34.3% dan sisanya 65.7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa T hitung (5.009) > T tabel (1,677) artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berpengaruh signifikan antara efektivitas penanganan keluhan (X) dengan mutu pelayanan (Y) di Mirota Kampus Yogyakarta

Mujiono, M. Naim Musyafik (2019) Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pemanfaat Media Sosial Dan Sms Center Sebagai Sarana Pengaduan Di Dinas PUPR Kota Blitar). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penanganan pengaduan masyarakat melalui media sosial dan sms center di Kota Blitar. Menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna media sosial dan sms center sebagai sarana pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar. Dimana variabel kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pengguna media sosial dan sms center sebagai sarana pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar. Metodologi penelitian menggunakan angket deskriptif, wawancara dan uji regresi linier berganda pada 5(lima) variabel bebas yaitu bukti fisik X_1 , keandalan X_2 , daya tanggap X_3 , jaminan X_4 dan perhatian(empati).) X_5 terhadap variabel Y dependen kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Merespon secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan secara spasial hanya keempat variabel tersebut yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penanganan Pengaduan Masyarakat

Menurut Majid (2009: 151) komplain atau keluhan adalah sesuatu yang sangat alamiah, sangat manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan kondisi yang dijanjikan dan diharapkan. istilah keluhan atau pengaduan identik dengan sebuah kritik dan ancaman yang menyudutkan. Dapat diartikan sebagai sebuah penderitaan yang mengganggu dan membuat tidak nyaman. Keluhan merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi. Keluhan pelayanan adalah ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2019 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2019 : 3), "*Service is an interactive process of doing something for someone*". Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

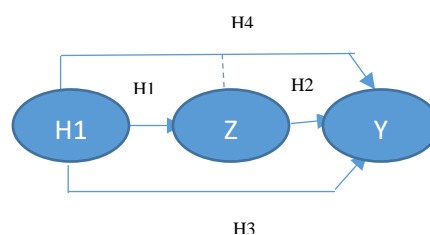
Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Tjiptono, 2016:51). Menurut Winarsih dan Ratminto (2018:37), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2018:52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Tjiptono (2019:102) juga mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2015:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Berdasarkan identifikasi masalah, kajian teori atau landasan teori yang telah disebutkan sebelumnya kemudian disusun kerangka penelitian sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Kerangka penelitian sebagai berikut :



H1 : Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.

H2 : Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.

H3 : Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.

H4 : Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Mutu Pelayanan pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.

Model Analisis

Menguji Permodelan dalam SEM

Permodelan dalam SEM pada dasarnya meliputi: Measurement Model dan Structural Model (Sitinjak dan Sugiarto, 2006). Measurement model (model pengukuran) dilakukan untuk mengkonfirmasi apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah faktor atau observed variable mampu mendefinisikan variabel laten. Model pengukuran ini disebut juga dengan Confirmation Factor Analysis (CFA). Sedangkan Structural Model (model struktural) menggambarkan hubungan-hubungan diantara variabel laten (variabel laten eksogen dan variabel laten endogen). Model structural disebut juga dengan Structural Equation Modelling (SEM). Penyiapan data input untuk analisis SEM digunakan software SPSS Release 20. Selanjutnya proses perhitungan analisis data dengan SEM dilakukan dengan menggunakan software AMOS Release 20.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan (Sugiono, 2018 : 72). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengusaha yang ada di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pengusaha pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I dengan kriteria sebagai berikut :

Semua Pengusaha pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I Selama 1tahun terakhir 2020-2021.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang Pengusaha pada Perusahaan dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I. Penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus artinya bahwa semua populasi dijadikan sampel dalam penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Jumlah kuisioner yang disebarakan kepada responden berjumlah 142 orang dan berupa eksemplar dan seluruh responden telah mengembalikan serta menjawab seluruh item pertanyaan secara lengkap. Dari kuisioner yang telah diisi oleh responden diperoleh data identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan dari responden. Tabulasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabulasi Umur Responden

Kelompok Umur Responden		
Kelompok Umur	Total	Persentase
21-30	34	34%
31-40	40	40%
41-50	26	26%
Grand Total	100	100%

Sumber: Data Kantor Wilayah Bea dan Cukai Jatim I

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah usia responden 31-40 tahun sebanyak 40 orang atau 40% kemudian usia responden 21-30 tahun sebanyak 34 orang atau 34 %, usia 41-50 tahun sebanyak 26 orang atau 26 %.

Jenis Kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Jenis Kelamin Responden

Distribusi Jenis Kelamin Responen		
Jenis Kelamin	Total	Persentase
Laki-laki	63	63%
Perempuan	37	37%
Grand Total	100	100,0%

Sumber: Data Kantor Wilayah Bea dan Cukai Jatim I

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 63 orang atau 63% dibanding perempuan yang berjumlah 37 orang atau 37%.

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Dalam melakukan penelitian ini terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah data penelitian telah memenuhi persyaratan yang ditinjau dari segi kesahihan/validitas maupun dari segi keterandalan/reliabilitasnya.

Uji Validitas

Jika r hitung lebih besar daripada r tabel dan berkorelasi positif maka butir atau pertanyaan tersebut valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel.

