

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENGURUSAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)  
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT  
KABUPATEN KUDUS**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna mencapai Derajat S-2

**Program Pascasarjana Universitas Diponegoro  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi  
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



Diajukan oleh:

**UNTUNG**

D4E003022

**Kepada**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG  
2005**

<b>UPT-PUSTAK-UNDIP</b>	
No. Daft:	4867/7/MAK/cj
Tgl.	30-9-06

# LEMBAR PENGESAHAN

## TESIS

### ANALISIS KEPUASAN MASARAKAT TERHADAP PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ( PKB ) DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN KUDUS

Dipersiapkan dan disusun oleh :

UNTUNG  
D4E003022

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 15 Juni 2005

Susunan Tim Penguji

Prof.Drs. Y. Warella, MPA, PhD  
Pembimbing I

Prof. Drs Hartoyo

Dra. Retno Sunu A, MSi  
Pembimbing II

Drs Budi Puspo P. M.Hum

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister



Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD  
Ketua Program Studi

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Semarang, Juni 2005



UNTUNG

## RANGKUMAN

Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan. Zeithaml (1990) seperti dikutip Yun Yong dan Loh (1998) menyatakan bahwa mutu pelayanan didefinisikan oleh pelanggan. Oleh karena itu mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan.

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus sebagai organisasi pelayanan publik di dalamnya mencakup kegiatan pelayanan berbagai pajak baik perorangan maupun organisasi. Arah kegiatan pelayanan adalah memberikan kepuasan pada masyarakat dalam hal ini wajib pajak. Seluruh kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus diarahkan guna memberikan pelayanan masyarakat yang secara langsung memberikan kontribusi pendapatan. Pendapatan dari pajak inilah yang mendukung kegiatan pembangunan.

Berkaitan dengan pelayanan yang diarahkan guna memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam hal ini wajib pajak, telah ditetapkan Aturan baku yang terbaru bagi kegiatan pelayanan di organisasi publik ditetapkan melalui Keputusan Men.PAN Nomor : 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004, yang di dalamnya menentukan kriteria pelayanan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Berdasar hasil kajian melalui penelitian yang dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus berkaitan dengan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), didapatkan beberapa pokok penting sebagai kesimpulan. Dalam penelitian yang menggunakan metode kuantitatif guna menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dilakukan pembagian kuesioner untuk diisi oleh 150 responden. Dari hasil pengumpulan data diperoleh kesimpulan bahwa responden merasa bahwa pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dirasa **kurang baik** dengan nilai konversi IKM sebesar 49.50. atau nilai interval IKM sebesar 1,98.

Dengan tidak mengesampingkan apa yang sudah baik dalam kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus sesuai dengan pengukuran terhadap 14 unsur yang menjadi indikator pengukuran IKM, ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan sebagai gambaran sebagai berikut :

1. Terdapat 3 ( tiga ) unsur dinilai oleh responden dengan kategori **tidak baik**, dan merupakan penilaian yang paling rendah. Ketiga unsur tersebut adalah :
  - a. Kejelasan petugas pelayanan,
  - b. Kompleksitas fungsi pelayanan
  - c. Keadilan mendapatkan pelayanan,.
2. Sebanyak 10 ( sepuluh) unsur dinilai oleh responden dengan kategori **kurang baik**, yaitu :
  - a. Prosedur pelayanan ,
  - b. Persyaratan pelayanan,
  - c. Kedisiplinan petugas pelayanan,
  - d. Kemampuan petugas pelayanan,
  - e. Kecepatan pelayanan,
  - f. Kesopanan dan keramahan petugas,
  - g. Kewajaran biaya pelayanan ,
  - h. Kepastian biaya pelayanan,
  - i. Kepastian jadwal pelayanan,
  - j. Kenyamanan lingkungan,
3. Satu – satunya unsur yang mendapat penilaian **baik** oleh para responden adalah unsur **keamanan pelayanan** ,

Keempat belas ukuran baku sebagai indeks kepuasan masyarakat tersebut di atas merupakan hal penting yang mesti dikembangkan pada organisasi publik dan secara terus-menerus dibenahi guna memberikan kepuasan bagi masyarakat. Konsumen yang merasa tidak puas secara psikologi akan merasa tertekan. Tindakan selanjutnya adalah mengeluh dan mempunyai hasrat untuk mengajukan keluhan. Penanganan keluhan yang efektif dapat menimbulkan pengaruh yang kuat pada tingkat *retention* konsumen, menangkis merebaknya pemberitaan yang tidak baik dan

memperbaiki kinerja lini bawah Guna dapat memberikan wacana khususnya pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

Semua hal yang telah tertata dalam organisasi hendaknya terus – menerus dibenahi ke arah yang lebih baik. Upaya ini diharapkan dapat membawa organisasi dalam pencapaian tugas dan tanggung jawab utama sebagai organisasi pelayanan pada masyarakat. Masyarakat wajib pajak adalah tulang punggung dalam kegiatan pembangunan dengan peran aktif yang dilakukan melalui pembayaran pajak. Sudah semestinya instansi publik dalam hal ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus perlu memperhatikan apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Pentingnya kerelaan hati petugas, kecepatan, ketepatan dan sikap petugas untuk lebih terus-menerus dibenahi. Masyarakat akan memberikan kontribusi yang positif apabila hal tersebut dapat lebih ditingkatkan. Petugas diharapkan lebih mampu memberikan kompetensinya dengan didukung penguasaan teknologi informasi, serta iklim organisasi yang kondusif. Keuntungan yang dapat dirasakan bagi kedua belah pihak adalah adanya ketepatan dan kecepatan pelayanan pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus

## ABSTRAKS

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus sebagai organisasi pelayanan publik di dalamnya mencakup kegiatan pelayanan berbagai pajak baik perorangan maupun organisasi. Berkaitan dengan pelayanan yang diarahkan guna memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam hal ini wajib pajak, telah ditetapkan Aturan baku yang terbaru bagi kegiatan pelayanan di organisasi publik ditetapkan melalui Keputusan Men.PAN Nomor : 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004, yang di dalamnya menentukan criteria pelayanan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan IKM menunjukkan bahwa pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dirasa **kurang baik** dengan nilai konversi IKM sebesar 49.50. atau nilai interval IKM sebesar 1,98. Semua hal yang telah tertata dalam organisasi hendaknya terus – menerus dibenahi ke arah yang lebih baik. Upaya ini diharapkan dapat membawa organisasi dalam pencapaian tugas dan tanggung jawab utama sebagai organisasi pelayanan pada masyarakat. Sudah semestinya instansi publik dalam hal ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus perlu memperhatikan apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat merupakan bentuk tanggung jawab dan konsekuensi bagi organisasi publik dalam menjalankan fungsi oirganisasi.

**Kata Kunci ;** Kualitas Pelayanan , Kepuasan Masyarakat

## ABSTRACT

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus as public service organization is including various taxes service both individually and organizationally. In order to give satisfaction to community, especially tax payers, there are newly Primary Rule established for service activity in public organization through Keputusan Men.PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004, that determined 14 service criteria that “relevant, valid, and reliable”, as minimum requirement that must be exist as a basic measurement of community satisfaction index. IKM calculation results show that service at Kantor Bersama Samsat Kudus is not good enough with IKM conversion value of 49.50, or IKM interval value of 1.98. Everything organized in organization must be oriented toward better direction. These efforts are hoped to bring organization to achieve main tasks and responsibilities as service organization for community. It is imperative that public organization such as Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus considers community’s grievance to get service. The services that give satisfaction are responsibility and consequence for public organization as their organizational function.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Dengan penuh ketulusan dan rasa puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan rodlo-Nya yang telah dilimpahkan kepada Penulis sekeluarga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penyelesaian Tesis yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ( PKB ) DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN KUDUS.” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian Tesis ini atas Ridho dari Tuhan YME, juga kerja keras, bantuan, bimbingan dan koreksi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Yth. Prof. Drs. Y. Warella MPA.PhD, selaku Ketua Program Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Diponegoro Semarang sekaligus sebagai dosen pembimbing utama .
2. Yth. Dra Retno Sunu A, MSi. , selaku dosen pembimbing anggota, atas waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan, arahan dan koreksi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Yth. Penguji Tesis pada Program Studi MAP Universitas Diponegoro Semarang.
4. Yth Kepala Dipenda Propinsi Jawa Tengah
5. Yth Kepala Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus
6. Rekan – rekan staf Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus yang berkenan membantu dalam memberikan informasi dan bantuan dalam penyusunan Tesis ini .
7. Rekan – rekan mahasiswa MAP Universitas Diponegoro Semarang

8. Istri dan putra – putri tersayang yang selalu memberikan dorongan bagi penulis selama menempuh studi di MAP Universitas Diponegoro Semarang.
9. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan, bimbingan dan pengorbanan tersebut menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu segala saran demi perbaikan Tesis ini akan diterima dengan lapang dada.

Akhirnya, penulis berharap dari tulisan yang sederhana dan jauh dari sempurna ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membaca dan membutuhkannya .Amien.

Semarang , 2005

Penulis

UNTUNG

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
PERNYATAAN	iii
RINGKASAN	iv
ABSTRAKS	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Perumusan Masalah	18
D. Tujuan Penelitian	20
E. Kegunaan penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Pelayanan Publik	25
B. Kualitas Pelayanan Publik	30
C. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	33
D. Kepuasan Konsumen sebagai Indikator Kualitas Pelayanan	37
E. Bangun Teori	45
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	47
B. Ruang Lingkup Penelitian	48
C. Lokasi Penelitian	49

D. Variabel Penelitian	49
E. Jenis Dan Sumber Data	53
F. Metode Pengumpulan Data	54
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	56
H. Teknik Pengambilan Data	58
I. Teknik Analisis Data	59

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Diskripsi Wilayah Penelitian	62
B. Hasil Penelitian	69
C. Analisis Hasil Penelitian	74
D. Diskusi	89

#### BAB V PENUTUP

A. Simpulan	103
B. Saran	111

#### DAFTAR PUSTAKA

#### DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2. 1. Kepuasan atau Ketidakpuasan Konsumen	38
2.2. Bangun Teori	46
3.1 Kerangka Konsep	50
4.1. Mekanisme pelayanan	65

## DAFTAR TABEL

Nomer	Halaman
I.1.Data Objek Pendaftaran, Penyelesaian Dan Tunggakan PKB Pada Kantor Bersama Samsat Kudus Bulan Agustus 2004	9
IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan,	72
IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan, Golongan Jabatan,	73
IV.3. Hasil Perhitungan IKM	76

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Arus globalisasi dan regionalisasi perekonomian yang muncul selama ini akan berdampak baik positif maupun negatif pada perekonomian nasional yang pada akhirnya memberi pengaruh pada kondisi perekonomian suatu daerah. Fenomena perekonomian yang demikian ini cenderung menuntut adanya peran aktif dan eksekutif, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk menjadikan kondisi tersebut bukan saja sebagai suatu "*tantangan*" namun juga "*kesempatan*" bagi daerah untuk mengambil prakarsa dan konsolidasi secara dini, bertahap, dan berkelanjutan guna mengembangkan pemerintahan yang mampu, mandiri dan terpercaya. Dengan kata lain pemerintah daerah dituntut lebih banyak dalam menggali potensi ekonomi daerahnya, dan memainkan peranan yang besar dalam merangsang aktivitas ekonomi daerah untuk meningkatkan dan membina kemandirian keuangan daerah dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal itu Pamudji (1982:62) mengatakan bahwa :

"Keuangan daerah inilah yang merupakan salah satu dasar kriteria untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, kemampuan dalam arti sampai seberapa jauh daerah dapat menggali sumber-sumber keuangannya guna membiayai keperluan-keperluan sendiri tanpa semata-mata menggantungkan diri pada bantuan dan subsidi

pemerintah pusat”.

Selanjutnya dikemukakan pula oleh Koswara (2000:50) bahwa :

“Ciri utama yang menunjukkan suatu daerah otonom mampu berotonomi terletak pada kemampuan keuangan daerah. Artinya daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerahnya. Ketergantungan kepada bantuan pusat harus seminimal mungkin, sehingga PAD harus menjadi bagian sumber keuangan terbesar yang didukung oleh kebijakan perimbangan keuangan pusat dan daerah sebagai prasyarat mendasar dalam sistem pemerintahan negara”.

Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kemampuan daerah dalam melaksanakan otonomi terletak pula pada kemampuan daerah dalam mengelola keuangan daerahnya. Artinya daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerahnya.

Berkaitan dengan hal itu, Pemerintah Propinsi Jawa Tengah melalui Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) dengan kewenangannya dituntut lebih banyak dalam menggali potensi perekonomian daerahnya. Untuk mewujudkan itu, Dipenda Provinsi Jawa Tengah dituntut adanya kemampuan manajerial pengelolaan keuangan dalam menggali potensi ekonomi yang ada di wilayahnya. Pengelolaan keuangan daerah dimaksud adalah keseluruhan tatanan, perangkat, kelembagaan dan kebijaksanaan anggaran daerah yang meliputi pendapatan dan belanja daerah.

Pengelolaan keuangan daerah yang berhasil akan dapat mengumpulkan dana dari masyarakat bagi pembiayaan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Dengan dana ini, pemerintah daerah terutama Pemerintah Propinsi Jawa Tengah akan dapat menyediakan *social overhead capital* yang memadai. Keberadaan *social overhead capital* dapat menentukan pula keberhasilan daerah dalam diversifikasi produk, perluasan perdagangan, mendukung perkembangan penduduk, pengentasan kemiskinan, dan perbaikan kondisi lingkungan hidup masyarakatnya. Bagi Pemerintah Propinsi Jawa Tengah, sumber-sumber penerimaan yang tersedia untuk pembiayaan seluruh kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat tersebut haruslah bersumber dari potensi daerah sendiri. Dengan kata lain keuangan daerah yang berhasil adalah keuangan daerah yang mampu meningkatkan penerimaan daerah secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan perekonomian tanpa memperburuk alokasi faktor-faktor produksi dan keadilan serta dengan sejumlah biaya administrasi tertentu (Weiss, 1995:323).

Namun pada sisi lain, dengan masih terlihat banyaknya pengarahan-pengarahan, perintah-perintah, target-target dan rencana-rencana dari pemerintah pusat yang dibebankan pada Daerah telah menjadikan inisiatif dan otoritas daerah dalam penggunaan dana tersebut menjadi sangatlah terbatas. Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota hanya diberikan kewajiban dan ketaatan pada aturan yang menjadi media pengawasan pusat terhadap keputusan-keputusan Pemerintah Pusat.

