

---

**PENGARUH RESPONSIVITAS PETUGAS, TRANSPARANSI BIAYA,  
KEJELASAN PROSEDUR, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP  
KEPUASAN EKSPORTIR DAN IMPORTIR DI BEA CUKAI  
PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG**

**Alfian Nugroho Diva Laksana**  
**Universitas AKI Semarang**  
e-mail: andlaksana96@gmail.com

***Abstract:** The purpose of this study is to analyze the independent variables (responsiveness, cost transparency, procedural clarity, and timeliness) on user satisfaction with the service. The research method used is quantitative with a survey approach. Data was collected through questionnaires from 94 respondents who are active exporters and importers. The data analysis technique used was multiple linear regression with the help of SPSS software. The results of the study show that, partially, the four independent variables have a positive and significant effect on user satisfaction. The responsiveness of officers, cost transparency, clarity of procedures, and timeliness each have a significance value below 0.05. Simultaneously, the four variables also had a significant effect with a calculated F value of 5.164 and a significance of 0.004. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.706 indicates that 70.6% of the variation in satisfaction can be explained by these variables. Fast, transparent, clear, and timely service significantly contributes to the satisfaction levels of exporters and importers. Tanjung Emas Customs is advised to continue improving service performance by focusing on these four aspects to support the smooth operation of international trade activities.*

***Keyword:** responsiveness; cost transparency; procedural clarity; timeliness; satisfaction*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini untuk menganalisis variabel independen (responsivitas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 94 responden yang merupakan eksportir dan importir aktif. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, keempat variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu masing-masing memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Secara simultan, keempat variabel tersebut juga berpengaruh signifikan dengan nilai F hitung sebesar 5,164 dan signifikansi 0,004. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,706 menunjukkan bahwa 70,6% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut. Pelayanan yang cepat, transparan, jelas, dan tepat waktu berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan eksportir dan importir. Bea Cukai Tanjung Emas disarankan untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan dengan fokus pada keempat aspek tersebut demi mendukung kelancaran aktivitas perdagangan internasional.

**Kata kunci:** responsivitas; transparansi biaya; kejelasan prosedur; ketepatan waktu; kepuasan

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia melalui program nasional seperti Tol Laut dan Pelabuhan telah berupaya melakukan percepatan sistem logistik. Program ini bertujuan untuk mengurangi disparitas harga antarwilayah dan meningkatkan efisiensi distribusi barang lintas daerah dan negara (Khoiriyah, 2024).

Salah satu pelabuhan strategis yang terletak di kawasan tengah Indonesia adalah Pelabuhan Tanjung Emas di Kota Semarang, Jawa Tengah, yang berfungsi sebagai gerbang utama ekspor-impor ke wilayah Indonesia bagian timur maupun barat. Efektivitas pelayanan di pelabuhan ini, termasuk pelayanan Bea dan Cukai, sangat menentukan kelancaran proses perdagangan internasional dan logistik nasional.

Bea Cukai Tanjung Emas berperan penting sebagai pelindung masyarakat sekaligus fasilitator perdagangan yang andal, dibuktikan dengan perolehan berbagai penghargaan atas inovasi pelayanan serta keberhasilan mengungkap sindikat narkoba internasional (Pusat Data dan Informasi Kementerian Perdagangan RI, 2023). Tingkat kepuasan eksportir dan importir sebagai pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu. Responsivitas yang tinggi meminimalkan keterlambatan logistik (Hidayat & Santoso, 2021; Nurhidayah & Efendi, 2021), sementara transparansi biaya membangun kepercayaan dan menghindari potensi pungutan liar (Putra & Andini, 2020; Wibowo & Susliyanti, 2024). Kejelasan prosedur yang sederhana dan konsisten dapat mengurangi hambatan birokrasi (Santoso & Rahmawati, 2021; Saputra et al., 2023), sedangkan ketepatan waktu menjadi faktor strategis untuk menjaga efisiensi rantai pasok sekaligus reputasi perusahaan di pasar global (Halim & Purnama, 2020; Masuku et al., 2024).