Tabel Hasil Uji Validitas

Item	Item-total Correlation	R tabel	Keterangan
Penanganan Pengaduan Masyarakat (X)			
X1.1	0,640	0,168	Valid
X1.2	0,630	0,168	Valid
X1.3	0,766	0,168	Valid
X1.4	0,763	0,168	Valid
X1.5	0,724	0,168	Valid
Kepuasan Konsumen (Z)			
Z1.1	0,653	0,168	Valid
Z1.2	0,665	0,168	Valid
Z1.3	0,653	0,168	Valid
Z1.4	0,763	0,168	Valid
Z1.5	0,724	0,168	Valid
Mutu Pelayanan (Y)			
Y1.1	0,575	0,168	Valid
Y1.2	0,574	0,168	Valid
Y1.3	0,604	0,168	Valid
Y1.4	0,627	0,168	Valid
Y1.5	0,670	0,168	Valid

Sumber Hasil Penelitian Data Olah, 2022

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisioner mempunyai item-total correlation $> 0,167$ maka pertanyaan tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur satu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2001:162). Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2001: 162-163). Perhitungan nilai koefisien reliabilitas untuk instrument penelitian yang digunakan diperoleh hasilnya sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Pengaduan Masyarakat	0,922	Reliabel
2	Kepuasan Konsumen	0,919	Reliabel
3	Mutu Pelayanan	0,833	Reliabel

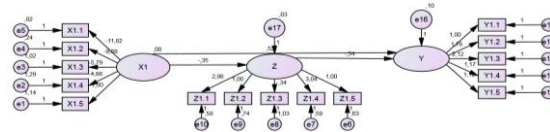
Sumber Hasil Penelitian Data Olah, 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrument penelitian, karena diperoleh nilai koefisien reliabilitas > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut dinyatakan reliable.

Pembuktian Hipotesis

Struktural Model

Tahapan struktural model berfungsi untuk memastikan model telah sesuai dengan data dan memastikan ada tidaknya pengaruh antar variabel yang diteliti. pada tahapan ini pertama kali yang dilakukan adalah memastikan bahwa model telah sesuai dengan data atau model telah fit. Kemudian apabila model telah fit maka pengujian hipotesis dapat dilakukan. Hasil analisis estimasi model struktural disajikan pada gambar berikut :



Gambar :Analisis Jalur (Path Analysis)

Tabel Analisis Jalur (Path Analysis)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Z	<--- X1	,3458906	,7448835	,4643554	,6423932	par_13
Y	<--- Z	,5387667	,5546867	,9712993	,3313993	par_14
Y	<--- X1	,5197287	1,0963472	,4740549	,6354608	par_15
X1.5	<--- X1	1,0000000				
X1.4	<--- X1	-4,8803987	8,5172527	-,5730015	,5666437	par_1
X1.3	<--- X1	-5,7886654	10,0014489	-,5787827	,5627358	par_2
X1.2	<--- X1	-9,6811772	16,5270843	-,5857765	,5580257	par_3
X1.1	<--- X1	-11,8198206	20,2432400	-,5838898	,5592945	par_4

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Z1.5 <--- Z	1,0000000				
Z1.4 <--- Z	3,0417854	2,5713571	1,1829494	,2368292	par_5
Z1.3 <--- Z	-,3357713	,9602112	-,3496849	,7265752	par_6
Z1.2 <--- Z	,9973608	1,0896822	,9152767	,3600464	par_7
Z1.1 <--- Z	2,8604147	2,3992377	1,1922181	,2331757	par_8
Y1.1 <--- Y	1,0000000				
Y1.2 <--- Y	1,7593739	,5415480	3,2487869	,0011590	par_9
Y1.3 <--- Y	2,1176970	,6207839	3,4113272	***	par_10
Y1.4 <--- Y	1,1746517	,3777580	3,1095351	,0018738	par_11
Y1.5 <--- Y	1,1203889	,4324394	2,5908577	,0095737	par_12

Sebelum dilakukan perhitungan selanjutnya terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun sudah bisa digunakan. Hasil perhitungan nilai indes goodness of fit yang dihasilkan model modifikasi adalah sebagai berikut :

Tabel:Nilai Goodness of fit dan cut off value model

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
Probabilitas	0,000	\leq 0,05	Fit Model
X ² chi-square	164,619		
Cmin/df	1,892	\leq 5,00	Fit Model
RMSEA	0,09	\leq 0,80	Kurang Fit Model
GFI	0,827	\geq 0,90	Kurang Fit Model
AGFI	0,762	\geq 0,90	Kurang Fit Model
TLI	0,613	\geq 0,90	Kurang Fit Model
CFI	0,680	\geq 0,90	Kurang Fit Model

dari data informasi pada tabel diatas dapat dijelaskan indeks kesesuaian model dan interprestasinya sebagai berikut :

Chi square

Chi-square merupakan ukuran over all fit yang menjelaskan kesesuaian model teoritis data, yang diharapkan adalah nilai chi-square yang kecil atau tidak signifikan, yang mencerminkan tidak ada perbedaan antara model teoritis yang dikembangkan dengan data yang diobservasi. Jika chi-square tidak signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian (fit) antara model teoritis dengan data empirisnya. Dari tabel di atas diketahui nilai probabilitas chi-square = 0,000 ($P > 0,05$) sehingga dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian data dengan model teoritis dietimasi.