Pada bidang pelayanan publik, persoalan utama terletak pada kenyataan bahwa pemerintah pusat secara terus menerus masih mengintervensi secara *Ad Hoc* kepentingan-kepentingan daerah dengan alasan melaksanakan pelayanan yang lebih umum. Hal ini khususnya terjadi pada pemberian proyek-proyek bantuan pemerintah pusat yang sama sekali tidak memberikan kesempatan pada pemerintah daerah untuk memilih kebutuhannya sesuai dengan skala prioritas.

Kondisi demikian sudah barang tentu telah membatasi kesempatan kepada Dipenda Propinsi Jawa Tengah dalam membuat keputusan-keputusan yang sesuai dengan rencana kerja dan potensi yang dimiliki serta kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pendapatan di daerah. Prosedur kerja seperti itu, menggambarkan bagaimana dana-dana Pemerintah Pusat yang dialokasikan dan diawasi telah menjadi hambatan utama dalam upaya peningkatan pendapatan Dipenda Propinsi Jawa Tengah yang pada akhirnya akan mempersempit ruang lingkup otoritas Dipenda Propinsi Jawa Tengah yang sebenarnya.

Pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2000 sebagai perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 yang mengalokasikan sebagian besar jenis-jenis pajak yang "*gemuk*" bagi Pemerintah Pusat merupakan salah satu penyebab keterbatasan kemampuan Dipenda Propinsi Jawa Tengah dalam menggali sumber-sumber penerimaan. Kondisi semacam ini jelas tidak akan mampu mendukung penyelenggaraan Pemerintahan Propinsi sebagai daerah otonom sebagaimana yang diharapkan. Padahal penyelenggaraan Otonomi itu sendiri perlu diimbangi dengan

kemampuan menggali dan kebebasan untuk mengalokasikan sumber-sumber pembiayaan pelayanan pendapatan daerah sesuai dengan prioritas dan preferensi Dipenda Propinsi Jawa Tengah.

Dari aspek keuangan daerah, arah pengembangan kemandirian keuangan Daerah Propinsi Jawa Tengah pada prinsipnya mencakup 2 (dua) dimensi penataan sektor publik, yaitu penataan aspek pendapatan (*revenue side*) dan aspek pengeluaran (*expenditure side*). Dengan memfokuskan aspek yang pertama, upaya penataan pendapatan daerah memang dihadapkan pada persoalan yang dilematis. Di satu pihak Pemerintah Propinsi Jawa Tengah dituntut untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, di lain pihak kemandirian kemampuan keuangan daerah secara nyata masih sangat terbatas yang tercermin dari masih rendahnya kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) terhadap APBD tiap tahunnya.

Sejalan dengan itu, salah satu hal penting dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Propinsi Jawa Tengah sebagai upaya mengurangi ketergantungan keuangan daerah adalah dengan mengupayakan peningkatan penerimaan pendapatan daerah yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah, terutama dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dalam upaya mengintensifkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ini maka timbulah sistem administrasi manunggal di bawah satu atap yang di sebut Kantor Bersama Samsat. Dengan sistem tersebut pembayaran PKB dikaitkan dengan pengurusan STNK, BPKB dan premi asuransi Jasa Raharja Pada saat ini untuk wilayah

Provinsi Jawa Tengah, keberadaan Kantor Bersama Samsat telah tersebar di seluruh daerah Kabupaten/Kota, salah satu di antaranya Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2002 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diharapkan akan mampu menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Propinsi Jawa Tengah yang potensial, karena sebagian besar pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di Jawa Tengah akan didukung dari penerimaan pajak tersebut.

Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, sudah sewajarnya dan perlu bahwa sistem administrasi dan sistem pemungutan (*collecting system*) pajak daerah, khususnya pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan PKB dan BBNKB untuk dianalisis dan diketahui seberapa besar sebenarnya sumber atau potensi PKB yang dapat atau harus dibayarkan, selain mengetahui cara penarikan yang tepat dan rumus penetapan besarnya pajak yang harus dipungut.

Menyadari begitu kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Propinsi Jawa Tengah terutama penerimaan yang berasal dari PKB itu, perlu kiranya dilakukan studi penelitian terhadap permasalahan tersebut. Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor “yang tidak dapat dikendalikan” terutama terhadap indikator upaya pajak, hasil guna (efektivitas) pajak, dan daya

guna (efisiensi) pada PKB.

Pada masa lalu masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang akan mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan/Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (STNK/BPKB), Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) harus pergi ke beberapa tempat (kantor/instansi) sesuai dengan lokasi instansi yang berwenang dalam bidangnya masing-masing. Instansi tersebut adalah Polres/Kepolisian yang berwenang dalam bidang penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi yang berwenang dalam bidang PKB/BBNKB, dan ke Kantor Asuransi Jasa Raharja yang berwenang dalam bidang SWDKLLJ. Lokasi instansi-instansi tersebut pada umumnya berjauhan dan bahkan berada di lain daerah sehingga memerlukan waktu, tenaga dan biaya yang tidak sedikit. Dengan kondisi tersebut menjadikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat sangat rendah dan mengakibatkan adanya keengganan masyarakat mengurus dokumen kendaraannya. Akibat selanjutnya adalah banyaknya pemilik kendaraan bermotor yang tidak dilindungi/dilengkapi dokumen yang sah, pemasukan pajak kepada daerah menjadi tersendat, dan banyak yang tidak terlindungi oleh jaminan asuransi kecelakaan.

Dengan adanya permasalahan tersebut pemerintah berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pemilik kendaraan bermotor, dalam pengurusan STNK/BPKB (dari segi regulasi dan security), pembayaran PKB/BBNKB (sebagai fungsi budgeter), dan pengurusan SWDKLLJ (sebagai fungsi security dan budgeter). Untuk maksud tersebut terbitlah Surat Keputusan Bersama

(SKB) Tiga Menteri yaitu Menhankam (waktu itu), Mendagri, dan Menteri Keuangan. SKB tersebut untuk yang terakhir diperbaharui/ditindaklanjuti dengan Instruksi Bersama Panglima Angkatan Bersenjata, Menteri Keuangan dan Mendagri Nomor Ins/02/II/1993, Nomor 01/IMK.01/1993 dan Nomor 2 A Tahun 1993 tentang penyempurnaan Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam pengeluaran STNK, BPKB, TNKB, Pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. Dengan adanya SKB tersebut maka pelayanan STNK, BPKB, TNKB, pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ dijadikan satu lokasi yang disebut Kantor Bersama. Di dalam Kantor Bersama terdapat tiga instansi yang berbeda kewenangannya namun dalam hal sistem dan prosedur pelayanan kepada masyarakat menjadi satu dan saling berhubungan/terkait dengan sistem ban berjalan. Dengan demikian masyarakat yang akan mengurus dokumen-dokumen kendaraan bermotor cukup datang di satu lokasi sehingga lebih mudah, cepat dan efisien. Dalam proses pelayanannya pun bersemboyan "*one day services*" atau satu hari selesai.

Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kudus, pelaksanaan pelayanan "*one day services*" atau satu hari selesai belum sepenuhnya dapat dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari data objek pendaftar pada bulan Agustus tahun 2004 masih terdapat permasalahan pelayanan yang tidak dapat diselesaikan satu hari. Berikut data yang menunjukkan masih belum dapat dilaksanakannya pelayanan "*one day services*" atau satu hari selesai.

**Tabel I.1.**  
**Data Objek Pendaftaran, Penyelesaian Dan Tunggakan**  
**PKB Pada Kantor Bersama Samsat Kudus**  
**Bulan Agustus 2004**

NO	TANGGAL	TUNGGAKAN YLL	PENDAFTARAN	JUMLAH PENDAFTAR	PENYELESAIAN	TUNGGAKAN
1	02-8-2004	157	720	877	566	311
2	03-8-2004	311	563	874	596	278
3	04-8-2004	278	476	754	565	189
4	05-8-2004	189	516	705	515	190
5	06-8-2004	190	630	820	493	327
6	07-8-2004	327	357	684	323	361
7	09-8-2004	361	620	981	678	303
8	10-8-2004	303	560	863	663	200
9	11-8-2004	200	434	634	493	141
10	12-8-2004	141	667	808	531	277
11	13-8-2004	277	584	861	582	279
12	14-8-2004	279	307	586	396	190
13	16-8-2004	190	508	698	538	160
14	18-8-2004	160	520	680	501	179
15	19-8-2004	179	542	721	537	184
16	20-8-2004	184	585	769	522	247
17	21-8-2004	247	361	608	406	202
18	23-8-2004	202	713	815	642	273
19	24-8-2004	273	408	681	553	128
20	25-8-2004	128	484	612	401	211
21	26-8-2004	211	563	774	536	238
22	27-8-2004	238	416	654	463	191
23	28-8-2004	191	299	490	282	208
24	30-8-2004	208	434	642	510	132
25	31-8-2004	132	225	367	237	120

Sumber : Kantor Bersama Samsat Kudus

Berdasar data di atas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kudus masih belum memberikan gambaran pelayanan yang memberi kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen. Secara umum organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau yang sering disebut pelayanan prima. Untuk membahas tentang pelayanan prima terlebih dahulu perlu memahami pengertian pelayanan. Pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93) Sendi-sendi pelayanan prima menurut SK MENPAN terdiri dari 8 sendi, yaitu :

- a. Kesederhanaan, artinya bahwa prosedur pelayanan mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah difahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian .
- c. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum .
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur, persyaratan, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu, rincian biaya dan sebagainya yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara

terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisien, artinya persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan aspek nilai barang dan jasa, kondisi dan kemampuan masyarakat, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Davidow dan Uttal, 1998). Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. Pelayanan yang dikatakan tidak berwujud tersebut berarti bahwa pelayanan itu hanya dirasakan.

Norman (1991) menyetengahkan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi .

- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat dijadikan dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik (prima). Pengertian yang lebih luas seperti dikemukakan Daviddow dan Uttal (1989) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Layanan dan dukungan kepada customer (pelanggan) dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif di mata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong/termotivasi untuk bekerjasama/berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan. Zeithaml (1990) seperti dikutip Yun Yong dan Loh (1998) menyatakan bahwa mutu pelayanan didefinisikan oleh pelanggan. Oleh karena itu mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan

atau keinginan dengan kenyataan. Sejalan dengan hal tersebut maka dimensi yang sangat melekat dengan mutu pelayanan adalah :

- a. Tak nyata: penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, dan metode yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
- b. Daya uji : kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandalkan dan akurat seperti yang dijanjikan (standar).
- c. Daya tanggap ; kemauan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.
- d. Ketrampilan : memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan.
- e. Keramahan : sopan dan santun, penghargaan, perhatian, dan persahabatan, dari orang yang menghubungi.
- f. Kredibilitas : ketulusan, kepercayaan, kejujuran dari pemberi layanan.
- g. Keamanan : kebebasan dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- h. Akses : kemudahan untuk didekati dan atau dihubungi.
- i. Komunikasi : memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan mereka.

Berdasar pada beberapa hal tersebut di atas, Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus sebagai organisasi publik yang mempunyai ruang gerak pelayanan publik, terdapat berbagai hal yang membutuhkan perhatian. Beberapa hal yang memang sangat perlu diperhatikan berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus diharapkan dapat segera dibenahi. Apabila upaya

terus – menerus dalam membenahan kegiatan pelayanan pada masyarakat diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam hal ini peningkatan pendapatan daerah.

Dengan adanya sistem baru pada proses pelayanan pengurusan STNK, PKB dan BBNKB, memang sangat memudahkan masyarakat Dalam pengurusan dokumen-dokumen kendaraan bermotor yang dimiliki dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi meningkat. Apalagi dengan dibukanya Kantor Bersama di setiap Kabupaten maka jarak menjadi semakin dekat, waktu pelayanan semakin cepat karena volume pekerjaan dibagi-bagi, secara keseluruhan biaya lebih murah dan pendapatan daerah meningkat (untuk pembiayaan pembangunan/pemerintahan).

Walaupun secara umum tingkat pelayanan semakin baik namun masih dijumpai permasalahan-permasalahan antara lain :

a. Internal

- karena kewenangan masing-masing instansi tidak bisa dicampuri oleh instansi lain akibatnya tidak ada satu pimpinan yang berwenang penuh untuk bisa mengatur seluruh instansi di Kantor Bersama sehingga jika ada permasalahan harus mengadakan koordinasi lebih dahulu dan memerlukan waktu yang lebih lama dalam penyelesaiannya ;
- adanya egoisme terhadap instansinya masing - masing karena menganggap yang paling berwenang dalam bidangnya sehingga menyulitkan dalam koordinasi ;
- masih ada petugas yang belum memahami tugas dan fungsinya sebagai aparat pelayanan publik ;

b. Eksternal

- masih banyak masyarakat yang kurang memahami persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan kendaraan bermotor
- masih banyak masyarakat yang kurang memahami/menyadari fungsi dokumen-dokumen kendaraan bermotor terhadap keamanan pemilikan kendaraan bermotor ;
- masih banyak masyarakat yang belum menyadari peranan dan fungsi pajak dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan ;
- masih banyak masyarakat yang memilih jalan pintas/tidak melalui prosedur yang ditentukan dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor ;
- masih banyak masyarakat yang belum memahami hak-haknya sebagai warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
- Masih adanya anggapan dari masyarakat yang merasa proses pelayanan di Kantor Bersama Samsat berbelit-belit dan lama ;
- Masih adanya masyarakat yang merasa dipermainkan atau dipersulit oleh petugas Kantor Bersama Samsat pada saat mengurus surat/dokumen kendaraannya ;

## **B. Identifikasi Masalah**

Indikator ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Bersama, baik di Kudus maupun di daerah lain, sebagaimana dapat dilihat pada harian Suara Merdeka tanggal 9 September 2004 yang berbunyi : “Samsat Kudus pelayanannya tidak mengenakan. Harus dibenahi (081-80240xxxx)”.