Keempat faktor tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pelayanan

kepabeanaan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Peningkatan responsivitas mempercepat layanan, transparansi biaya menumbuhkan rasa aman, kejelasan prosedur mengurangi kesalahan administratif, dan ketepatan waktu memastikan kelancaran distribusi barang. Kombinasi keempatnya menjadi kunci keberhasilan Bea Cukai Tanjung Emas dalam mendukung kelancaran arus perdagangan dan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam konteks analisis integratif terhadap empat variabel utama yaitu responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu. Secara simultan terhadap kepuasan eksportir dan importir pada instansi kepabeanaan, khususnya di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menyoroti satu atau dua aspek pelayanan secara terpisah dan tidak secara khusus menempatkan pelaku ekspor-impor sebagai subjek utama kepuasan pelayanan. Maka judul dalam penelitian ini yaitu “Pengaruh Responsivitas Petugas, Transparansi Biaya, Kejelasan Prosedur, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.”

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan menganalisis pengaruh responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan eksportir dan importir pada layanan Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Mengacu pada pendapat Sugiyono (2022), penelitian asosiatif dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Desain penelitian yang digunakan adalah survei, dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan

eksportir dan importir pengguna layanan Bea Cukai di Pelabuhan Tanjung Emas. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, sedangkan pengukuran data menggunakan skala Likert untuk menangkap persepsi responden terhadap variabel-variabel yang diteliti.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mengacu pada Sugiyono (2022) yang mencakup dua teknik utama, yaitu kuesioner dan dokumentasi. Kemudian, jumlah populasi dalam penelitian ini sesuai dengan jumlah pelaku eksportir atau importir yang menggunakan layanan Bea Cukai di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Sehingga presentase kelonggaran adalah 10% (0,1) karena populasi kurang dari 10.000, maka rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

$$= \frac{1.690}{1 + 1.690 (0,1)^2}$$

$$= \frac{1.690}{1 + (1.690 \times 0,01)}$$

$$= \frac{1.690}{17,9}$$

$$= 94,413$$

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan perhitungan dan menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Al-Ghazali, 2019).

1. Uji validitas digunakan untuk menilai kelayakan butir pertanyaan kuesioner berdasarkan koefisien korelasi minimal 0,3 (Sugiyono, 2022) atau membandingkan r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% (Al-Ghazali, 2019).
2. Uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach's untuk mengukur konsistensi internal instrumen, di mana nilai mendekati 1 menunjukkan reliabilitas yang sangat tinggi.
3. Uji Asumsi Klasik meliputi uji normalitas untuk memastikan distribusi data normal, uji multikolinearitas menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk memastikan tidak adanya

korelasi antar variabel bebas, dan uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser untuk memeriksa kesamaan varians residual.

4. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan eksportir dan importir, serta uji f (simultan) untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama. Kriteria penentuan signifikansi didasarkan pada perbandingan nilai hitung dengan nilai tabel pada  $\alpha = 0,05$ .
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dihitung untuk mengukur persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan seluruh analisis dilakukan menggunakan software SPSS versi 26.0 untuk meningkatkan akurasi hasil pengolahan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila data yang diperoleh sesuai dengan kondisi sebenarnya pada objek yang diteliti. Secara statistik, validitas diukur melalui koefisien korelasi antara skor setiap butir pernyataan dengan total skor, di mana nilai korelasi  $\geq 0,3$  dianggap memenuhi syarat validitas.

**Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Angket**

No	Variabel	t hitung	Kesimpulan
1	X1	0.562	Valid
2	X1	0.576	Valid
3	X1	0.778	Valid
4	X1	0.873	Valid
5	X1	0.677	Valid
6	X1	0.798	Valid
7	X2	0.709	Valid
8	X2	0.786	Valid
9	X2	0.741	Valid

10	X2	0.689	Valid
11	X2	0.788	Valid
12	X2	0.606	Valid
13	X3	0.523	Valid
14	X3	0.557	Valid
15	X3	0.639	Valid
16	X3	0.738	Valid
17	X3	0.791	Valid
18	X3	0.585	Valid
19	X4	0.786	Valid
20	X4	0.741	Valid
21	X4	0.689	Valid
22	X4	0.788	Valid
23	X4	0.606	Valid
24	X4	0.523	Valid
25	Y	0.557	Valid
26	Y	0.639	Valid
27	Y	0.738	Valid
28	Y	0.495	Valid
29	Y	0.612	Valid
30	Y	0.655	Valid

Sumber: Diolah peneliti 2025

### Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach's, seluruh variabel pada penelitian ini menunjukkan nilai Alpha di atas 0,6, yang berarti instrumen memiliki konsistensi internal yang baik.

**Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas Angket**

Variabel	Nilai	Kesimpulan
X1	0.875	Reliabel
X2	0.678	Reliabel
X3	0.846	Reliabel
X4	0.694	Reliabel
Y	0.657	Reliabel

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah data residual terdistribusi normal atau tidak. Interpretasi hasil dilakukan melalui analisis statistik dengan melihat nilai signifikansi (Sig.). Apabila nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka data

dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai Sig. kurang dari 0,05, data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.002
	Std. Deviation <sup>b</sup>	.685
Most Extreme Differences	Absolute	.165
	Positive	.175
	Negative	-.130
Test Statistic		.175
Asymp. Sig. (2-tailed)		.086 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dalam penelitian ini bertujuan memastikan tidak adanya hubungan korelasi yang tinggi antar variabel independen pada model regresi, sehingga hasil estimasi dan interpretasi tetap akurat. Model dinyatakan bebas multikolinieritas jika memiliki nilai tolerance lebih dari 0,100 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10,00. Kedua kriteria ini menjadi acuan untuk menilai kelayakan model sebelum analisis regresi lanjutan dilakukan.

**Tabel 4 Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.798	.427		
karakteristik	.089	.929	.231	1.007
responsivitas	.489	.629	.311	1.907
transparansi	.787	.437		
biaya	.788	.437		

kejelasan	.38	.70	.348	2.8
prosedur	4	2		77
ketepatan	.47	.63	.330	3.0
waktu	6	5		29

a. Dependent Variable: kepuasan

### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan metode uji Glejser, model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi hasil regresi antara nilai absolut residual dan variabel bebas lebih besar dari 0,05. Hal ini menandakan bahwa varians residual bersifat konstan pada seluruh pengamatan, sehingga model memenuhi asumsi klasik terkait distribusi error.

**Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.000	4	.000	.000	.230 <sup>b</sup>
Residual	1064.542	90	1.605		
Total	1064.542	94			

a. Dependent Variable: Abs\_RES

b. Predictors: (Constant), karakteristik responsivitas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, ketepatan waktu

### Uji Hipotesis

#### Uji t Parsial

Uji t parsial dalam penelitian regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara individual, dengan dua pendekatan analisis yaitu membandingkan nilai signifikansi dan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika nilai Sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka variabel X dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap Y.

Pada penelitian ini, nilai t tabel dihitung dengan rumus ( $\alpha/2$ ;  $n - k - 1$ ), di

mana  $\alpha = 0,05$ , jumlah sampel ( $n$ ) = 94, dan jumlah variabel independen ( $k$ ) = 4, sehingga diperoleh  $df = 94 - 4 - 1 = 89$  dan t tabel pada taraf 0,025 adalah 2,144. Dengan demikian, jika nilai t hitung lebih besar dari 2,144, dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial.

**Tabel 6 Uji t Parsial**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
1 (Constant)	1.183			.798	.427
karakteristik responsivitas	.004	.041	.011	3.895	.002
transparansi biaya	.302	.619	.060	4.487	.001
kejelasan prosedur	.033	.086	.047	4.838	.003
ketepatan waktu	.128	.268	.058	4.476	.003

a. Dependent Variable: kepuasan

#### Uji f Simultan

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.), di mana jika Sig. < 0,05 berarti seluruh variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan jika Sig.  $\geq$  0,05 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan.

**Tabel 7 Uji f Simultan**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.069	4	2.767	5.164	.004 <sup>b</sup>
	Residual	1.542	67	1.605		
	Total	1.611	71			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), karakteristik responsivitas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, ketepatan waktu

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini, untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel

independen terhadap variabel dependen, digunakan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau R Square.

**Tabel 8 Uji Besar Pengaruh**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.099 <sup>a</sup>	.706	.049	3986.48838	2.039

a. Predictors: (Constant), karakteristik responsivitas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, ketepatan waktu

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 8 nilai *R Square* sebesar 0,706 menunjukkan bahwa variabel responsivitas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu secara simultan mampu menjelaskan 70,6% variasi kepuasan eksportir dan importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, sedangkan 29,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

### Pembahasan

#### Pengaruh Responsivitas Petugas Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang

Responsivitas petugas Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan eksportir dan importir. Berdasarkan hasil uji t parsial, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,895 dengan nilai signifikansi 0,002 ( $< 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa semakin responsif petugas dalam memberikan

pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna jasa.