Cmin/df

Cmin/df merupakan the minimum sampel dierepanance function (CMIN) dibagi dengan degree of freedom yang akan menghasilkan cmin/df da pada umumnya digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat kelayakan suatu model. Nilai chi-square relatif kurang dari 2,00 atau kurang dari 5,00 adalah indikasi dari acceptable fit model dengan data. Berdasarkan hasil pengelolaan data, diperoleh Cmin/df sebesar 1,892, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kelayakan model yang diuji sudah cukup baik.

RMSEA

Indeks kesesuaian model juga dapat dilihat dengan membandingkan model yang diuji dengan model Root Mean Square of Approximan (RMSEA). Rata-rata perbedaan dengan per degree of freedom yang diharpkan terjadi dalam populasi dan bukan dalam sampel $RMSEA \leq 0,08$ adalah good fit. Beradsarkan hasil pengelolaan data diperoleh nilai RMSEA sebesar 0,09 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kreteria.

GFI

GFI adalah sebuah ukuran non-statistical yang mempunyai rentang nilai antara 0 (poor fit) sampai dengan 1,0 (prefect fit). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "better fit". Berdasarkan hasil pengelolaan data diperoleh nilai GFI sebesar 0,827 yang lebih besar dari 0,90 (marginal), sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang diuji sudah memenuhi kriteria

AGFI

AGFI merupakan GFI yang di-adjust terhadap degree of freedom yang tersedia untuk menguji diterima tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai AGFI sebesar 0,762 yang lebih besar dari 0,90 (marginal) sehingga dapat disimpulakn bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria.

TLI

TLI merupakan sebuah alternatif incremental fit indeks yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap baseline model. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan diterimanya sebuah model $\geq 0,90$ dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan kesesuaian yang sangat bagus. Berdasarkan hasil pengelolaan data diperoleh TLI sebesar 0,613 yang lebih besar dari 0,90 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria.

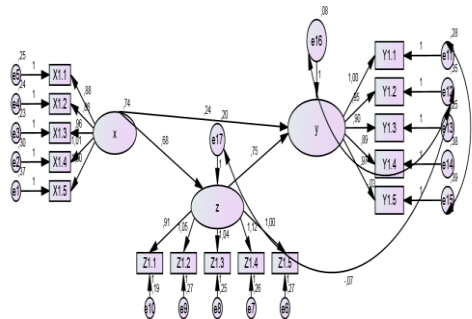
CFI

Indeks kesesuaian model juga dapat dilihat dengan membandingkan model yang diuji dengan model lain (baseline model). Uji indeks kesesuaian model komparatif ini menggunakan CFI (comparative fit indeks). Cut-off value yang direkomendasikan adalah 0,90. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh CFI sebesar 0,680 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan.

Berdasarkan hasil pengujian kriteria kesesuaian model di atas, diketahui bahwa model modifikasi yang diuji sudah merupakan model yang baik karena dilakukan uji reliabilitas konstruk.

Analisis Structural Model Modifikasi Estimasi

Menghasilkan perhitungan yang menunjukkan kriteria kesesuaian model dan memberikan indeks yang cukup sesuai dari yang direkomendasikan yaitu nilai cmin/df, RMSEA, GFI, TLI, dan CFI sudah berada pada rentang yang direkomendasikan, sehingga model modifikasi sudah lebih baik dari model sebelumnya. Sedangkan analisis estimasi modifikasi model dengan program AMOS 23.0 disajikan pada gambar berikut :



Gambar Analisis Structural Model Modifikasi Estimasi

Tabel Analisis Structural Model Modifikasi Estimasi

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
z	<--- x	,6803065	,0909231	7,4822150	***	
y	<--- z	,7489596	,1361172	5,5023159	***	
y	<--- x	,2352144	,1025216	2,2942905	,0217738	
X1.5	<--- x	1,0000000				
X1.4	<--- x	1,0064244	,1004034	10,0238048	***	
X1.3	<--- x	,9614779	,0923331	10,4131416	***	
X1.2	<--- x	,8629489	,0879650	9,8101383	***	
X1.1	<--- x	,8750440	,0889549	9,8369365	***	
Z1.5	<--- z	1,0000000				
Z1.4	<--- z	1,1204216	,1095915	10,2236142	***	
Z1.3	<--- z	1,0412085	,1050176	9,9146071	***	
Z1.2	<--- z	1,0518000	,1074392	9,7897197	***	
Z1.1	<--- z	,9074075	,0914456	9,9229175	***	
Y1.1	<--- y	1,0000000				
Y1.2	<--- y	,9505558	,1211536	7,8458728	***	
Y1.3	<--- y	,9010441	,0959322	9,3925085	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1.4 <--- y	,8926165	,1067838	8,3590967	***	
Y1.5 <--- y	,9724144	,1198230	8,1154244	***	

Hasil perhitungan nilai indeks goodnes of fit yang dihasilkan model modifikasi adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai Goodness of fit dan cut off value modefication model

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
Probabilitas	0,000	$\leq 0,05$	Fit Model
X ² chi-square	154,946		
Cmin/df	1,844	$\leq 5,00$	Fit Model
RMSEA	0,062	$\leq 0,08$	Fit Model
GFI	0,983	$\geq 0,90$	Fit Model
AGFI	0,976	$\geq 0,90$	Fit Model
TLI	0,966	$\geq 0,90$	Fit Model
CFI	0,951	$\geq 0,90$	Fit Model

