

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 88 TAHUN 2013 TENTANG PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA PABEAN BELAWAN

N a m a : Frans Imanuel Depari
N I M : 121801080
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr.Dumasari Harahap, SH, MSI
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan sebagai salah satu instansi vertikal dibawah naungan Kementerian Keuangan wajib mengimplementasikan standar pelayanan sebagai salah satu instrumen untuk meningkatkan kepuasan pulik pengguna jasasesuai semangat UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pemahaman pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan tentang resiko yang terkandung dalam kegiatan pelayanan publik sehari-hari, mengingat dalam UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta aturan pelaksanaannya , khususnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan telah mengatur sanksi bagi pegawai yang lalai dalam melaksanakan tugas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode analisis deskriptif. Jumlah populasi penelitian adalah 201 orang dan menggunakan teknik *key person* dengan jumlah sampel sebanyak 4 orang dan teknik *kuesioner* dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Pertimbangan dalam menentukan jumlah sampel adalah kareana pada saat penelitian KPPBC TMP Belawan dalam proses renovasi gedung kantor sehingga pegawai berkantor di 3 lokasi berbeda.Untuk teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur dan penelitian lapangan dengan melakukan pengamatan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa mayoritas pegawai tidak menyadari adanya resiko jatuhnya sanksi disiplin sesuai PP 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri sipil jika ada aduan atau laporan terkait pelayanan terhadap pegawai yang terbukti.

Penelitian ini menyarankan agar Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan dapat melakukan sosialisasi melalui P2KP yang rutin dilaksanakan kepada seluruh pegawai sehingga dapat memberikan pemahaman lebih baik dan efektif mengenai ketentuan yang terkait agar meningkatkan pemahaman pegawai yang pada akhirnya dapat meingkatkan kinerja pegawai.

Key words : *Implementasi, Peraturan.*