Responsivitas di sini sejalan dengan pandangan Nurhidayat & Efendi (2021) yang menegaskan bahwa responsivitas mencerminkan kepekaan sosial petugas terhadap permasalahan publik, serta pendapat Syaipudin & Awwalin (2020) yang menekankan pentingnya ketepatan. Penelitian terdahulu oleh Riyanti dkk. (2025) dan Rahman dkk. (2024) juga mendukung temuan ini, di mana kecepatan dan ketepatan respons berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di berbagai sektor layanan.

Melalui konteks pelayanan kepabeanan yang kompleks dan menuntut efisiensi waktu, responsivitas bukan hanya sekadar kecepatan menjawab, tetapi juga penyediaan solusi konkret dan kejelasan prosedur. Peningkatan aspek ini akan memperkuat persepsi positif pengguna terhadap Bea Cukai sebagai

lembaga pelayanan publik yang profesional, efisien, dan terpercaya.

### **Pengaruh Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang**

Transparansi biaya di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan eksportir dan importir. Hasil uji t parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,487 dengan signifikansi 0,001 ( $< 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin jelas, terbuka, dan mudah diakses informasi biaya yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa.

Transparansi dalam hal ini sejalan dengan pendapat Mardiasmoro (2020) yang menyatakan bahwa transparansi biaya mendorong keadilan dalam pelayanan publik, serta Wibowo & Susliyanti (2024) yang menegaskan perannya sebagai bagian dari akuntabilitas layanan publik untuk mencegah penyalahgunaan wewenang. Penelitian Elvhidia (2023) juga mendukung bahwa biaya yang jelas dan wajar menjadi salah satu faktor signifikan dalam membangun kepuasan pelanggan di sektor logistik.

Penerapan transparansi biaya yang konsisten memiliki fungsi strategis dalam membangun iklim usaha yang sehat, menghindari persepsi negatif, dan menekan potensi praktik pungutan liar. Oleh karena itu, Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang perlu menjadikan keterbukaan biaya sebagai komitmen utama, tidak hanya untuk memperkuat kualitas pelayanan tetapi juga untuk membangun citra positif sebagai institusi publik yang profesional, akuntabel, dan mendukung pertumbuhan ekonomi.

### **Pengaruh Kejelasan Prosedur Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang**

Kejelasan prosedur di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang

terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan eksportir dan importir. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,003 ( $< 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin jelas, terstruktur, dan mudah dipahami prosedur pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa.

Kejelasan ini sejalan dengan pendapat Syaipudin & Awwalin (2020) bahwa prosedur yang jelas dapat mencegah penyalahgunaan wewenang dan pungutan liar, serta Sutrisno (2020) yang menekankan bahwa kejelasan mencakup seluruh aspek teknis hingga penanggung jawab layanan. Selain itu, Tawati & Darmawan (2022) menegaskan bahwa kepuasan pengguna layanan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Penelitian Aviana (2020) turut menguatkan temuan ini, di mana prosedur pelayanan yang disampaikan secara terbuka dan sistematis terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat.

Melalui konteks kepekaan, penerapan kejelasan prosedur secara konsisten menjadi strategi penting untuk mempercepat proses bisnis, meningkatkan kepercayaan pelaku usaha, dan menciptakan lingkungan pelayanan publik yang bersih, efisien, dan akuntabel.

### **Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang**

Ketepatan waktu dalam pelayanan Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan eksportir dan importir. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,003 dengan t hitung 4,476 ( $> 2,144$ ), yang berarti semakin tepat waktu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa.

Ketepatan waktu di sini sejalan dengan pendapat Elvhidia dkk (2023) yang melihat ketepatan waktu sebagai kemampuan mengelola jadwal dan prioritas secara efisien, serta Wahyuni

(2023) yang menekankan bahwa disiplin waktu mencerminkan profesionalisme organisasi. Penelitian Soegiharto dkk. (2025) turut menguatkan bahwa ketepatan waktu menjadi faktor signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan, bahkan ketika aspek kualitas pelayanan lainnya tidak selalu memberikan pengaruh parsial yang signifikan.

Melalui konteks bea cukai, ketepatan waktu bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga soal keandalan dan integritas pelayanan. Ketika pelayanan berjalan sesuai jadwal tanpa penundaan yang tidak jelas, pengguna jasa akan menumbuhkan rasa percaya terhadap sistem dan petugas yang menjalankannya.