Dari informasi pada tabel di atas dapat dijelaskan indeks kesesuaian model dan interprestasinya sebagai berikut :

Chi square

Chi-square merupakan ukuran over all fit yang menjelaskan kesesuaian model teoritis data, yang diharapkan adalah nilai chi-square yang kecil atau tidak signifikan, yang mencerminkan tidak ada perbedaan antara model teoritis yang dikembangkan dengan data yang diobservasi. Jika chi-square tidak signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian (fit) antara model teoritis dengan data empirisnya. Dari tabel di atas diketahui nilai probabilitas chi-sqquare = 0,000 ($P > 0,05$) sehingga dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian data dengan model teoritis dietimasi.

Cmin/df

Cmin/df merupakan the minimum sampel dierepance function (CMIN) dibagi dengan degree of freedom yang akan menghasilkan cmin/df da pada umumnya digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat kelayakan suatu model. Nilai chi-square relatif kurang dari 2,00 atau kurang dari 5,00 adalah indikasi dari acceptable fit model dengan data. Berdasarkan hasil pengelolaan data, diperoleh Cmin/df sebesar 1,844, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kelayakan model yang diuji sudah cukup baik.

RMSEA

Indeks kesesuaian model juga dapat dilihat dengan membandingkan model yang diuji dengan model Root Mean Square of Approximan (RMSEA). Rata-rata perbedaan dengan per degree of freedom yang diharpkan terjadi dalam populasi dan bukan dalam sampel $RMSEA \leq 0,08$ adalah good fit. Beradsarkan hasil pengelolaan data diperoleh nilai RMSEA sebesar 0,062 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kreteria.

GFI

GFI adalah sebuah ukuran non-statistical yang mempunyai rentang nilai antara 0 (poor fit) sampai dengan 1,0 (perfect fit). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "better fit". Berdasarkan hasil pengelolaan data diperoleh nilai GFI sebesar 0,983 yang lebih besar dari 0,90 (marginal), sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang diuji sudah memenuhi kriteria

AGFI

AGFI merupakan GFI yang di-adjust terhadap degree of freedom yang tersedia untuk menguji diterima tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai AGFI sebesar 0,976 yang lebih besar dari 0,90 (marginal) sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria.

TLI

TLI merupakan sebuah alternatif incremental fit indeks yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap baseline model. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan diterimanya sebuah model $\geq 0,90$ dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan kesesuaian yang sangat bagus. Berdasarkan hasil pengelolaan data diperoleh TLI sebesar 0,966 yang lebih besar dari 0,90 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria.

CFI

Indeks kesesuaian model juga dapat dilihat dengan membandingkan model yang diuji dengan model lain (baseline model). Uji indeks kesesuaian model komparatif ini menggunakan CFI (comparative fit indeks). Cut-off value yang direkomendasikan adalah 0,90. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh CFI sebesar 0,951 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan.

Berdasarkan hasil pengujian kriteria kesesuaian model di atas, diketahui bahwa model modifikasi yang diuji sudah merupakan model yang baik karena dilakukan uji reliabilitas konstruksi.

PEMBAHASAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Mutu Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya.

Hipotesis Pertama Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Mutu Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan nilai estimate regression weights 0,6803065, standart error 0,0909231, critical ratio (t-tabel) 7,4822150 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Salah satu wujud pemerintahan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana untuk pemberian informasi, mendengar dan memperhatikan harapan masyarakat sehingga dapat menjadi perbaikan pelayanan dan kinerja pemerintah. Masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapannya.

Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan DJBC, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi DJBC, yang dilakukan pegawai DJBC, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DJBC. Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima dan/atau

menindaklanjuti aduan masyarakat. Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan fungsi DJBC yang dilakukan oleh pegawai DJBC dan/atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DJBC. Teradu atau terlapor adalah pegawai di lingkungan DJBC, baik sendiri maupun bersama-sama dan/atau unit kerja yang diduga melakukan penyimpangan terkait dengan kewenangan dan/atau diduga melakukan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan.

Penerimaan Pengaduan Masyarakat Yang Disampaikan Pengadu Secara Manual. SOP ini menggambarkan proses penerimaan pengaduan dari pengadu/masyarakat baik secara lisan maupun tertulis, yang dimulai sejak pengaduan diterima oleh penerima pengaduan, perekaman pengaduan ke SIPUMA sampai dengan pemberian nomor tiket. Pengaduan informasi yang disampaikan masyarakat secara lisan, tertulis, atau elektronik kepada pejabat bea dan cukai berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pelayanan, tugas pengawasan, dan/atau tugas administrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan. Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SIPUMA adalah suatu sistem aplikasi yang digunakan oleh unit Kepatuhan Internal dalam mengelola penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang terintegrasi dengan Whistleblowing System yang digunakan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Pengadu adalah masyarakat termasuk pegawai DJBC yang menyampaikan pengaduan masyarakat. Penerima Pengaduan adalah pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Unit Kepatuhan Internal yang ditugaskan untuk menerima pengaduan masyarakat. Unit Pelaksana SOP ini adalah Seksi Kepatuhan Internal.