Seperti yang telah dibahas pada latar belakang dan berdasar hasil kajian lapangan berdasar pendapat masyarakat umum tentang pelayanan pada Samsat khususnya Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus ,terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kudus untuk menuju tingkat pelayanan yang prima dapat dianalisis sebagai berikut :

### **a. Lingkungan/fisik**

Sarana dan prasarana fisik pada Kantor Bersama Samsat Kudus secara umum telah tersedia dan cukup representatif antara lain tempat/gedung yang luas dilengkapi dengan komputer, ruang tunggu, pesawat TV, kursi dan meja tunggu, tempat parkir yang cukup luas, kantin, dan tempat foto copy ;

### **b. Proses/prosedur**

Proses yang harus dijalani oleh masyarakat secara umum sudah memenuhi prosedur. Pada beberapa hal masih dijumpai kesan terlalu rumit pada proses pelayanan dengan muncul kesan seperti di pingpong.

c. Komunikasi

Komunikasi sangat dipengaruhi oleh sikap, tingkat laku, motivasi para komunikator, terutama dari pihak penyedia pelayanan, pemahaman para penyedia layanan terhadap fungsi dan tugasnya. Di sini nampaknya masih ada beberapa personal yang kurang ramah, kurang sopan, kurang tanggap terhadap kebutuhan customer (masyarakat) karena masih ada pemahaman bahwa petugaslah yang dibutuhkan untuk membantu dan melancarkan pelayanan.

d. Sumber Daya Manusia

Dari sisi kuantitas personal yang bertugas di Kantor Bersama Samsat Kudus sudah cukup memadai. Namun yang juga sangat menentukan dalam proses pelayanan adalah kualitasnya. Faktor tingkat pendidikan memang sangat mempengaruhi kualitas personal. Tingkat pendidikan para personal di Kantor Bersama Samsat Kudus paling banyak berpendidikan SLTA yaitu sebagai pelaksana/staf. Sedangkan kepala seksi dan kepala urusannya berpendidikan Sarjana Muda. Namun dalam memahami fungsinya sebagai aparat pelayanan yang harus memuaskan pelanggan nampaknya masih kurang sehingga dalam melayani kadang-kadang bersikap sebaliknya. Hal tersebut nampaknya mempunyai motivasi "lain" (untuk kepentingan pribadi) memanfaatkan keadaan pelanggan yang merasa perlu untuk mengurus kendaraannya. Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi kelancaran pelayanan. Di lain pihak masih dijumpai adanya masyarakat yang ingin mencari cepat dalam pelayanan

namun mengabaikan prosedur, aturan dan kepentingan orang lain. Selain itu juga adanya pemahaman yang kurang mengenai haknya sebagai warga negara yang harus mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan kajian lapangan maka di antara beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kudus, yaitu lingkungan fisik, komunikasi, sumber daya manusia, dan proses/prosedur menjadi acuan bagi peneliti untuk mengkaji lebih jauh. Penekanan dalam penelitian ini lebih pada kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan kepada konsumen dalam hal ini masyarakat.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta berpatokan pada di atas, maka dapatlah dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan sudah cukup baik ?
2. Apakah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah sesuai ?
3. Apakah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan

pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) sudah ditetapkan secara jelas ?

4. Apakah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sudah sesuai ketentuan yang berlaku ?
5. Apakah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan berjalan dengan baik?
6. Apakah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik ?
7. Apakah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor ?
8. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani ?
9. Apakah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati sudah dilakukan dengan baik ?
10. Apakah masyarakat dapat menjangkau terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus ?
11. Apakah sudah terdapat kesesuaian antara biaya yang dibayarkan

dengan biaya yang telah ditetapkan ?

12. Apakah pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan ?
13. Apakah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan sudah terpenuhi ?
14. Apakah sudah terjamin tingkat keamanan lingkungan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus ?

Keempat belas permasalahan yang dirumuskan di atas akan peneliti analisis dengan menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN No: 25/KEP/M.PAN/7/2004.

## **D. Tujuan Penelitian**

### **D.1. Tujuan Umum**

Dalam penelitian ini tujuan secara umum yang ingin dicapai adalah untuk mengkaji tentang kegiatan pelayanan publik yang di dalamnya mencakup faktor – faktor yang mempengaruhi dalam upaya memberikan kepuasan kepada konsumen (masyarakat ).Beberapa hal prinsip yang menjadi tujuan umum penelitian dengan metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi berbagai hal, diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
4. Untuk memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dari Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

## **D.2. Tujuan Khusus**

Berdasarkan permasalahan serta berpatokan pada metodologi penelitian, maka dapatlah dirumuskan beberapa hal penting yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan .
2. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
3. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal keberadaan dan kepastian

petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) .

4. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja .
5. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan .
6. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal target waktu pelayanan oleh unit penyelenggara pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.
8. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani .
9. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal kemampuan masyarakat dalam menjangkau terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.
11. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam hal pelaksanaan waktu

pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dalam hal kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dalam hal terjaminnya tingkat keamanan lingkungan pada kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Kantor Bersama Samsat Kudus diharapkan dapat memberikan kegunaan, diantaranya :

1. Secara teoritis akan memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan dan pengembangan yang berkaitan dengan konsep kualitas dan pelayanan publik dalam memberikan kepuasan konsumen ( masyarakat ).
2. Secara akademis dapat menambah khasanah bacaan bagi lingkungan almamater dalam memberikan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.
3. Secara praktis terutama bagi Kantor Bersama Samsat Kudus menjadi wacana dalam kegiatan pelayanan pada masyarakat, meliputi :
  - Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah

dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dari Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Pelayanan Publik**

Dalam suatu lembaga pemerintahan terdapat pelaksanaan tugas-tugas penyelenggaraan pemerintahan dengan 3 (tiga) fungsi utama penyelenggaraan yaitu fungsi administratif yang berkaitan dengan berbagai persoalan kegiatan administrasi pemerintahan, fungsi pembangunan yang menyangkut proses terencana untuk melaksanakan proses perbaikan dan pembangunan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta fungsi pelayanan masyarakat (*public service*) yang menyangkut bagaimana pemerintah menjadi fasilitator atas kepentingan masyarakat. Fungsi penyelenggaraan pemerintahan ini terkait dengan 3 (tiga) fungsi birokrasi seperti fungsi pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*) dan fungsi pelayanan umum (*public service*).

Fungsi-fungsi ini akan terlaksana dengan baik apabila pihak-pihak yang berperan di dalamnya dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik. Keberhasilan pembangunan secara umum akan banyak ditentukan oleh kesiapan aparatur pemerintahan dalam hal ini para birokratnya untuk menjalankan fungsi-fungsinya, karena perumusan perencanaan pembangunan yang baik akan terasa sulit dilaksanakan apabila tidak diimbangi oleh ketersediaan aparatur pemerintahan yang memiliki kemampuan, keterampilan yang baik, wawasan luas, disiplin tinggi dan dalam menjalankan fungsinya didasari oleh komitmen atas kepentingan masyarakat.

Harapan akan pencapaian suatu hasil yang lebih baik dari usaha-usaha seorang pegawai akan mendorongnya memberikan kontribusi terhadap pencapaian hasil organisasinya. Apabila hasil yang dicapai organisasi melalui usaha para pegawai mengalami peningkatan berarti mengisyaratkan suatu tingkat keberhasilan yang dicapai oleh organisasi tersebut.

Begitu juga halnya dengan organisasi birokrasi pemerintahan sebagai organisasi pelayan publik. Juga diharapkan peningkatan usaha-usaha dari para biokratnya dalam melaksanakan fungsi-fungsinya, khususnya dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Hal ini diperlukan karena sering terlihat masih adanya organisasi pelayanan publik yang terkesan memomorduakan hasil/ output pelayanannya sehingga mengurangi keberhasilannya dalam usaha memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan atas apa yang menjadi kepentingan mereka pada jasa publik.

Dalam menjalankan fungsi pelayanannya, organisasi publik melalui para biokratnya akan dihadapkan pada masyarakat/ publik yang memiliki kebutuhan dan kepentingan atas jasa publik. Dengan munculnya berbagai tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik dari organisasi publik terhadap kebutuhan dan kepentingan mereka, telah merubah paradigma pelayanan yang telah lama terjadi. Hal ini ditandai dengan adanya perubahan cara berpikir dan penilaian masyarakat pada visi dan misi pelayanan birokrasi terhadap berkembangnya budaya paternalistik dengan pandangan dan sikap birokrat yang semula terkesan berkuasa, ingin dilayani dan menjauhkan misi utamanya sebagai pelayan. Hal ini senada dengan pendapat yang dinyatakan Dwiyanto (2002:2)

bahwa: “Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi kekuasaan yang kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik”. Perubahan pandangan itu sebenarnya ingin menempatkan kembali kapasitas para birokrat menjadi pihak yang sebenarnya harus memberikan pelayanan serta bersikap sebagai pelayan atas kepentingan publik (masyarakat umum) dan juga diharapkan nantinya akan membawa perubahan pada operasional organisasi mereka (organisasi publik) untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional, khususnya dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan ini telah mengindikasikan pula adanya harapan-harapan dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan pernyataan yang mengatakan bahwa:

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas bukan merupakan hal yang baru. Masyarakat mengharapkan dalam mengurus kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan publik akan memperoleh pelayanan yang mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan dengan biaya atau tarif yang masuk akal dan pasti atau konsisten, kenyamanan serta keterbukaan. (Warella, 1997:2)

Ini memberi arti bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik mengharapkan suatu tindak pelayanan dalam usaha memenuhi kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan pada organisasi publik yang terkait dengan kebutuhan mereka akan memperoleh pelayanan yang memenuhi kriteria-kriteria pelayanan yang mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur dalam pelayanan, persyaratan pelayanan dengan biaya atau tarif yang masuk akal dan pasti atau konsisten, kenyamanan serta adanya transparansi atau keterbukaan sehingga nantinya hal-hal demikian yang perlu diupayakan oleh para birokrat sebagai pelayan publik untuk dapat memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Davidow dan Uttal, 1998). Dalam pelayanan yang disebut konsumen (customer) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. Pelayanan yang dikatakan tidak berwujud tersebut berarti bahwa pelayanan itu hanya dirasakan. Norman (1991) mengetengahkan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi .
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.

3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat dijadikan dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik (prima). Pengertian yang lebih luas seperti dikemukakan Daviddow dan Uttal (1989) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Layanan dan dukungan kepada customer (pelanggan) dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif di mata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong/termotivasi untuk bekerjasama/berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Pamudji (1994:21-22) mengartikan pelayanan publik, yaitu : Berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Dalam bahasa asing kita mengenai 'public service' dan 'public utilities' yang secara populer istilah pertama diterjemahkan sebagai pelayanan publik, yang di dalamnya juga mencakup kegiatan public utilities, seperti misalnya transportasi, telegram, telepon, air bersih (PAM), penerangan (PLN), dan lain-lain.

Ndraha (1998:2) menyatakan bahwa komoditi pelayanan publik adalah jasa publik yaitu "jasa yang menyangkut hajat hidup orang banyak, yang pengelolaan, produksi dan jual-belinya diletakkan dibawah kontrol pemerintah".

Berkaitan dengan produk atau barang publik Stiglist (dalam Syahrir, 1986:4), mengemukakan bahwa terdapat dua elemen yang menjadi dasar dan setiap barang\* publik yaitu (1) adalah tidak mungkin untuk menjatah barang-barang itu bagi tiap individu; (2) bila itu bisa amat sulit dan tak diinginkan untuk menjatah atau membagi-bagi barang tersebut.

Dengan demikian terkandung makna bahwa produk pelayanan publik adalah tanggung jawab unit kerja publik untuk menyediakan atau memenuhinya. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Sjahrir (1986:4), bahwa "Bila barang privat sektor persediaannya ditentukan oleh produsen yang bertujuan mencari untung (profit motive), maka persediaan barang-barang publik ditetapkan melalui proses politik, sehingga dasar pelayanan publik adalah kebijakan publik"

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang pemenuhan dan penyediaannya menjadi tanggung jawab sektor publik serta didasarkan pada kebijakan publik.

## **B. Kualitas Pelayanan Publik**

Salah satu fungsi pemerintah adalah fungsi pelayanan publik, yaitu suatu fungsi yang menjembatani antara kebutuhan masyarakat dan pemerintah (Rasyid, 2000:46). Fungsi ini sangat penting dan bersifat strategis, namun masih sering

mendapat hujatan dan menimbulkan keluhan bagi masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aparat pemerintah, baik dari segi output maupun proses/ penyelenggaraan pelayanan tersebut. Dengan kata lain sering dikatakan bahwa pelayanan pemerintah tidak berkualitas. Menurut beberapa penulis kondisi ini dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain faktor iklim organisasi, budaya organisasi, kemampuan kerja pegawai, komunikasi, kesadaran aparat selaku pelayan masyarakat, faktor pendapatan, prosedur, aturan, yang berbelit-belit, keterbatasan sarana, motivasi, struktur, misi organisasi, leadership, pelatihan, dan sebagainya.

Faktor-faktor tersebut diatas menjadi tantangan bagi pemerintah untuk segera dicarikan pemecahan, agar tidak menimbulkan situasi yang lebih buruk. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah salah satunya adalah dipicu dari buruknya atau tidak berkualitasnya pelayanan pemerintah. Oleh karena itu masalah kualitas pelayanan harus menjadi perhatian penting bagi pemerintah atau instansi pelayanan publik.

Dalam melaksanakan fungsinya, utamanya fungsi pelayanan sering kali aparat pemerintah mengabaikan kualitas baik pada proses maupun hasilnya. Padahal dewasa ini kualitas menjadi sangat penting artinya bagi kesinambungan suatu organisasi karena berkualitas dapat memberikan kepuasan dan loyalitas konsumen kepada organisasi.

Triguno (1997:76) memberikan pengertian kualitas sebagai berikut:

Standar yang harus dicapai oleh seorang atau kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja,

proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan / persyaratan pelanggan / masyarakat.

Sedangkan menurut Budi Ibrahim (2000:1) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit. Lebih lanjut dijelaskan bahwa strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi, modal dan teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan para pemegang saham.

Kualitas juga diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia maupun proses dalam lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dan Anastasia, 2000:4). Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dengan standar tertentu yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, dan proses yang melebihi harapan sehingga dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat.

Dari pengertian tentang kualitas dan pelayanan di atas dapat diketahui bahwa kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan yang terbaik, yaitu "Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu".

Sedangkan Tjiptono (1996:58) mengatakan bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas Jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan.

### **C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut pendapat beberapa orang penulis bahwa banyak faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yang berkualitas. Moenir (2000:88) mengatakan ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum/publik yaitu:

- a. faktor kesadaran aparat yang bertugas di instansi pelayanan.
- b. faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, yang meliputi :
  - Kewenangan.
  - Pengetahuan dan pengalaman.
  - Pemahaman oleh pelaksana.
  - Disiplin dalam pelaksanaan.
- c. faktor organisasi, meliputi :
  - Sistem.
  - Prosedur.
  - Metode.

- d. faktor kemampuan dan keterampilan agar aparat dapat bekerja dengan cepat dan tepat.
- e. faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai.
- f. faktor sarana pelayanan yang meliputi :
  - Sarana kerja
  - Fasilitas pelayanan.