### **Pengaruh Responsivitas Petugas, Transparansi Biaya, Kejelasan Prosedur, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang**

Hasil uji simultan (uji F) pada penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan eksportir dan importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,004 (< 0,05)$  dan F hitung sebesar 5,164. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,706 mengindikasikan bahwa 70,6% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh keempat variabel tersebut, sedangkan 29,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Secara teoritis, keempat variabel ini menjadi pilar utama kinerja pelayanan publik: responsivitas mencerminkan kesiapan petugas, transparansi biaya membangun kepercayaan, kejelasan prosedur mengurangi hambatan administratif, dan ketepatan waktu menunjukkan efisiensi serta profesionalisme. Temuan ini selaras dengan penelitian Riyanti dkk. (2025), Aviana (2020), dan Soegiharto dkk. (2025) yang menegaskan pentingnya

kualitas pelayanan publik secara simultan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Bea Cukai perlu mempertahankan dan meningkatkan keempat aspek ini secara konsisten sebagai strategi utama untuk membangun kepuasan yang berkelanjutan, memperkuat citra lembaga, dan mendukung kelancaran arus logistik nasional

### **SIMPULAN**

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, yang mencakup responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu, memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan eksportir dan importir baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi yang sangat kuat terhadap variasi kepuasan. Temuan ini memperkuat pemahaman teoretis bahwa dimensi-dimensi pelayanan publik tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus dikelola secara terpadu untuk menciptakan layanan yang profesional, akuntabel, dan efisien.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Ghazali, Imam. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Aviana, D. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Penerbitan Rekomendasi Peruntukan Ruang pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung). *Otonomi*, 20(2), 356–367.
- Elvhidia, E., Primadi, A., & Tohir, M. (2023). Analisis Pengaruh Waktu, Biaya Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Logistik. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 1(3), 135–141.

- Halim, M., & Purnama, D. (2020). Pentingnya Ketepatan Waktu Dalam Rantai Pasok Logistik Ekspor-Import. *Jurnal Logistik dan Bisnis Internasional*, 8(1), 33–46.
- Hidayat, R., & Santoso, B. (2021). Reformasi Birokrasi Di Sektor Kepabeanan Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(3), 210–223.
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(3), 208–222.
- Mardiasmo. (2020). *Akuntabilitas Sektor Publik: Konsep Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Andi.
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364.
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Perdagangan RI. (2023). Data Statistik Ekspor-Import Indonesia Tahun 2022. <https://www.kemendag.go.id>
- Putra, A., & Andini, S. (2020). Pengaruh Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Logistik Di Pelabuhan Utama Indonesia. *Jurnal Logistik dan Manajemen Rantai Pasok*, 7(1), 45–58.
- Rachman, F. N., Wardoyo, P., Sujito, S., & Kuswardani, D. C. (2024). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan e-WOM sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 17(3), 262–275.
- Riyanti, N., Fadhiliya, L., & Rinawati, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Responsivitas Pada Keluhan Terhadap Kepuasan. *Surya Edunomics*, 12(1), 21–26.
- Santoso, D., & Rahmawati, L. (2021). Digitalisasi Prosedur Kepabeanan Dan Dampaknya Terhadap Efisiensi Layanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(2), 88–102.
- Saputra, N. D., Daga, R., & Gunawan, H. (2023). Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan SIM di Polrestabas Makassar. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1), 92–101.
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bea Cukai. *Jurnal Manajemen Logistik Indonesia*, 5(2), 123–135.
- Soegiharto, F., Prastyowati, A. H., & Astuti, D. D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Operator Kapal. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 15(1), 99–114.
- Syaipudin, L., & Awwalin, I. N. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Budaya Dan Kelompok Acuan Terhadap Referensi Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah. *ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance*, 2(1), 28–39.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Tawati, R., & Darmawan, E. D. (2022). Pengaruh Prosedur Pembayaran Biaya Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Swasta X Bandung. *Eqien*, 9(1), 393856.
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18–27.
- Wibowo, A. T., & Susliyanti, E. D. (2024). Pengaruh Transparansi Anggaran Dan Akuntabilitas Keuangan Terhadap Kepuasan

---

Masyarakat. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 4(2), 283–291.

Wibowo, R. (2020). Evaluasi Pelayanan Publik Di Pelabuhan: Studi kasus

Bea Cukai Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.