Laporan pengaduan harus disertai: kelengkapan dan kejelasan identitas pelapor; dan kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan. Laporan pengaduan tersebut harus melalui saluran pengaduan resmi: Petugas penerima pengaduan; Telepon; Surat; Kotak pengaduan; Faksimili; Layanan SMS Pengaduan; Surat elektronik (e-mail) ; atau Saluran pengaduan resmi lainnya

Pengaduan tidak dipungut biaya, Penerimaan Pengaduan dilaksanakan paling lama 30 menit dan prosedur pengaduan dapat diuraikan sebagai berikut : Pengadu menyampaikan pengaduan kepada Unit Kepatuhan Internal (UKI) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Penerima Pengaduan menerima pengaduan masyarakat yang disampaikan Pengadu melalui saluran pengaduan resmi yang tersedia pada UKI di lingkungan DJBC beserta data/dokumen pendukungnya (jika ada), dan dapat mencatat pengaduan tersebut pada Formulir Pengaduan (jika diperlukan). Penerima Pengaduan wajib merekam seluruh data pengaduan yang disampaikan secara manual ke dalam SIPUMA. Penerima Pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi: Apa materi aduannya (what); Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who); Kapan materi aduan tersebut terjadi (when); Di mana materi aduan tersebut terjadi (where); Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how), serta menekan tombol 'Simpan'. SIPUMA akan secara otomatis menampilkan nomor register kepada Penerima Pengaduan setelah data pengaduan disimpan ke dalam SIPUMA. Penerima Pengaduan melanjutkan dengan merekam data pendukung yang disampaikan, memasukkan data pegawai yang diadukan (jika ada), memasukkan data tambahan atau ralat informasi yang disampaikan setelah data pengaduan disimpan (jika ada), dan atau memasukkan data pendukung seperti hasil scan berkas, soft copy berkas, foto, suara, video, atau data pendukung lainnya (jika ada). Penerima Pengaduan wajib memberitahu nomor register kepada Pengadu sepanjang terdapat jalur komunikasi dengan Pengadu, serta menyimpan dan mengarsip berkas-berkas pengaduan yang diterima (jika ada). Apabila tidak terdapat jalur komunikasi yang disediakan Pengadu, atau jalur komunikasi yang disampaikan tidak dapat dihubungi, maka Penerima Pengaduan dapat menyelesaikan proses penerimaan pengaduan. Dalam hal Pengadu ingin melakukan pemantauan atas tindak lanjut penanganan pengaduannya secara mandiri, Pengadu dapat meminta kepada Penerima Pengaduan untuk memasukkan data e-mail dan/atau nomor telepon genggam yang valid ke dalam SIPUMA. Penerima Pengaduan memasukkan data e-mail dan/atau nomor telepon genggam yang valid ke dalam SIPUMA. SIPUMA akan secara otomatis mengirimkan nomor tiket langsung melalui e-mail atau SMS kepada Pengadu. SIPUMA secara otomatis menyimpan seluruh data pengaduan ke dalam Database Pengaduan, dan proses penanganan pengaduan pada Penerima Pengaduan selesai

Penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya yaitu dengan mengevaluasi setiap pengaduan yang disampaikan oleh konsumen yaitu perusahaan yang ada di kawasan berikat. Pengaduan yang disampaikan seperti yang ada di pernyataan kuisisioner yang menyatakan bahwa Tarif dan/atau nilai pabean untuk penghitungan bea masuk yang mengakibatkan kekurangan pembayaran, Selain tarif dan/atau nilai pabean untuk penghitungan bea masuk, Pengenaan sanksi administrasi berupa denda, Pengenaan sanksi administrasi berupa pengenaan bea keluar, dan Pengaduan terhadap pelayanan petugas. Dari pernyataan tersebut pengaduan Tarif dan/atau nilai pabean untuk penghitungan bea masuk yang mengakibatkan kekurangan pembayaran ini menyatakan bahwa perusahaan mengadukan tarif yang tinggi dan juga perusahaan juga menjadi terkejut ketika petugas menyatakan perusahaan kurang bayar. Pengaduan ini kemudian dijelaskan secara rinci oleh petugas dengan bijaksana karena terdapat ketidaktahuan atau ketidaktahuan perusahaan tentang beberapa perubahan aturan tentang nilai pabean. Sama halnya dengan pengaduan tentang tarif yaitu tentang perhitungan bea masuk yang perusahaan kadang menyodorkan dengan perhitungan yang salah ataupun terdapat beberapa item dari beberapa poin yang terdapat pada lembar isian tidak dicatat atau didaftarkan.

Pengaduan yang lainnya yaitu pengenaan sanksi bea keluar ini juga banyak ditemukan, hal ini disebabkan perusahaan merasa sudah membayar tetapi masih dikenakan sanksi, persoalan ini dilapangan banyak dijumpai ketika dilakukan pemeriksaan oleh petugas dilapangan disebabkan terdapat kecurangan pada pegawai perusahaan itu sendiri yang tidak melaporkan secara terperinci. Demikian halnya dengan pengaduan pengenaan bea keluar banyak kecurangan yang dilakukan oleh oknum-oknum karyawan atau pegawai perusahaan yang melakukan kecurangan sehingga petugas Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya memberikan teguran kepada perusahaan.