Faktor-faktor diatas mempunyai peranan yang berbeda-beda, namun masing-masing mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan baik sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Senada dengan Moenir, INFO PAN Nomor 8 Tahun 1992 (dalam Rony, 2001:11) mengatakan bahwa pelayanan yang baik/berkualitas ditentukan oleh :

- a. *Sence of publik service* yaitu kesadaran untuk melayani.
- b. Kemampuan dan keterampilan petugas.

Dua penulis di atas mengemukakan faktor kesadaran/*sense of publik service* dalam pelayanan publik, agar aparat pelayanan betul-betul menyadari dirinya akan arti penting pelayanan dan menyadari bahwa pemerintah ada adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah sering pula disebut "pelayan masyarakat" (Wasistiono,2002:48).

Pendapat lain tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (2001:3) yang mengatakan bahwa kualitas akan terwujud bila suatu organisasi mempunyai:

- a. tujuan yang jelas.

- b. budaya organisasi yang berorientasi pelayanan.
- c. mengembangkan komunikasi yang efektif.
- d. perbaikan berkesinambungan.
- e. Pelatihan.

Sedangkan Thoha (1995:181) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu :

- a. individual aktor.
- b. faktor sistem.

Jika dibandingkan dengan kedua pendapat terdahulu, maka pendapat Thoha ini tidak jauh berbeda. Bahwa individual aktor yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan individu meliputi kemampuan dan keterampilan, kesadaran, pendapatan, budaya organisasi, serta individu yang terlatih. Kemudian faktor sistem berkaitan dengan aturan, prosedur, sarana, prasarana, kesinambungan perbaikan dan kejelasan tujuan organisasi.

The Liang Gie dan Budi Ibrahim (dalam Suwarsono,1999:17) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi:

- a. motivasi kerja.
- b. kemampuan kerja pegawai.
- c. perlengkapan dan fasilitas.
- d. lingkungan eksternal.
- e. Leadership.
- f. misi strategis.
- g. budaya perubahan.

h. kinerja individu dalam organisasi.

i. praktek manajemen.

j. struktur.

k. iklim organisasi.

Dengan demikian dari beberapa teori yang diuraikan di atas, maka dapat diketahui bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Banyak faktor atau variabel yang telah dikemukakan oleh para ahli yang mempengaruhi mutu/kualitas pelayanan yang baik yang masing-masing mempunyai kesamaan maupun spesifikasi tersendiri yang pada akhirnya akan membawa pada kondisi memberi kepuasan pada konsumen.

## **D. Kepuasan Konsumen Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan**

### **D.1. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Engel, et.al (1993, h.273) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dengan memperhatikan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Tse dan Wilton (1988, h.204) mendefinisikan kepuasan sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian. Kotler (1994,h.40) menyatakan kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.

Menurut Loudon & Bitta (1993, h.579) kepuasan konsumen merupakan sebuah hasil interaksi antara pengharapan konsumen terhadap produk dan produk aktual yang diterimanya. Ketika harapan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada maka konsumen akan berada dalam tahap diskonfirmasi. Diskonfirmasi merupakan perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang ada, terbagi menjadi dua yaitu:

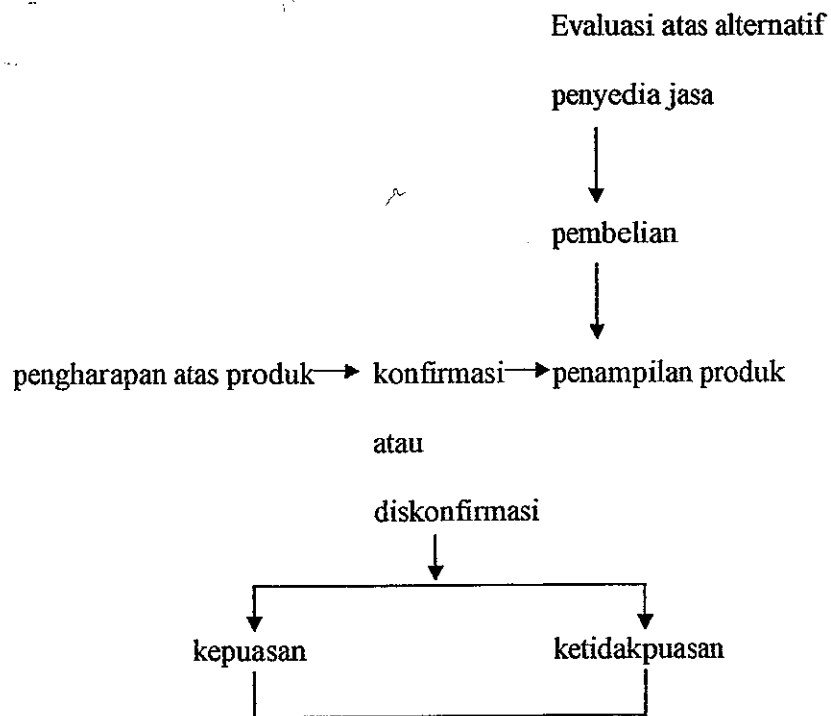
- a. Diskonfirmasi positif terjadi bila kenyataan yang ada melebihi pengharapan konsumen.
- b. Diskonfirmasi negatif akan terjadi bila kenyataan yang ada kurang dan pengharapan konsumen.

Diskonfirmasi positif akan menimbulkan kepuasan pada konsumen dan sebaliknya diskonfirmasi negatif akan menimbulkan ketidakpuasan dari

konsumen. Konfirmasi terjadi ketika kenyataan yang ada sesuai dengan harapan (Loudon & Bitta, 1993, h.580).

Loudon & Bitta (1993, h.580) berpendapat bahwa kepuasan merupakan elemen akhir dalam tahapan evaluasi. Hasil akhir evaluasi tersebut digunakan lagi sebagai pertimbangan untuk kembali melakukan pembelian di penyedia barang atau jasa yang sama.

Penjelasan di atas digambarkan dalam Diagram I sebagai berikut :



Gambar 2. 1. Kepuasan atau Ketidakpuasan Konsumen (London & Bitta, 1993, h.579)

Selain model di atas, ada beberapa model kepuasan yang lain seperti model afektif yang menyatakan bahwa penilaian konsumen terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, dan pengalaman. Fokus model afektif dititikberatkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar (*learning behavior*), emosi, perasaan spesifik, suasana hati (*mood*), dan lain-lain (Tjiptono, 1997, h.32). Westbrook (dalam Mowen & Minor, 1998, h.427) menyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perasaan positif dan perasaan negatif konsumen yang berhubungan dengan barang atau jasa setelah pembelian atau selama pemakaian, sehingga perlu juga memperhitungkan perasaan dan emosi yang dihasilkan dalam pembelian dan pemakaian.

Folkes (dalam Engel, dkk, 1995, h.213) menyatakan bahwa kegagalan suatu produk disebabkan oleh :

- a. Stabilitas (apakah sebab-sebabnya sementara atau permanen).
- b. Lokus (apakah sebab-sebabnya berhubungan dengan konsumen atau pemasar).
- c. Keterkendalian (apakah sebab ini berada dibawah kendali kemauannya atau dibatasi oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi).

Apabila konsumen merasa kegagalan suatu produk dalam memenuhi harapannya dikarenakan faktor yang bersifat stabil dan berkaitan dengan pemasarnya, maka ia cenderung berkeyakinan bahwa bila di masa mendatang ia membeli produk yang sama, maka kegagalan tersebut akan terulang kembali. Oleh karena itu, konsumen cenderung untuk tidak akan membeli produk itu lagi.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Konsumen yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja aktual jasa atau produk maka konsumen berada pada diskonfirmasi. Konsumen yang mengalami diskonfirmasi negatif akan mengalami ketidakpuasan, sebaliknya konsumen yang berada pada diskonfirmasi positif akan mengalami kepuasan.

## **D.2. Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Reicheld dan Sasser (dalam Moektiwibowo, 2000, h.30), konsumen yang puas akan mengadakan pembelian ulang dengan frekuensi yang semakin besar. Kepuasan konsumen secara signifikan mempunyai efek terhadap hasrat pembelian ulang (Cronin & Taylor, 1992, h.65), sehingga kepuasan konsumen dapat dilihat dari adanya hasrat pembelian ulang.

Konsumen yang merasa tidak puas secara psikologi akan merasa tertekan. Tindakan selanjutnya adalah mengeluh dan mempunyai hasrat untuk mengajukan keluhan. Penanganan keluhan yang efektif dapat menimbulkan pengaruh yang kuat pada tingkat *retention* konsumen, menangkis merebaknya pemberitaan yang tidak baik dan memperbaiki kinerja lini bawah (Mc Collough and Bharadwaj, 1992, h.40).

Namun yang terjadi adalah tidak semua konsumen melakukan keluhan terhadap perusahaan ketika mengalami ketidakpuasan. Hal ini menjadi perhatian yang khusus bagi manajemen untuk beberapa alasan. Pertama, perusahaan

kehilangan kesempatan untuk memperbaiki permasalahan yang ada dan mempertahankan konsumen. Kedua, reputasi perusahaan dapat dirusak oleh pemberitaan negatif dari mulut ke mulut karena konsumen yang tidak terpuaskan, sehingga dapat menimbulkan kehilangan konsumen potensial dan konsumen yang ada (Tjiptono, 2002, h.161). Ketidakpuasan konsumen tidak selalu diwujudkan dengan keluhan, maka ketidakpuasan konsumen diukur melalui besarnya hasrat untuk mengeluh. Salah satu indikator kepuasan menjadi penurunan atau kecilnya hasrat untuk melakukan keluhan (Tjiptono, 2002, h.155).

Kepuasan konsumen akan menciptakan loyalitas konsumen dan pemberian kontribusi yang lebih baik terhadap perusahaan. Rekomendasi konsumen kepada orang lain menjadi indikator sejauh mana perusahaan dapat mewujudkan kepuasan konsumen.

Le Blank & Nguyen (dalam Ayuningtyas, 2003 ; 20 -23) secara lengkap menjelaskan indikator kepuasan konsumen yang menggunakan jasa perbankan yaitu :

- a. Adanya hasrat pembelian ulang : minat memilih kembali penggunaan jasa perbankan, intensitas/frekuensi kehadiran.
- b. Kecilnya hasrat untuk mengajukan keluhan : jumlahnya banyaknya aduan, respon suara, respon pribadi, respon pihak ketiga. Respon suara merupakan usaha untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan. Respon pribadi antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau

perusahaan yang bersangkutan. Respon pihak ketiga meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum; mengadu lewat media massa, atau secara langsung mendatangi instansi hukum, dan sebagainya.

- c. Rekomendasi ke orang lain : pernyataan positif ke orang lain selama atau setelah menggunakan jasa perbankan.
- d. Adanya rasa bangga pada diri nasabah setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk atau jasa pada perusahaan tersebut yaitu rasa aman dan bangga bertransaksi yang digambarkan dengan jumlah dana disimpan makin bertambah dan pergerakan saldo rekening yang aktif.
- e. Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada: mematuhi setiap perubahan baik sistem maupun biaya yang timbul tanpa keluhan.
- f. Setia sebagai nasabah yaitu waktu/lama menjadi nasabah dan menggunakan lebih dan satu produk perbankan.
- g. Adanya kepercayaan terhadap perusahaan yaitu keyakinan akan kredibilitas/reputasi perusahaan.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan konsumen terdiri dari : adanya hasrat pembelian ulang, kecilnya hasrat mengajukan keluhan, rekomendasi ke orang lain, ada rasa bangga pada diri konsumen, rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada, setia sebagai konsumen, dan adanya kepercayaan terhadap perusahaan tersebut.

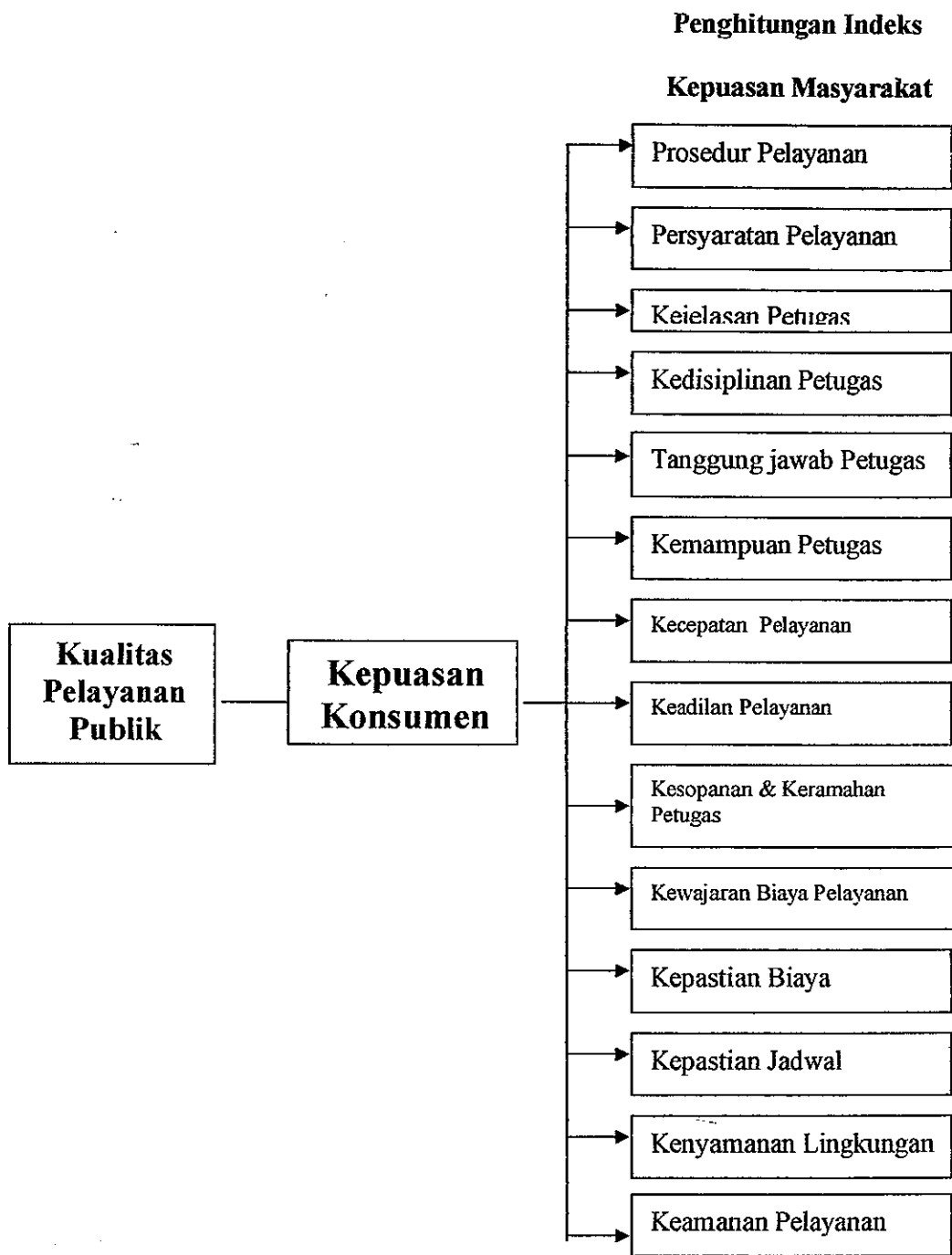
Seperti halnya pada organisasi privat, organisasi publik berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan. sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan .

