

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS DARI TIM PENILAI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup Penulisan	7
1.5 Manfaat Penulisan.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Teori Pelayanan Publik	9
2.2 Kualitas Jasa/Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 MITA Kepabeanan.....	12
2.5 <i>Client Coordinator (CC)</i> Khusus MITA Kepabeanan.....	15
2.6 Metode <i>Servqual</i>	17
2.6.1 Dimensi <i>Servqual</i>	18
2.7 Teori <i>Gap/Kesenjangan</i>	19
2.8 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN	26
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.1.1 Studi Kepustakaan (<i>library research</i>).....	27
3.1.2 Wawancara.....	27
3.1.3 Dokumentasi	27
3.1.4 Kuesioner	28

3.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok	31
3.2.1 Visi, Misi, dan Tujuan	32
3.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	32
3.2.3 Struktur Organisasi	34
3.2.4 Sumber Daya Manusia.....	35
3.2.5 Bidang Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi.....	37
3.2.6 Gambaran Umum Kegiatan <i>Client Coordinator</i> MITA Kepabeanan	38
3.3 Pembahasan Hasil	41
3.3.1 Kualitas Pelayanan <i>Client Coordinator</i> MITA Kepabeanan	46
3.3.2 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan <i>Client Coordinator</i> MITA Kepabeanan.....	50
BAB IV SIMPULAN.....	56
4.1.1 Kesimpulan	56
4.1.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62
SURAT RISET	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	76

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Daftar Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i>	29
Tabel III.2 Hasil Kuesioner dan Analisis <i>Gap</i> /Kesenjangan	44
Tabel III.3 Rekapitulasi <i>Gap Score</i> dari Setiap Dimensi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Struktur Organisasi KPUBC Tipe A Tanjung Priok.....	34
Gambar III. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Gender	35
Gambar III. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia.....	35
Gambar III. 4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan	36
Gambar III. 5 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	36
Gambar III. 6 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan	36
Gambar III. 7 Komposisi Persebaran Pegawai BKLI	38
Gambar III. 8 Dashboard <i>Monitoring</i> MITA/AEO Bulan Februari 2024.....	39
Gambar III. 9 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	42
Gambar III. 10 Frekuensi Usia Responden.....	43
Gambar III. 11 Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden.....	43
Gambar III. 12 Diagram Kartesius <i>Importance-Satisfaction Analysis</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	62
Lampiran 2 Kuesioner dalam <i>Google Forms</i>	70
Lampiran 3 Penyampaian Penyebaran Kuesioner melalui <i>Whatsapp</i>	72
Lampiran 4 Daftar Responden	73