Penanganan pengaduan berikutnya yaitu Pengaduan terhadap pelayanan petugas, dilapangan menyebutkan bahwa terdapat pengaduan yang menyatakan petugas tidak ramah dan terkesan menekan perusahaan. Penanganan pengaduan tentang petugas ini pihak Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya memberikan beberapa pengertian kepada petugas bahwa pegawai hanya menjalankan tugas dengan penuh tanggungjawab dan harus berwisata dengan tidak meninggalkan kesan diktator. Selain itu Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya memberikan pelatihan juga work shop ataupun seminar kepada pegawai Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya tentang konsep pelayanan yang prima kepada masyarakat pada umumnya dan pihak perusahaan pada khususnya.

SIPUMA sendiri merupakan sistem yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sebagai sistem yang menampung pengaduan dari seluruh masyarakat terkait pelayanan Bea Cukai. SIPUMA sendiri sudah ada sejak tahun 2012 sesuai KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan DJBC. Namun, dengan adanya tambahan beberapa personil baru dari kaum millenial yang baru saja bergabung menjadi salah satu alasan dianggap perlu adanya sosialisasi ini. Pengelolaan pengaduan yang baik dan profesional yang dilakukan oleh Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Semakin baik dan profesional penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi/lembaga ataupun instansi maka akan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, demikian halnya yang telah dilakukan oleh Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Venny Rizky Berthama (2017) Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado Keluhan konsumen yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi konsumen dari sebuah perusahaan jasa terutama di perusahaan jasa.

Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya

Hipotesis Kedua Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I

Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan nilai estimate regression wights 0,2352144, standart error 0,1025216, critical ratio (t-tabel) 2,2942905 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,021 < 0,05.

Penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan bagi pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat juga sebagai tolak ukur kinerja pemerintah dalam pemenuhan tersebut. Dampaknya, masyarakat adalah obyek dari penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun begitu, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah melalui pengukuran standar dan kualitas pelayanan publik. Sehingga pemerintah sebagai penyelenggara dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk *check and balance*. Hal tersebut sesuai dengan isi artikel berjudul "Pelayanan Publik yang Rawan Maladministrasi" yang mana Albert Hirschman (1970) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan salah satu mekanisme *voice* atau suara masyarakat dalam mengungkapkan kepuasannya terhadap pelayanan publik. Terlebih, penyaluran kepuasan masyarakat tersebut tercantum dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) melalui penyelenggaraan pengelolaan pengaduan.

Masyarakat mungkin sudah kenal dengan istilah "birokrasi yang berbelit-belit", bahkan mereka sudah pernah merasakan hal tersebut. Mirisnya, meskipun paradigma pelayanan publik selalu berubah dari paradigma lama, yaitu *Old Public Administration* (OPA) sampai dengan *New Public Service* (NPS) permasalahan tersebut masih tetap ada dan menjadi klasik pada pelayanan publik. Sistem pelayanan publik yang berbelit-belit tersebut menimbulkan berbagai macam maladministrasi. Celaknya hal tersebut mempengaruhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga pelayanan publik seringkali menjadi "momok" dan cenderung mengecewakan. SIPUMA sendiri merupakan sistem yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sebagai sistem yang menampung pengaduan dari seluruh masyarakat terkait pelayanan Bea Cukai. SIPUMA sendiri sudah ada sejak tahun 2012 sesuai KEP-154/BC/2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan DJBC.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pengelolaan pengaduan sebagai jawaban dalam menghadapi tantangan pelayanan publik. Selain itu, pengelolaan pengaduan tercantum sebagai salah satu SPP yang mau tidak mau bahkan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bahkan, SPP tersebut dapat menjawab pemenuhan asas-asas pelayanan publik yang sebenarnya sangat dibutuhkan masyarakat. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pula dijelaskan tentang hak masyarakat dan kewajiban penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 15 dan Pasal 18. Kemudian, untuk pengelolaan pengaduan secara khusus diatur pada Bagian Kesembilan Tentang Pengelolaan Pengaduan Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009. Pada bagian kesembilan tersebut dijabarkan secara rinci terkait kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan, seperti sumber daya manusia yang menjalankannya, tata cara/mekanisme pengaduan, materi pengaduan, sarana pengaduan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan, sampai dengan penyelesaian pengaduan secara cepat dan tuntas. Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya juga mempunyai mekanisme tentang penanganan pengaduan masyarakat dengan program dan aplikasi yang dimiliki oleh Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya yaitu SIPUMA sehingga dengan begitu ada keterikatan satu sama lain demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan menjadi representasi kepuasan masyarakat terlebih pengaduan tersebut dapat diselesaikan secara baik oleh penyelenggara. Adanya sinergi antara pemerintah dengan masyarakat merupakan *goals* yang baik demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

Pada uraian pembahasan sebelumnya yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Mutu Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya, pada pembahasan ini Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan di kawasan berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya, pada pembahasan ini. Dengan penanganan pengaduan yang baik maka meningkatkan kepuasan perusahaan kepada Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada laporan yang ada yaitu Direktorat Kepatuhan Internal sebagai bagian dari Bea Cukai telah melaksanakan survei atas layanan-layanan yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Kepatuhan Internal nomor KEP-18/BC.08/2020 tanggal 4 Desember 2020, antara lain perekaman pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui verifikasi, pengajuan aktivasi akun e-LHKPN, pengajuan penonaktifan akun e-LHKPN, reset

password/aktivasi ulang akun e-LHKPN, penetapan daftar rencana objek PKPT (DROP), penyampaian LHP kepada objek PKPT, penyampaian penjelasan tindak lanjut dari Direktorat KI kepada BPK melalui Inspektorat Jenderal, dan penyampaian laporan hasil evaluasi kinerja. Kemudian atas sembilan layanan tersebut dilakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanannya melalui lima survei diantaranya, survei evaluasi pengelolaan LHKPN, Direktorat Kepatuhan Internal telah menyelenggarakan Survei Evaluasi Pengelolaan LHKPN Direktorat Kepatuhan Internal secara berkala.