## **E. Bangun Teori**

Secara sederhana, kerangka pikir peneliti dapat di gambarkan dalam kerangka teori sebagai bangun teori dalam menjelaskan dasar, proses dan analisis penelitian.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Desain riset adalah penggambaran cara-cara seorang peneliti guna memenuhi tujuan studi yang ditetapkan atau dengan kata lain desain riset merupakan suatu rencana logis untuk menguji hipotesis. Sehingga dengan melihat desain riset dapat diketahui arah dan tujuan dari penelitian.

Menurut Sugiyono (1998:197) bahwa penelitian itu berangkat dari adanya permasalahan yaitu merupakan penyimpangan atau deviasi sesuatu yang standar atau masalah adalah kesenjangan antara yang sebenarnya dan kenyataan. Tujuan dari penelitian sosial adalah menerangkan suatu fenomena sosial atau suatu peristiwa (*event*) sosial (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995:16).

Penelitian dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) tipe, yaitu penelitian penjajakan (*eksploratif*), penelitian penjelasan (*eksplanatory*) dan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data dan bertujuan untuk memecahkan masalah secara sistematis dan faktual dari populasi (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi 1991:44).

Dalam kegiatan penelitian ini, maka digunakan penelitian yang sifatnya non eksperimental. Menurut Brotowidjoyo (1991:11), penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan terhadap sejumlah ciri (variabel)

subjek penelitian menurut keadaan apa adanya (*in nature*), tanpa ada manipulasi (*intervensi*) peneliti. Selanjutnya dikatakan pula bahwa sebuah survei itu identik dengan penelitian non eksperimental. Dalam survei yang diobservasi beberapa ciri (variabel) menurut apa adanya, dan biasanya hanya menunjukkan suatu kegiatan observasi atau pengukuran tertentu.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rancangan tipe penelitian statistik kuantitatif, sebab penulis membuat analisis perhitungan berdasarkan data yang ada dan mendeskripsikannya secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki dengan tidak mengesampingkan bahwa peneliti akan membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Rancangan penelitian ini merupakan rancangan awal yang akan mencoba menggali informasi secara mendalam berkaitan dengan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus yang diharapkan mampu memberikan kepuasan pada masyarakat dalam pengurusan PKB ( Pajak Kendaraan Bermotor ).

## **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini titik berat yang disoroti adalah kualitas pelayanan dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan melakukan kajian pustaka dan studi lapangan di Samsat Kabupaten Kudus. Pengamatan yang dilakukan

mencakup berbagai hal yang kemudian peneliti uraikan dengan konsep dan penjelasannya dengan menjabarkannya pada definisi operasional.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian ini dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup pembahasan dan sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang ingin dikaji berkaitan dengan kualitas pelayanan. Di samping itu, lokasi penelitian memperhatikan beberapa aspek seperti daya jangkau penelitian dengan tempat tinggal, waktu yang tersedia, dukungan data atau kemudahan untuk memperoleh data di lokasi penelitian.

Sesuai dengan desain penelitian yang dirancang, maka lokasi penelitian adalah tempat dimana permasalahan tersebut terjadi. Jadi, lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

### **D. Variabel Penelitian.**

#### **D.1. Identifikasi Variabel**

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti meliputi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dengan melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

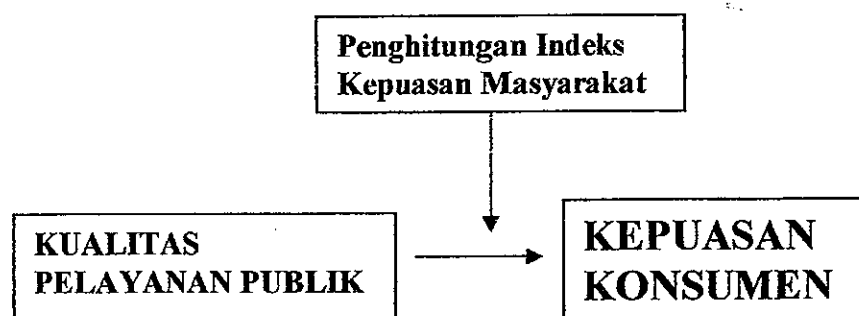
## **D.2. Definisi Konsep**

Di dalam mengawali penelitiannya, memang peneliti telah mengenal konsep-konsep yang pernah ada atau diajukan orang lain berkaitan dengan situasi atau permasalahan tertentu yang sedang menjadi perhatian si peneliti. Akan tetapi sekali lagi semua konsep tersebut harus disikapi sebagai “tidak meyakinkan”. Penelitian kualitatif tidak diawali dengan mengajukan konsep, kategori atau hipotesa (Baker,1986:23-24).

Penelitian ini masih menggunakan kerangka konsep dan definisi konsep namun konsep dan definisi tersebut diletakkan dalam kerangka “dugaan”. Konsep dan definisi tersebut tidak digunakan untuk membatasi eksplorasi ke dalam situasi yang diteliti, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah memahami makna situasi yang diteliti apa adanya.

Konsep-konsep yang diduga berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini peneliti sajikan dalam gambar sebagai berikut :

**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep**



Dalam penelitian ini, akan dilakukan studi penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat . Hal ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Samsat Kabupaten Kudus dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini beberapa hal yang berkaitan dengan konsep penelitian akan diuraikan pengertian dasar atau konsep yang diantaranya meliputi :

a. Kepuasan konsumen

Adanya hasrat pembelian ulang , kecilnya hasrat mengajukan keluhan, rekomendasi ke orang lain, ada rasa bangga pada diri konsumen, rasa ingin mematuhi peraturan yang ada, setia sebagai konsumen dan adanya kepercayaan terhadap organisasi yang memberikan pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan ( masyarakat pengguna jasa pelayanan ) yang teridentifikasi dalam empat belas unsur yang akan diuraikan pada definisi operasional .

## **D.2. Definisi Operasional**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004, ada 14 unsur yang “*relevant*,” “*valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran

indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan. sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dan pelaksanaan pelayanan.

## **E. Jenis Dan Sumber Data**

### **E. 1. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang

telah ditetapkan dengan pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dan kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- Dilakukan sendiri oleh penerima layanan
- Dilakukan melalui wawancara.

Untuk mengurangi subyektivitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

## **E.2. Data Sekunder**

Untuk melengkapi data lapangan maka penulis perlu melakukan kajian pustaka, data-data penunjang lainnya tentang profil Kabupaten Kudus ,beberapa informasi penunjang dari Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

## **F. Metode Pengumpulan Data.**

### **1. Kuesioner**

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kabupaten Kudus .Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

## 2. Bagian dan kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dan setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori yang ditetapkan meliputi :

- tidak baik diberi nilai persepsi 1,
- kurang baik diberi nilai persepsi 2,
- baik diberi nilai persepsi 3,
- sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit, tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## **G. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.**

### **1. Populasi**

Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memerlukan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Dari data yang ada, tiap harinya Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus melayani rata-rata 300 masyarakat yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai obyek penelitian (Dayan, 1996:65). Suryabrata (1998:81) menyatakan bahwa penelitian ilmiah boleh dikatakan hampir selalu hanya dilakukan terhadap sebagian saja dari hal-hal sebenarnya yang mau diteliti. Jadi penelitian hanya dilakukan terhadap sampel, tidak terhadap populasi. Ida Bagoes Mantra dan Kasto dalam Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1997:155) menegaskan bahwa dalam suatu penelitian yang menggunakan survei tidaklah selalu perlu untuk meneliti semua individu dalam populasi, karena di samping memakan biaya yang sangat besar juga membutuhkan waktu yang lama. Dengan penelitian sebagian dari populasi, kita mengharapkan hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan. Selanjutnya dikatakan pula bahwa ada dua macam metode pengambilan sampel yaitu pengambilan sampel secara acak (*random sampling*) dan pengambilan sampel bersifat tidak acak (*non-random sampling*).

Dalam penentuan sampel, menurut Suryabrata (1998:93), tujuan pertimbangannya adalah agar dapat diperoleh sampel yang representatif bagi populasinya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *Proporsional Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan secara proporsional. Besarnya sampel ditentukan dengan teknik *proportional sampling*, yaitu jumlah subjek yang akan diteliti ditetapkan terlebih dahulu, sesuai dengan proporsinya masing – masing (Marzuki, 1992,

h.26). Sampel yang selanjutnya disebut responden dalam penelitian ini dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden (Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah).

#### **H. Teknik Pengumpulan Data.**

Dalam penelitian ini, maka teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi :

##### **1. Penyebaran Instrumen Penelitian/Questioner.**

yaitu teknik pengumpulan data dari responden/sumber data primer dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis/angket.

##### **2. Observasi**

yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh Kantor Bersama Samsat Kudus

##### **3. Dokumentasi**

yaitu teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis (dokumen-dokumen) yang langsung berhubungan dengan objek penelitian (data sekunder).

## I. Teknik Analisis Data.

### 1. Teknik pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan (Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah). Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel : III.1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM Mutu**  
**Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

## 2. Perangkat pengolahan

- Pengolahan dengan komputer *data entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.
- Pengolahan secara manual. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan

(ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

## 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

## 3: Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## **BAB I V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **HASIL PENELITIAN**

##### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

###### **A.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Sebelum dilakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan orientasi kaneah penelitian mengenai kondisi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Langkah ini dimaksudkan guna mencari informasi secara lengkap tentang kondisi organisasi sehingga dapat ditentukan apakah penelitian ini dapat dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan . Dalam penelitian ini akan dilihat kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam kegiatan penelitian ini akan diukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terutama berkaitan dengan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus

###### **A.2. Struktur Organisasi**

Kantor Bersama (KB) Samsat hanya merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersama dari 3 (tiga) instansi yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Provinsi (pemerintah daerah Provinsi Jawa Tengah), Satuan

Lalu Lintas Polda, dan PT Asuransi Jasa Raharja (Persero) selaku BUMN Departemen Keuangan.

Masing-masing instansi mempunyai tugas dan wewenang yang berbeda, yaitu :

1. Dipenda Provinsi, melalui Kantor UPPD, mempunyai wewenang di bidang pajaknya. Tugasnya mendata, menetapkan, dan memungut / menagih pajak kendaraan bermotor ;
2. Satlantas mempunyai kewenangan dalam bidang identifikasi kendaraan bermotor yang meliputi penerbitan BPKB, STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) sekaligus yang menyangkut legalitas kendaraan bermotor ;
3. PT Jasa Raharja mempunyai wewenang yang berkaitan dengan perlindungan terhadap korban kecelakaan yang ditimbulkan oleh kendaraan bermotor dengan, tugas -- tugas menetapkan dan memungut premi asuransi yaitu Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Karena masing-masing instansi mempunyai kewenangan sendiri-sendiri dan bersifat otonom, maka untuk memudahkan dalam pelaksanaannya dibentuk Tim Pembina Samsat Pusat dan Provinsi.

Tim Pembina Samsat Pusat mempunyai tugas :

1. Merumuskan dan menyiapkan petunjuk pelaksanaan Samsat ;
2. Melaksanakan pembinaan pelaksanaan Samsat ;
3. Memecahkan dan memberikan petunjuk penyelesaian masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan Samsat ;

4. Mengadakan peninjauan ke daerah dalam rangka pembinaan dan pemantapan pelaksanaan Samsat ;
5. Melaksanakan analisis dan evaluasi kegiatan pelaksanaan samsat.

Tim Pembina Samsat Provinsi mempunyai tugas :

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan Samsat ;
2. Melaksanakan pembinaan pelaksanaan Samsat ;
3. Memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan Samsat di Provinsi masing-masing ;
4. Melakukan analisis dan evaluasi pelaksanaan Samsat ;
5. Menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat kepada Gubernur secara berkala dengan tembusan kepada Kepala Kepolisian Daerah dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja .

Adapun penanggung jawab kegiatan di KB Samsat adalah :

1. Unit Pelayanan : Petugas Dipenda dan Polri ;
2. Unit Administrasi : Petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja ;
3. Unit Pembayaran : Petugas Dipenda (Bendaharawan Penerima)
4. Unit Pencetakan : Petugas Dipenda dan Polri ;
5. Unit Penyerahan : Petugas Polri ;
6. Unit arsip : Petugas Polri dan Dipenda ;
7. Unit Informasi : Petugas Polri dan Dipenda.

