

**KUALITAS LAYANAN DALAM PENGAJUAN KEBERATAN
DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A
TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

ZHAFIRAH HANY PARAMASTRI

NPM. 18041010148

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

**KUALITAS LAYANAN DALAM PENGAJUAN KEBERATAN
DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A
TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

ZHAFIRAH HANY PARAMASTRI

NPM. 18041010148

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS LAYANAN DALAM PENGAJUAN KEBERATAN DI KANTOR
PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A TANJUNG PRIOK**

Disusun Oleh:

Zhafirah Hany Paramastri
NPM. 18041010148

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS LAYANAN DALAM PENGAJUAN KEBERATAN DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A TANJUNG PRIOK

Disusun Oleh:

Zhafirah Hany Paramastri
NPM. 18041010148

Skripsi ini telah diterima pada Ranah Research : Journal of
Multidisciplinary Research and Development (R2J) (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 7 Nomor 6, 20 Agustus 2025 dan telah dikonfirmasi di hadapan Tim Penilai
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 17 Juli 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota

Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**KUALITAS LAYANAN DALAM PENGAJUAN KEBERATAN DI KANTOR
PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A TANJUNG PRIOK**

Disusun Oleh:

Zhafirah Hany Paramastri
NPM. 18041010148

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 21 Juli 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001


Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zhafirah Hany Paramastri
NPM : 18041010148
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Zhafirah Hany Paramastri
NPM. 18041010148

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah dan Rahmat-Nya berupa karunia kesehatan, kelancaran, kesempatan dan ilmu pengetahuan dalam menyelesaikan penulisan laporan skripsi dengan judul **“Kualitas Layanan Dalam Pengajuan Keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok”**.

Penyusunan laporan skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan kelulusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan laporan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si, selaku dosen pembimbing, penulis ucapkan terima kasih. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan menyelesaikan laporan skripsi, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh Dosen Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

5. Kedua orang tua penulis, Bapak Hari Sumanto dan Ibu Amin Mulyani serta keluarga besar yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis menyelesaikan penulisan penelitian ini;
6. Khadijah dan Adellia yang telah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi ini;
7. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis telah berusaha sebaik mungkin dan menyadari masih adanya kekurangan ataupun keterbatasan baik dari segi penyajian materi maupun penyampaiannya. Maka penulis berharap kritik dan saran dari berbagai pihak guna memberikan masukan demi kesempurnaan laporan skripsi ini. Akhir kata, semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk semua pihak.

Surabaya, 4 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Kualitas Layanan	16
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	16

2.2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan	17
2.2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	18
2.2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.2.2.2 Standar Pelayanan Publik	22
2.2.3 Keberatan.....	23
2.2.3.1 Pengertian Keberatan.....	23
2.2.3.2 Proses Penyelesaian Keberatan.....	24
2.3 Kerangka Berfikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Fokus Penelitian	32
3.4 Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Anaisis Data.....	35
3.7 Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Profil Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.....	39
4.1.2 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.....	41

4.1.3	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok	43
4.1.4	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.....	43
4.1.5	Layanan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.....	47
4.1.6	Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.....	49
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.3	Pembahasan	63
BAB V	PENUTUP.....	72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	75
	LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Keberatan.....	5
Tabel 2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	36
Gambar 4.1 Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.....	41
Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok	44
Gambar 4.3 Loker PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).....	54
Gambar 4.4 Tempat Parkir di luar Gedung	61
Gambar 4.5 Portal CEISA 4.0	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	78
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	78
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	89
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Keberatan	89
Lampiran 5. Surat Keterangan Izin Penelitian	91
Lampiran 6. Surat Keterangan Telah Dilaksanakannya Penelitian	92
Lampiran 7 . Foto Bersama dengan Para Narasumber	93
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	94
Lampiran 9. LoA (<i>Letter of Acceptance</i>)	95
Lampiran 10. Bukti Akreditasi Jurnal	96
Lampiran 11. Hasil Cek Plagiasi	97
Lampiran 12. Kartu Bimbingan	98

ABSTRAK

KUALITAS LAYANAN DALAM PENGAJUAN KEBERATAN DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A TANJUNG PRIOK

ZHAFIRAH HANY PARAMASTRI

18041010148

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dalam pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Layanan keberatan merupakan hak formal pengguna jasa untuk menyatakan ketidaksetujuan atas penetapan yang dilakukan oleh pejabat Bea dan Cukai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Salah satu permasalahan utama dalam layanan keberatan adalah masih banyaknya pemohon yang tidak melampirkan data atau dokumen secara lengkap, sehingga proses penyelesaian keberatan menjadi terhambat. Analisis penelitian mengacu pada lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hasil penelitian ini menunjukkan pada segi keandalan, pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur, namun kekurangan dokumen dari pemohon menjadi kendala utama. Aspek daya tanggap dinilai baik, dengan kesiapan petugas dan ketersediaan berbagai kanal komunikasi. Dalam dimensi jaminan, pelayanan dilakukan secara profesional, meningkatkan kepercayaan masyarakat. Aspek empati tercermin dari sikap ramah dan perhatian petugas, meskipun kualitas komunikasi dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan. Sedangkan pada dimensi bukti fisik, fasilitas pelayanan sudah cukup baik, namun area parkir masih dirasa kurang memadai. Secara umum, kualitas layanan pengajuan keberatan sudah menunjukkan kinerja yang positif, tetapi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi informasi dan penyediaan sarana pendukung. Peningkatan kejelasan informasi awal serta perbaikan fasilitas fisik diharapkan dapat mempercepat proses layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Pelayanan Publik, Pengajuan Keberatan

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN THE FILING OF OBJECTIONS AT THE MAIN CUSTOMS AND EXCISE SERVICE OFFICE TYPE A IN TANJUNG PRIOK

ZHAFIRAH HANY PARAMASTRI

18041010148

This study aims to determine the quality of service in filing objections at the Tanjung Priok Type A Main Customs and Excise Office. Objection services are a formal right of service users to express their disagreement with decisions made by Customs and Excise officials. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, and data collection techniques are carried out through interviews, observation, and documentation. One of the main issues in the objection service is that many applicants fail to submit complete data or documents, thereby hindering the resolution process. The research analysis is based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL): reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. The results of this study indicate that in terms of reliability, the service is conducted in accordance with procedures, but the lack of documents from applicants remains the main obstacle. The responsiveness aspect is rated as good, with staff readiness and the availability of various communication channels. In the assurance dimension, the service is conducted professionally, enhancing public trust. The empathy aspect is reflected in the friendly and attentive attitude of the staff, although the quality of communication in the service still needs improvement. In terms of physical evidence, the service facilities are adequate, but the parking area is still considered insufficient. Overall, the quality of the objection submission service has shown positive performance, but it still needs improvement, particularly in terms of information dissemination and the provision of supporting facilities. Enhancing the clarity of initial information and improving physical facilities are expected to expedite the service process and increase user satisfaction.

Keywords: Service Quality, Public Service, Objection Submission