Survei evaluasi pengelolaan LHKPN Direktorat Kepatuhan Internal ini dimaksudkan untuk menjamin kepuasan pengguna layanan serta mewujudkan pengelolaan LHKPN yang baik, dalam dua tahun terakhir, kata Agus, Direktorat Kepatuhan Internal memperoleh hasil survei atas periode pelaporan harta tahun 2018 dengan hasil indeks 9,00, atas periode pelaporan harta tahun 2019 sebesar 9,30, survei kepuasan layanan pengaduan dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan dan tindak lanjut pengaduan, termasuk kepuasan pengadu. Survei tersebut dilakukan terhadap responden pada aplikasi Bea Cukai berupa SIPUMA dengan nilai 3,11 dari skala 5. Pada tahun 2020 Direktorat Kepatuhan Internal telah melakukan survei layanan dengan hasil survei sebesar 100.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya telah melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat secara transparan dan profesional sehingga menghasilkan mutu pelayanan yang berkualitas sehingga menghasilkan kepuasan bagi perusahaan yang ada di kawasan berikat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suci Styawan (2019) Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II) Pengaduan merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Mutu Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya

Hipotesis Ketiga Mutu Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Mutu Pelayanan dengan nilai estimate regression wights 0,7489596, standart error 0,1361172, critical ratio (t-tabel) 5,5023159 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Seperti yang dijelaskan pada pembahasan sebelumnya semakin baik penanganan pengaduan masyarakat maka akan meningkatkan mutu pelayanan dan juga akan meningkatkan kepuasan konsumen dalam hal ini perusahaan di kawasan berikat. Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya juga telah menindaklanjuti seluruh masukan dan berusaha untuk selalu memperbaiki kualitas dari seluruh pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa demi mewujudkan Bea Cukai Makin Baik. Berbagai bentuk pelayanan prima kerap disajikan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan teknis kepabeanan, maupun konsultasi regulasi dan layanan informasi. Ketersediaan sarana prasana yang dapat menunjang pelayanan itu sendiri, pun menjadi hal yang patut diperhatikan. Hal tersebut merupakan indikator dalam memenuhi kepuasan pengguna jasa. Dalam rangka mengevaluasi dan konsultasi kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ), merupakan suatu instrument yang dapat digunakan untuk mengukur korelasi kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa aspek penilaian yang digunakan, dimulai dari sistem dan prosedur pelayanan itu sendiri, pegawai dan petugas pelayanan, sarana dan prasarana kantor, serta layanan informasi yang disediakan. Bahwa survey yang telah dilaksanakan pada tahun 2019 silam, dapat dijadikan sebagai acuan bagi Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya untuk mendongkrak kualitas pelayanan dan menyempurnakannya. Diperlukan peran manajemen pimpinan dalam mengarahkan program kerja ke depannya, dan dibutuhkan komitmen serta kerja keras semua perangkat organisasi dalam mewujudkan hal tersebut. Sebagai pelayan masyarakat, Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya dapat mengasumsikan bahwa

pengguna jasa tidak akan pernah puas, sehingga itu menjadi pemicu buat Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya untuk terus berbenah diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Bahwa peningkatan layanan informasi akan menjadi salah satu prioritas. Beberapa inovasi akan diterapkan seperti simplikasi saluran pengaduan serta penyebaran informasi edukatif secara digital sehingga memudahkan pengguna jasa untuk mengakses layanan dari mana saja. Melalui internalisasi dan konsultasi ini, diharapkan seluruh pegawai Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya, terutama yang bertugas di unit pelayanan, dapat meningkatkan kualitas pelayanannya demi memenuhi kepuasan pengguna jasa.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusumawati, Siti Dyah Handayani (2018) Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates.

Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya Melalui Mutu Pelayanan.

Hipotesis Keempat Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya Melalui Mutu Pelayanan terjawab sesuai dengan hasil yang terdapat Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap mutu pelayanan dengan nilai estimate regresi wights 0,6803065, standart error 0,0909231, critical ratio (t-tabel) 7,4822150 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05; Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap kepuasan perusahaan dengan nilai estimate regresi wights 0,2352144, standart error 0,1025216, critical ratio (t-tabel) 2,2942905 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,021 \square 0,05; dan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai estimate regresi wights 0,7489596, standart error 0,1361172, critical ratio (t-tabel) 5,5023159 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Hipotesis Pertama Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Mutu Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan nilai estimate regresi wights 0,6803065, standart error 0,0909231, critical ratio (t-tabel) 7,4822150 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Hipotesis Kedua Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan nilai estimate regresi wights 0,2352144, standart error 0,1025216, critical ratio (t-tabel) 2,2942905 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,021 \square 0,05.