Karena masing-masing instansi mempunyai kewenangan masing-masing maka di dalam KB Samsat tidak ada seorang pimpinan tetapi adanya hanya Koordinator Samsat, yang mempunyai tugas :

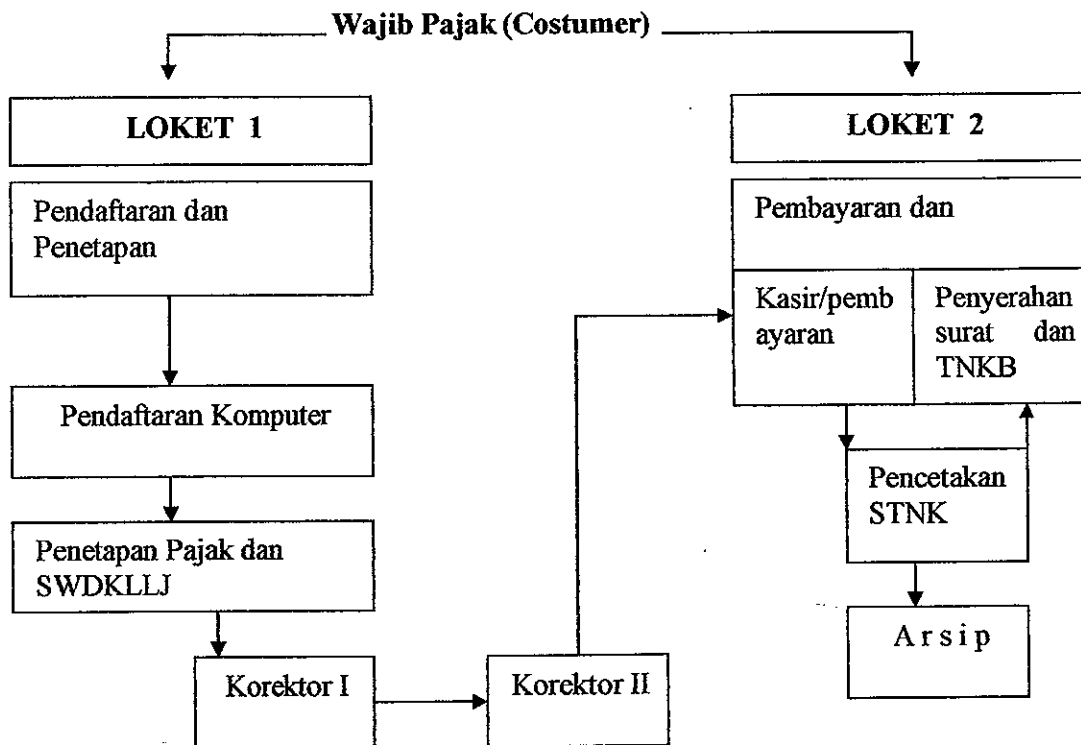
1. Mengkoordinir kegiatan di luar teknis administrasi dan operasional .
2. Melakukan pengaturan tata kerja dan tata ruang KB Samsat.

### A.3. Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat

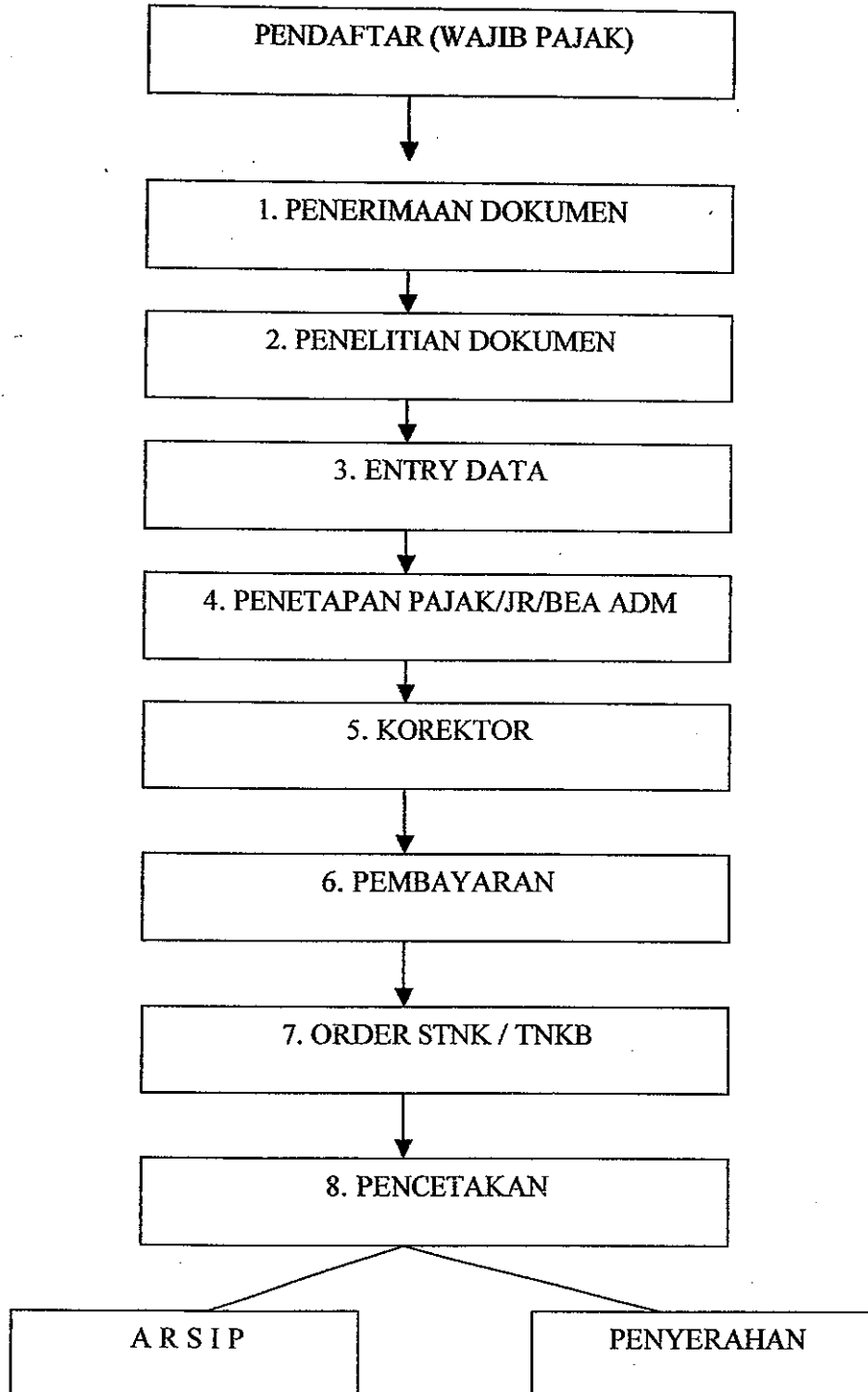
Mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus secara sederhana dapat digambarkan dalam bentuk bagan berikut ini :

Gambar 4.1.

Mekanisme pelayanan



#### A.4. Sistem Dan Prosedur Pengurusan Pajak/STNK



#### **A.5. Persyaratan Administrasi**

Pendaftaran kendaraan bermotor dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain :

1. Pendaftaran kendaraan bermotor baru (pertama);
2. Pengesahan STNK setiap tahun ;
3. Perpanjangan STNK setelah 5 (lima) tahun ;
4. Pendaftaran kendaraan Mutasi seperti ganti nama/pemilik, ganti mesin, ganti warna kendaraan, rubah fungsi/bentuk, pindah ke luar daerah ;

Secara umum syarat pembayaran PKB dan pengurusan STNK adalah :

1. Mengisi formulir Surat Pendataan dan Pendaftaran Kendaraan Bermotor (SPPKB) ;
2. Identitas Wajib Pajak :
  - a. untuk perorangan Tanda Jati Diri yang syah ;
  - b. untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian , Keterangan domisili dan Surat Kuasa dari pimpinan ;
  - c. untuk Instansi Pemerintah : Surat Tugas/Surat Kuasa dari Pimpinan Instansi ;
3. Faktur pembelian (khusus untuk kendaraan baru) ;
4. Kuitansi jual – beli (khusus uantuk yang ganti pemilik karena jual – beli) ;
5. STNK Asli, BPKB Asli, bukti pelunasan pajak/SWDKLLJ tahun terakhir (khusus bagi kendaraan yang sudah terdaftar) ;
6. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

#### **A.6. Kekuatan Personal**

Jumlah personal di Kantor Bersama Samsat Kudus sebanyak 21 orang terdiri dari :

1. Unsur Dipenda / UPPD sebanyak : 9 orang ;
2. Unsur Polisi sebanyak : 11 orang ;
3. Unsur Jasa Raharja : 1 orang .

Dari ke – 21 petugas tersebut yang berpendidikan Sarjana / setingkat sarjana hanya 3 orang. Sedangkan sisanya hanya berpendidikan maksimal SLTA .

#### **A.7. Sarana Dan Prasarana**

Kantor Bersama Samsat Kudus telah menempati gedung tersendiri yang dilengkapi dengan :

1. Ruang / tempat pelayanan yang terbagi menjadi ruang kerja/administrasi dan ruang tunggu ,
2. Kursi dan meja tulis bagi wajib pajak ;
3. Papan Informasi :
4. Mesin pendingin ruangan (AC) 3 buah ;
5. Sebuah pesawat Televisi 29 inci ;
6. Peralatan komputer di masing-masing kelompok kerja ;
7. Tempat parkir yang cukup luas dan Taman disekelilingnya ;
8. Work Shop pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor ;
9. Tempat khusus pemeriksaan fisik kendaraan bermotor .

## **B. Hasil Penelitian**

### **B.1. Persiapan Penelitian**

Sebelum dilakukan penelitian khususnya pengambilan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan, peneliti melakukan hal – hal penting antara lain :

a. Ijin penelitian :

Tanggal 21 Februari 2005 mengajukan ijin penelitian dan ijin pencarian data di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus Tanggal 28 Februari 2005. Setelah perijinan selesai , dilanjutkan dengan pelaksanaan penelitian.

b. Penyusunan Skala

Data digali dengan menggunakan skala. Untuk penelitian ini digunakan empat skala yaitu skala untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disajikan tidak terpisah, menjadi satu bagian yang merupakan alat ukur dari 14 unsur pengukuran IKM yang secara keseluruhannya berjumlah 38 item. Rincian dari skala tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Unsur prosedur pelayanan terdiri dari 2 item
- b. Unsur persyaratan administrasi terdiri dari 2 item .
- c. Unsur kejelasan petugas pelayanan terdiri dari 3 item
- d. Unsur kedisiplinan petugas terdiri dari 3 item
- e. Unsur tanggung jawab petugas terdiri dari 2 item
- f. Unsur kemampuan petugas terdiri dari 2 item

- g. Unsur kecepatan dalam pelayanan terdiri dari 2 item
- h. Unsur keadilan pelayanan terdiri atas 4 item
- i. Unsur kesopanan dan keramahan petugas terdiri atas 3 item
- j. Unsur kewajaran biaya pelayanan terdiri atas 3 item
- k. Unsur kepastian biaya terdiri atas 2 item
- l. Unsur ketepatan waktu pelayanan terdiri atas 2 item
- m. Unsur kenyamanan tempat pelayanan terdiri atas 4 item
- n. Unsur keamanan dalam pelayanan terdiri atas 4 item

## **B. 2. Pelaksanaan Penelitian**

Setelah dilakukan persiapan selengkap mungkin, peneliti selanjutnya melakukan kegiatan penelitian pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Pelaksanaan penelitian ini meliputi kegiatan antara lain: Sesuai dengan perhitungan rumus penarikan sampel sebagaimana ditetapkan dalam rancangan penelitian, maka dari seluruh wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, diambil 150 orang sebagai responden penelitian. Kepada ke 150 orang tersebut, disajikan skala yang telah disusun.

### **B. 3. Deskripsi Karakteristik Responden**

Hasil pengolahan data penelitian yang akan disajikan pada sub bab ini meliputi karakteristik responden yang melakukan kegiatan pelayanan pada kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus

#### **B.3.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Dalam kegiatan pengambilan data pada penelitian ini , diambil sample sebanyak 150 responden yang melakukan pengurusan Pajak kendaraan bermotor pada kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Secara rinci seluruh responden terdiri dari 134 orang laki – laki dan 16 orang sisanya adalah perempuan. Dari responden laki – laki yang ada, maka 16 orang diantaranya berada pada usia 25 tahun atau kurang. Mereka yang berusia antara 26-30 tahun ada sebanyak 36 orang, 33 orang berusia antara 31-35 tahun , 24 orang berusia antara 36-40 tahun. Responden yang berusia antara 41-45 sebanyak 17 orang, antara 46-50 tahun sejumlah 7 orang dan hanya 1 orang yang berusia diatas 51 tahun. Dengan demikian, sebagian besar dari responden laki-laki berusia antara 26-40 tahun. Responden perempuan tidak ada yang berusia di atas 50 tahun. Dari 16 orang tersebut, 5 orang diantaranya berusia 25 atau kurang, 6 orang berusia antara 26-30 tahun, 2 orang lagi berusia antara 31-35 tahun dan 3 orang sisanya berusia antara 36-50 tahun, yang masing-masing 1 orang berada pada usia sekitar 36-40 tahun, 41-45 tahun dan 46-50 tahun (dapat dilihat pada lampiran/tabel ).

### B.3.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan,

Dalam hal tingkat pendidikan, 150 responden menunjukkan variasi tingkat pendidikan yang hampir merata dari SLTA sampai dengan pendidikan tinggi. Hasil lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.1.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan,**

PENDIDIKAN	FREKUENSI	PERSENTASE
SLTP	6	4 %
SLTA	78	52 %
D1/D2/D3	58	38,7 %
S1	8	5,3 %
JUMLAH	150	100%

Dilihat dari pendidikan responden, kelompok responden laki-laki maupun perempuan, didominasi oleh mereka yang berpendidikan pada taraf SLTA (66 orang laki-laki dan 12 orang perempuan, atau 52 % dari seluruh responden). Responden yang berpendidikan SLTP hanya 6 orang (4% dari jumlah responden), semuanya laki-laki. Mereka yang pendidikannya mencapai tingkat diploma, terdiri dari 54 orang laki-laki dan 4 orang perempuan (38.7% dari seluruh responden). Sementara itu, responden perempuan tidak ada yang berpendidikan sarjana, karena hanya

ada 8 orang (5.3% dari seluruh responden) yang mencapai keserjanaan, semuanya laki-laki.

### **B.3.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Dari 150 orang responden, ternyata 40% diantaranya (60 orang) mempunyai pekerjaan yang tidak dapat diklasifikasikan pada PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta ataupun Pelajar/Mahasiswa. Hanya ada 12 orang (8%) yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri, semuanya laki-laki. Sebanyak 32 orang (21.3%) bekerja sebagai pegawai swasta, terdiri dari 29 laki-laki dan 3 orang perempuan. Ada 36 orang responden (24%) yang bekerja sebagai wiraswasta, terdiri dari 30 orang laki-laki dan 6 orang perempuan sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel 4.2.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan, Golongan Jabatan,**

PEKERJAAN	FOREKUENSI	PERSENTASE
PNS/TNI/POLRI	12	8 %
Pegawai swasta	32	21,3 %
Wiraswata	36	24 %
Mahasiswa /Pelajar	10	6,7 %
Lainnya	60	40 %
JUMLAH	150	100%

### **C. Analisis Hasil Penelitian**

Dari hasil pengambilan data dari responden , dapat ditampilkan hasilnya secara lengkap berkaitan dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kegiatan pelayanan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Seperti yang telah dijelaskan pada definisi operasional pada bab metodologi penelitian, dalam pengukuran IKM seperti tercantum pada Keputusan Men.PAN Nomor : 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang antara lain terdiri atas ;

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian

pelayanan;

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan. sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-

resiko-resiko yang diakibatkan dan pelaksanaan pelayanan

Berikut rincian indeks dalam tabel yang diperoleh atas dasar perhitungan IKM dari masing – masing unsur tersebut di atas.