Hipotesis Ketiga Mutu Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Mutu Pelayanan dengan nilai estimate regresi wights 0,7489596, standart error 0,1361172, critical ratio (t-tabel) 5,5023159 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Salah satu tugas utama pemerintah adalah pelayanan umum (*public service*), selain tugas pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*). Meski demikian, sering kali layanan publik dikeluhkan warga karena tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan. Jika kita tengok laman media sosial, akan terbaca begitu ramainya postingan warga yang komplain pelayanan instansi pemerintah mulai dari tingkat desa hingga provinsi. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Demikian halnya pada Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya, dengan penanganan pengaduan yang baik maka meningkatkan kepuasan perusahaan kepada Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada laporan yang ada yaitu Direktorat Kepatuhan Internal sebagai bagian dari Bea Cukai telah melaksanakan survei atas layanan-layanan yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Kepatuhan Internal nomor KEP-18/BC.08/2020 tanggal 4 Desember 2020, antara lain perekaman pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui verifikasi, pengajuan aktivasi akun e-LHKPN, pengajuan penonaktifan akun e-LHKPN, reset password/aktivasi ulang akun e-LHKPN, penetapan daftar rencana objek PKPT (DROP), penyampaian LHP kepada objek PKPT, penyampaian penjelasan tindak lanjut dari Direktorat KI kepada BPK melalui Inspektorat Jenderal, dan penyampaian laporan hasil evaluasi kinerja. Kemudian atas sembilan layanan tersebut dilakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanannya melalui lima survei diantaranya, survei evaluasi pengelolaan LHKPN, Direktorat Kepatuhan Internal telah menyelenggarakan Survei Evaluasi Pengelolaan LHKPN Direktorat Kepatuhan Internal secara berkala.

PENUTUP

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan maka pada bab ini akan peneliti akan memberikan simpulan pada karya tulis ini. Adapun simpulan yang diberikan sebagai berikut :

Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Mutu Pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan nilai estimate regresi weights 0,6803065, standart error 0,0909231, critical ratio (t-tabel) 7,4822150 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Penanganan Pengaduan Masyarakat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan nilai estimate regresi weights 0,2352144, standart error 0,1025216, critical ratio (t-tabel) 2,2942905 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,021 \square 0,05.

Mutu Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur), berdasarkan pengujian model asumsi menyatakan bahwa Mutu Pelayanan dengan nilai estimate regresi weights 0,7489596, standart error 0,1361172, critical ratio (t-tabel) 5,5023159 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05.

Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Perusahaan Dikawasan Berikat Di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Wilayah I Jatim Di Surabaya Melalui Mutu Pelayanan terjawab sesuai dengan hasil yang terdapat Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap mutu pelayanan dengan nilai estimate regresi weights 0,6803065, standart error 0,0909231, critical ratio (t-tabel) 7,4822150 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 \square 0,05; Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap kepuasan perusahaan dengan nilai estimate regresi weights 0,2352144, standart error 0,1025216, critical ratio (t-tabel) 2,2942905 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,021 \square 0,05; dan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai estimate regresi weights

0,7489596, standart error 0,1361172, critical ratio (t-tabel) 5,5023159 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,000 < 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan Handoko.1997.*Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Basu Swastha. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Ygyakarta: Liberty.
- Bimo Hastomo,2009.*Pengaruh Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Rizky Sukoharjo*. Surakarta: STIE-AUB Surakarta.
- Damodar Gujarati. 1999. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- David A.R. 2000. *Marketing Organization Through the Channel, Wholesaling in Marketing Organization*. New York: John Wiley & Sons, Inc. Djarwanto PS dan Pangestu Subago. 1997.
- Statistik Induktif. Yogyakarta: BPFE. Engel. 1995. *Perilaku Konsumen Jilid 2*.Jakarta: Binarupa Aksara.
- Eko Meiningsih Susilowati. 2010. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Membeli Sebagai Variabel Intervening Pada Kopkado AUB Surakarta*. Surakarta: STIE-AUB Surakarta.
- Fandy Tjiptono.2002. *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip Smg.
- Juanim Anwar. 2004. *Validitas dan Reliabilitas*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo. 1999. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Philip Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (terjemahan). Jakarta: Salemba Empat
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. 1997. *Dasar- dasar Pemasaran Jilid I*. (terjemahan). Jakarta: Prehalindo.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. (terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevinlane Keller. 2007.*Manajemen Pemasaran Edisi12*. (terjemahan) Jakarta: Indeks.
- Pride dan Ferell. 2000. *Marketing Basic Concepts and Decisions, Miffilin Company*.
- Rudhi Sulistyanto, 2007. *Pengaruh Penerapan Marketing Mix Terhadap Keputusan Membeli Pada Perusahaan Apotik Giri Husada Kabupaten Wonogiri*. Surakarta: STIE-AUB Surakarta.
- Sugiyono.2000. *Metode Penelitian Bisnis*.Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sumarni dan Suprihanto. 2001. *Pengantar Bisnis*.Yogyakarta: Liberty.
- Supranto.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Uma Sekaran.2000. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

William. 2000. *Fundamental of Marketing*. Tokyo: Mc. Graw-Hill Book Company