**Tabel 4.3.**

**Hasil Perhitungan IKM**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	2,05	Kurang baik
2	Persyaratan pelayanan	2,00	Kurang baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	1,35	Tidak baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,00	Kurang baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,62	Tidak baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,19	Kurang baik
7	Kecepatan pelayanan	2,01	Kurang baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	1,50	Tidak baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,26	Kurang baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,12	Kurang baik
11	Kepastian biaya pelayanan	1,97	Kurang baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	1,93	Kurang baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,19	Kurang baik
14	Keamanan pelayanan	2,59	Baik

*Sumber Data : Tabel Induk*

Berdasarkan tabel tersebut di atas maka perhitungan nilai indeks unit pelayanannya dihitung sebagai berikut :

$$(2,05 \times 0,071) + (2,00 \times 0,071) + (1,35 \times 0,071) + (2,00 \times 0,071) + (1,62 \times 0,071) \\ + (2,19 \times 0,071) + (2,01 \times 0,071) + (1,50 \times 0,071) + (2,26 \times 0,071) + (2,12 \times \\ 0,071) + (1,90 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,19 \times 0,071) + (2,58 \times 0,071) = 1,98$$

Kesimpulan selanjutnya :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $1,98 \times 25 = 49,50$
- b. Mutu pelayanan C
- c. Kinerja pelayanan : **Kurang Baik**

Berdasarkan perhitungan atas 14 unsur tersebut juga dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Hanya ada 1 unsur ( 7,14 %) yang kinerjanya termasuk **baik**;
- b. Terdapat 10 unsur (71,43 %) yang kinerjanya **kurang baik**
- c. Terdapat 2 unsur (21,43 %) yang kinerjanya **tidak baik**

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka IKM masing – masing unsur pada Kantor Samsat Kudus dapat di analisis sebagai berikut :

### 1. Unsur Prosedur Pelayanan

Mengenai unsur 1 yaitu **prosedur pelayanan**, dari hasil penelitian ini terlihat bahwa masyarakat masih menilai bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus adalah **kurang baik** (skor = **2.05**). Unsur ini dijabarkan dalam beberapa pertanyaan yang memiliki hubungan yang erat satu sama lain dalam hal ini mencakup kemudahan dan kesederhanaan dalam melakukan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor

Berkaitan dengan hal tersebut, nampaknya perlu dipikirkan, masalah-masalah teknis yang mengefektifkan informasi mengenai “apa dan siapa” petugas yang sedang dihadapi atau harus ditemui oleh masyarakat pembayar PKB di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

#### **4. Unsur Kedisiplinan petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat**

Kesungguhan petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, terlihat antara lain dari kesungguhan petugas dalam melayani masyarakat dengan memperhatikan konsistensi waktu kerja. Dalam hal ini disebut sebagai unsur **kedisiplinan petugas pelayanan**. Untuk unsur yang menyangkut perilaku kerja petugas ini pun responden penelitian memberikan penilaian yang masih **kurang baik** (skor = 2.00). Hal ini memberikan kesan bahwa masyarakat masih melihat bahwa para petugas Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus belum memenuhi waktu kerja secara konsisten. Boleh jadi masyarakat masih mengalami harus menunggu petugas yang seharusnya berada di tempat, atau masih ada kesan mengabaikan efisiensi waktu. Kondisi tersebut selaras dengan pendapat seorang informan “ *Kelihatannya para petugas kurang memperhatikan ketepatan waktu dan sering menunda pekerjaan. Kedisiplinannya perlu ditingkatkan lagi*”

Sudah semestinya petugas memberikan segenap kemampuannya secara sungguh-sungguh dengan bekerja lebih disiplin guna memberikan kepuasan pada masyarakat.

### 3. Unsur Kejelasan petugas pelayanan,

Unsur ini merupakan unsur ketiga yang harus dipenuhi dalam kegiatan pelayanan pada instansi publik. Nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, seharusnya diketahui secara jelas oleh masyarakat pembayar PKB. Untuk unsur ketiga ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus masih dinilai **tidak baik** (skor = 1.35) oleh responden. Unsur ini dijabarkan pada beberapa pertanyaan antara lain berkaitan dengan tanda pengenal, nama petugas dan jabatannya. Dari hasil pengumpulan data dapat dijelaskan bahwa masyarakat banyak yang tidak tahu nama petugas dan jabatannya. Berdasarkan pengamatan peneliti sebenarnya hampir semua petugas memakai tanda pengenal. Tetapi nampaknya responden tidak begitu peduli sehingga setelah tidak berhadapan dengan petugas para responden menjadi tidak begitu ingat nama petugas. Namun berdasarkan pengamatan peneliti di tiap-tiap petugas tidak ditulis bagian tugas masing-masing individu maupun kelompok. Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui secara pasti tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas. Dari sinilah diperoleh kesimpulan bahwa masyarakat banyak yang tidak mengetahui kejelasan petugas yang melayani dalam hal ini petugas pelayanan PKB, sebagaimana komentar seorang informan “ *Supaya lebih jelas, lebih baik menggunakan tanda untuk suatu jabatan dan jangan lupa pakai nama*”. Informan lain mengatakan : “ *Ada petugas yang seragamnya saja tidak sama, pakai seragam olah raga, sehingga menjadi kurang jelas tugas dan tanggung jawabnya*”

Berkaitan dengan hal tersebut, nampaknya perlu dipikirkan, masalah-masalah teknis yang mengefektifkan informasi mengenai “apa dan siapa” petugas yang sedang dihadapi atau harus ditemui oleh masyarakat pembayar PKB di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

#### **4. Unsur Kedisiplinan petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat**

Kesungguhan petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, terlihat antara lain dari kesungguhan petugas dalam melayani masyarakat dengan memperhatikan konsistensi waktu kerja. Dalam hal ini disebut sebagai unsur **kedisiplinan petugas pelayanan**. Untuk unsur yang menyangkut perilaku kerja petugas ini pun responden penelitian memberikan penilaian yang masih **kurang baik** (skor = 2.00). Hal ini memberikan kesan bahwa masyarakat masih melihat bahwa para petugas Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus belum memenuhi waktu kerja secara konsisten. Boleh jadi masyarakat masih mengalami harus menunggu petugas yang seharusnya berada di tempat, atau masih ada kesan mengabaikan efisiensi waktu. Kondisi tersebut selaras dengan pendapat seorang informan : “ *Kelihatannya para petugas kurang memperhatikan ketepatan waktu dan sering menunda pekerjaan. Kedisiplinannya perlu ditingkatkan lagi*”

Sudah semestinya petugas memberikan segenap kemampuannya secara sungguh-sungguh dengan bekerja lebih disiplin guna memberikan kepuasan pada masyarakat.

## **5. Unsur Tanggung jawab petugas pelayanan**

Berkaitan dengan unsur ke 4 diatas, terlihat terkait dengan unsur selanjutnya (unsur ke 5) yaitu **tanggung jawab petugas pelayanan**. Kedisiplinan, merupakan manifestasi dari sikap tanggung jawab petugas. Hal tersebut didukung oleh kesadaran petugas mengenai tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Disayangkan, hasil yang diperoleh masih memperlihatkan bahwa keadaan yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan dinilai **tidak baik** (skor=1.62) oleh responden. Penilaian terhadap tanggung jawab petugas pelayanan tersebut dipertegas oleh pendapatan seorang informan bahwa “ *Tidak baik, tidak bertanggung jawab, petugas kadang terlihat masih menggampangkan pelayanan, maka tingkatkan lagi*”

Apa yang menjadi tanggung jawab dan kewenangan petugas pelayanan sudah semestinya untuk dijalankan secara professional. Pemahaman terhadap kewenangan dan tanggung jawab petugas terhadap pekerjaannya menjadi modal untuk terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

## **6. Unsur Kemampuan petugas pelayanan**

Sebagai unsur ke - 6 , kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus juga masih dinilai kurang baik oleh responden. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa skor = 2.19, atau kurang

**baik.** Hal itu berarti masyarakat masih menilai bahwa tingkat kemampuan, keahlian dan keterampilan yang ditampilkan oleh petugas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan belum memadai. Seorang informan juga memberikan komentar “ *Ketrampilan yang dimiliki petugas kelihatannya masih kurang karena masih sering konsultasi, tanya-tanya kepada petugas lainnya, ragu-ragu membuat keputusan, seperti petugas baru. Barangkali untuk petugas baru perlu diberi pembekalan yang cukup*”

#### **7. Unsur Kecepatan Pelayanan**

Sebagai salah satu indikator pelayanan prima, adalah **kecepatan pelayanan.** Untuk unsur ke - 7 ini menilai kecepatan pelayanan dari sisi target waktu pelayanan dan capaiannya. Dari hasil pengumpulan data di lapangan, responden memberi skor = **2.01** . Skor tersebut menggambarkan penilaian yang **kurang baik** terhadap apa yang mereka temui di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Nampaknya masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, belum mencapai target waktu sebagaimana ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Penilaian masyarakat juga tercermin pada pernyataan seorang informan bahwa : “ *Kecepatan pelayanan kadang cepat, kadang lama, secara umum kurang terpenuhi*”.

## 8. Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Setiap anggota masyarakat, mempunyai hak untuk memperoleh kualitas pelayanan yang sama dalam membayar pajak. Oleh karena itu, unsur keadilan mendapatkan pelayanan, merupakan salah satu indikator yang digunakan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat. Dalam penelitian di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus ini, hasil yang diperoleh pada unsur keadilan berada pada skor = 1.50, atau **tidak baik**. Skor tersebut mengindikasikan adanya ketidakpuasan terkait dengan keadilan yang dirasakan masyarakat.

Dari hasil pengumpulan data dan informasi responden adanya ketidakadilan ini nampak jelas dengan sikap petugas yang membedakan antara masyarakat yang memiliki status sosial dan ekonomi. Petugas dianggap oleh responden ada kecenderungan membedakan antar individu satu dengan individu lainnya. Kecenderungan ini semakin diperkuat dengan adanya perlakuan yang membedakan antara individu dengan status pekerjaan (PNS/ABRI/Polri dan sejenisnya). Hal itu terbukti sebagaimana pendapat seorang informan; yaitu "*kadang – kadang membedakan golongan dan status, kalau bisa menggunakan nomor urut biar adil*". Responden lain menyatakan "*kadang – kadang bisa membuat kita jengkel*"

Masyarakat dalam kapasitas selain tersebut di atas sering merasakan adanya perbedaan perlakuan dari petugas. Hal ini diperkuat dengan tidak menggunakannya nomor urut dalam pengurusan PKB. Dengan tidak adanya nomor urut ini pula yang menjadikan petugas sering mandahulukan orang

dengan kapasitas yang menurut petugas menguntungkan untuk didahulukan meski mereka datangnya lebih akhir ketimbang masyarakat biasa.

#### **9. Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

Pada dasarnya, setiap individu menginginkan untuk diterima dengan penerimaan tulus, yang muncul dalam sikap ramah dan sopan. **Kesopanan dan keramahan** petugas pelayanan, juga menggambarkan penghargaan terhadap masyarakat yang harus dilayaninya. Tetapi yang dirasakan oleh para responden, dalam hal ini pembayar PKB di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus adalah sikap yang seharusnya dapat lebih sopan dan ramah lagi, karena saat ini responden menilai unsur ini dengan skor =2.26. Dari hasil perhitungan IKM ini dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dirasa oleh responden masih **kurang baik**.

Unsur kesopanan dan keramahan ini dapat dijelaskan dengan adanya sikap petugas yang dirasakan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu sikap tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dengan melayani masyarakat secara sopan dan ramah. Apa yang menjadi keinginan masyarakat adalah adanya rasa puas masyarakat dengan suasana yang dirasa nyaman dengan mendapatkan tanggapan yang menyenangkan dari petugas pelayanan. Harapan dan penilaian masyarakat tercermin pada pendapat seorang informan *“Kesopanan dan keramahan pegawai perlu ditingkatkan, dengan memberi salam selamat pagi/siang akan lebih baik”*

## **10. Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan**

Kewajaran biaya pelayanan, menyangkut keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dalam hal ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Sebenarnya, mengenai masalah biaya tersebut sudah diketahui dan dipahami oleh para pengguna kendaraan bermotor. Tetapi bagaimana pun pada kenyataannya responden masih menganggap bahwa untuk unsur ke 10 ini, mereka juga masih menilai kurang baik (skor = 2.12). Artinya masyarakat masih menganggap bahwa biaya yang ditetapkan tergolong cukup tinggi, diukur dari keterjangkauan masyarakat. Hal itu terbukti sebagaimana pendapat seorang informan "*Biaya masih cukup mahal bagi rakyat kecil seperti saya*". Informan lain menyatakan "*Perlu adanya pemikiran untuk masyarakat menengah ke bawah dengan adanya tambahan biaya misalnya : cek fisik pendaftaran tiap tahun, BPKB, biaya administrasi*"

Kesimpulan yang dapat diambil berkaitan dengan kewajaran biaya pada pelayanan pembayaran PKB adalah pentingnya organisasi meninjau kembali kebijakan yang telah ditetapkan. Upaya ini tentunya harus dilakukan terus – menerus agar apa yang menjadi harapan masyarakat dapat terwujud.

## **11. Unsur Kepastian Biaya Pelayanan**

Hal yang cukup mengkhawatirkan adalah, adanya anggapan masyarakat yang menilai bahwa biaya yang dipungut oleh Kantor Bersama Samsat atau dibayar oleh masyarakat seringkali tidak sesuai dengan besaran

yang sudah ditetapkan secara resmi. Hasil yang diperoleh di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, justru mengindikasikan hal tersebut. Responden memberikan skor = **1.97** yang berarti kurang baik terhadap unsur **kepastian biaya pelayanan**. Seorang informan juga menyatakan “ *Biaya masih ada yang tidak pas dengan peraturan resmi dan tidak semua biaya tercantum dalam kuitansi. Untuk kepastian/kesesuaiannya alangkah baiknya apabila semua pungutan disertai dengan kuitansi yang jelas*”

Sama halnya dengan unsur kewajaran biaya pelayanan, unsure kepastian biaya pelayanan ini dianggap oleh responden masih jauh dari harapan. Indikasi ini merupakan hal penting untuk mengetahui adanya petugas maupun organisasi yang seringkali memungut biaya diluar biaya resmi yang sudah dirasa masyarakat kurang sesuai. Biaya – biaya dengan besaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dirasa oleh responden seringkali tidak sesuai dalam kenyataann di lapangan. Masih banyak biaya yang menjadikan resah bagi masyarakat . namun masyarakat tidak bisa berbuat banyak hal ini dapat dimaklumi bahwa masyarkat menerima saja agar dapat melakukan pengurusan PKB dengan lancar.

## **12. Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan**

Hal yang menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah bukan hanya pelayanan cepat, tetapi mungkin lebih dari itu adalah **kepastian jadwal**. Cepat atau memakan waktu, dapat diterima apabila ada kepastian. Dalam hal ini masyarakat nampaknya masih menilai mutu pelayanan dalam

hal ketepatan atau kepastian jadwal belum baik. Skor = 1.93, mengindikasikan penilaian yang kurang baik terhadap kepastian jadwal pelayanan. Kepastian jadwal tersebut bukan hanya terkait dengan kecepatan pelayanan, tetapi nampaknya juga terkait dengan tanggung jawab dan kemampuan petugas pelayanan, sebagaimana harapan dan pendapat seorang informan *"Ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan supaya tidak terlalu molor dan tidak wira-wiri"*

### **13. Unsur Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

Meskipun tidak terkait langsung dengan kegiatan masyarakat dalam membayar pajak, akan tetapi lingkungan tempat dimana masyarakat datang untuk menjalankan kegiatan tersebut, mempunyai pengaruh yang relevan. **Kenyamanan lingkungan**, menyangkut kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana prasarana yang ada, memberikan situasi psikologis yang positif. Keharusan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak, tidak dirasakan sekedar sebagai beban yang membosankan, tetapi juga mempunyai nilai rekreatif yang memberikan rasa tenang dan puas. Untuk unsur ke 13 ini, responden memberikan skor = 2.19 atau kurang baik kepada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Dengan demikian, unsur tersebut juga belum memenuhi standar kepuasan masyarakat. Hal itu terbukti pendapat seorang informan *" Masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena merupakan kantor pemerintah dan digunakan hanya pada jam-jam tertentu"*

#### 14. Unsur Keamanan Lingkungan Pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan, juga keandalan dari sarana yang digunakan, diharapkan juga memenuhi harapan masyarakat. Satu-satunya unsur yang memperoleh penilaian baik oleh responden adalah unsur **keamanan pelayanan**. Setidaknya skor = **2.59**, meskipun tidak tergolong tinggi, tetapi sudah mengindikasikan penilaian yang baik oleh masyarakat.

Menyangkut keamanan ini yang perlu menjadi catatan adalah masih terdapatnya calo yang mondar-mandir menawarkan jasa yang seringkali meresahkan masyarakat. Sisi lain adalah adanya petugas keamanan yang dinilai memberikan kontribusi keamanan termasuk di dalamnya petugas parkir. Masyarakat sejauh ini dengan diwakili oleh 150 responden secara umum merasa aman dalam melakukan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Walaupun unsur ini relatif mendapat nilai **baik** namun juga belum terlalu memuaskan masyarakat sebagaimana pendapat seorang informan “ *Masih membuat khawatir karena masih ada lalu lalang orang yang tidak berkepentingan seperti penjual barang, makanan, dll.*”

Dari keempat belas unsur pengendali mutu pelayanan public yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*” sesuai dengan Keputusan Men.PAN Nomor : 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), secara keseluruhan dalam

penelitian ini memberikan hasil yang menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Kantor Bersama Samsat kabupaten Kudus masih rendah. Hal tersebut disimpulkan dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 49.50. Apabila dirujuk pada klasifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat, maka skor yang dicapai melalui penelitian ini, tergolong pada kriteria “kurang baik”.

#### **D. Diskusi**

Kegiatan pelayanan publik merupakan sesuatu yang kompleks yang melibatkan banyak unsur dan juga dipengaruhi kebutuhan pihak yang dilayani dalam hal ini masyarakat pengguna jasa. Berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih ada beberapa catatan penting sebagai bahan perenungan. Dari hasil pengamatan peneliti, ditengarai banyak permasalahan yang penting untuk dikaji. Beberapa permasalahan yang mendasar dari hasil pengamatan langsung di lapangan oleh peneliti, ditemukan masalah dalam hal ini berkaitan dengan kepuasan masyarakat sebagai konsumen dalam pelayanan. Permasalahan kepuasan masyarakat dalam hal ini wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dianalisis dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Men.PAN Nomor : KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004, yang di dalamnya tercakup 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan.

Berdasarkan data seperti yang telah dijelaskan pada pendahuluan yang menunjukkan pelayanan yang ada pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus belum sepenuhnya mencapai kualitas sesuai dengan aturan yang berlaku dan kepuasan Wajib Pajak secara optimal. Setelah dilakukan penelitian dengan mengumpulkan data yang dirasa relevan, peneliti mendapatkan cukup informasi sebagai dasar melakukan analisis selanjutnya. Analisis yang peneliti lakukan mencakup beberapa langkah yang pada akhirnya peneliti melakukan analisis dengan membandingkan beberapa konsep pelayanan dari beberapa pendapat ahli.

Berdasar hasil pengumpulan data sebagai langkah penting dalam penelitian, pelaksanaan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Guna mendapatkan informasi lengkap berkaitan dengan kepuasan masyarakat, peneliti mengumpulkan berbagai informasi dengan melakukan kajian melalui penyebaran kuesioner pada 150 responden dengan kriteria seperti pada bahasan metodologi penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang secara langsung melakukan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Kuesioner atau daftar pertanyaan yang disusun oleh peneliti adalah untuk menggali informasi sesuai dengan alur pikir dalam penelitian ini.

Beberapa hal penting berkaitan dengan permasalahan dan hasil pengumpulan data berupa jawaban daftar pertanyaan dari responden, di dapat beberapa informasi yang secara jelas dipaparkan pada sub bab analisis data. Dari hasil bahasan pada sub bab sebelumnya, secara jelas dan lengkap gambaran

masalah dan solusi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi aplikatif dan teoritis. Sebagai kajian lapangan tentunya semua fenomena yang ditangkap secara langsung maupun tidak langsung oleh peneliti menjadi kajian dan dasar utama dalam melakukan pembahasan lebih jauh. Bahasan secara konseptual pada sub bab diskusi ini akan mengelompokkan masalah krusial yang memerlukan perhatian. Masalah yang merupakan referensi aplikatif bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dan pemerikaya konsep keilmuan dalam wacana akademik terutama berkaitan dengan konsep pelayanan publik.

Dari hasil analisis data, secara umum pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini wajib pajak sebagai konsumen pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus masih merasa kurang baik. Dengan tidak mengesampingkan apa yang sudah baik dalam kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, berikut penjelasan dan bahasan secara lengkap berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dengan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil analisis data pada bahasan sebelumnya memberikan kerangka berpikir bagi peneliti untuk dapat memberikan acuan analisis teoritis dan empiris pada penelitian ini.

Sesuai dengan alur pikir dan metode dalam penelitian ini, keempat belas unsur tersebut telah dilakukan analisis berdasar hasil pengumpulan data dari 150 responden. Beberapa informasi berkaitan dengan kajian keempatbelas item kualitas pelayanan tersebut dapat di jelaskan pada analisis berikut pembahasannya.

Berkaitan dengan prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dapat disimpulkan secara umum bahwa alur pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dirasa kurang baik, berbelit – belit. Layanan dalam memberikan kemudahan dalam proses pelayanan merupakan hal penting sebagai salah satu unsur pelayanan. Pokok masalah kemudahan proses dalam pelayanan di katakan oleh Kaufman (dalam Thoha, 1998:101) yang menyatakan bahwa:

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, dimana tugas pelayanan lebih menekankan pada upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan pada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Sudah semestinya Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus sebagai instansi publik menjalankan pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen yang memberi kontribusi kepada kelangsungan organisasi.

Berkaitan dengan persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; di rasa memberatkan masyarakat. Banyak persyaratan yang dianggap oleh responden justru membuat pelayanan dirasakan kurang memuaskan.

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus kejelasan tugas dan

tanggung jawab petugas pelayanan tidak jelas karena di masing-masing bagian/kelompok kerja di mana petugas berada tidak diberi tulisan yang mudah dilihat dan dipahami oleh konsumen/masyarakat, walaupun hampir semua petugas sudah menggunakan identitas. Dari hal tersebut membawa konsekuensi pada banyaknya masyarakat yang tahu nama petugas pelayanan sekaligus kewenangan dan tanggung jawab secara pasti.

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Beberapa hal yang perlu menjadi catatan berkaitan dengan permasalahan tersebut di atas adalah kedisiplinan berkaitan dengan waktu pelayanan. Waktu pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus masih dirasa kurang disiplin dijalankan oleh petugas.

Kompleksitas fungsi pelayanan melibatkan juga masalah tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Pada kenyataan yang ada di lapangan hal ini oleh responden dirasa kurang baik. Catatan yang penting adalah adanya kejelasan secara organisatoris berkaitan dengan kewenangan agar tidak tumpang tindih dalam pelaksanaannya. Koordinasi memegang peran kunci dalam menjalankan tanggung jawab dan kewenangan baik bagi petugas maupun organisasi.

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;. Dari hasil analisis data terlihat kondisi petugas pelayanan pada

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus hendaknya lebih meningkatkan kemampuan dan keahlian berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Lebih jauh kemampuan petugas ini di harapkan dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan bermotor (PKB). Bukan sebaliknya justru memberikan kesan petugas tidak memiliki kemampuan profesional terutama dalam hal pelayanan. Unsur kemampuan petugas dalam penguasaan teknologi hendaknya lebih diarahkan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam kegiatan pelayanan wajib pajak.

Beberapa hal tersebut di atas merupakan suatu kenyataan yang sekaligus sesuai dengan konsep tentang membangun kualitas pelayanan. Mengutip pendapat Thoha (1995:181) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu :

- a. individual faktor.
- b. faktor sistem.

Jika dibandingkan dengan kedua pendapat terdahulu, maka pendapat Thoha ini tidak jauh berbeda. Bahwa individual faktor yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan individu meliputi kemampuan dan keterampilan, kesadaran, pendapatan, budaya organisasi, serta individu yang terlatih. Kemudian faktor sistem berkaitan dengan aturan, prosedur, sarana, prasarana, kesinambungan perbaikan dan kejelasan tujuan organisasi. Konsep tentang faktor penentu kualitas pelayanan, disebutkan sesuai INFO PAN Nomor 8 Tahun 1992 (dalam Rony, 2001:11) mengatakan bahwa pelayanan yang baik/berkualitas ditentukan oleh :

- a. *Sence of publik service* yaitu kesadaran untuk melayani.
- b. Kemampuan dan keterampilan petugas.

Faktor kesadaran/*sence of publik service* dalam pelayanan publik, agar aparat pelayanan betul-betul menyadari dirinya akan arti penting pelayanan dan menyadari bahwa pemerintah ada adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah sering pula disebut "pelayan masyarakat" (Wasistiono,2002:48).

Berkaitan dengan kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan masih perlu menjadi perhatian Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Beberapa hal berkaitan dengan permasalahan tersebut dari hasil pengumpulan dan analisis data dari responden, di dapatkan informasi yang perlu menjadi perhatian Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus . Hal penting yang perlu untuk dibenahi berkaitan dengan kecepatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus khususnya berkaitan dengan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah tugas pemeriksa dan pemrosesan agar lebih menekankan koordinasi guna mencapai hasil pelayanan pada wajib pajak tepat waktu. Kriteria ini pula yang harus menjadi perhatian bagi petugas pemeriksa agar lebih dapat mengkomunikasikan pada wajib pajak dalam hal kelengkapan yang diperlukan buntut pengurusan pajak dalam hal ini Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.

Dari sisi keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Proses

pelayanan pada masyarakat wajib pajak merupakan hal yang banyak memerlukan perhatian secara khusus bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus khususnya berkaitan dengan keadilan dalam melayani wajib pajak. Keadilan yang di harapkan oleh responden sebagai wajib pajak adalah keadilan dalam melayani secara prosedural tanpa melihat golongan, jenis organisasi, besarnya tanggungan pajak dan lain -- lain. Keadilan dalam pelayanan pada wajib pajak ini bermuara pada unsur kesamaan dalam mendapatkan pelayanan.

Secara kongkrit adanya ketidakadilan ini terletak pada antrian yang tidak jelas dan kedekatan antara konsumen dengan petugas. Unsur kedekatan ini yang justru memberi kesan yang kurang adil bagi masing-masing orang yang melakukan pengurusan pajak. Mungkin hal ini tidak terjadi setiap saat, namun hal ini patut menjadi perhatian berkaitan dengan bagaimana membuat wajib pajak merasa diperlakukan sama oleh petugas yang tentunya lebih ke arah pelayanan yang memuaskan. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

Tidak jauh berbeda dengan pokok masalah yang berkaitan dengan keadilan pelayanan. Sikap petugas secara umum dikatakan oleh semua subjek dalam penelitian ini dirasa kurang baik dan kurang memuaskan. Dari hal tersebut, dapat dijadikan wacana bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus bahwa penting sekali adanya penekanan pada pembawaan petugas agar lebih ramah dan sopan .

Menurut pendapat beberapa orang penulis bahwa banyak faktor yang

berpengaruh dalam pelayanan yang berkualitas. Moenir (2000:88) mengatakan ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum/publik yaitu:

- a. faktor kesadaran aparat yang bertugas di instansi pelayanan.
- b. faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, yang meliputi :
  - Kewenangan.
  - Pengetahuan dan pengalaman.
  - Pemahaman oleh pelaksana.
  - Disiplin dalam pelaksanaan.
- c. faktor organisasi, meliputi :
  - Sistem.
  - Prosedur.
  - Metode.

Konsep tersebut menyiratkan beberapa hal tersebut di atas merupakan faktor penting bagi suatu organisasi guna memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat.

Berkaitan dengan kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Secara umum biaya yang dikenakan dalam pengurusan Pajak Kendaraan bermotor (PKB) kurang sesuai dengan peraturan, masih ada biaya yang dipungut diluar aturan dalam proses pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Sejalan dengan hal tersebut, kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;. Kepastian biaya pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus menurut responden dalam

penelitian ini dirasa kurang sesuai dengan aturan yang di tetapkan. Seringkali responden tidak mengerti adanya biaya tambahan diluar ketentuan yang diketahui oleh responden

Faktor kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Secara umum kepastian jadwal pelayanan menurut responden kurang sesuai dengan aturan. jadwal pelayanan.. Hal penting yang perlu menjadi catatan adalah peningkatan disiplin kerja dari beberapa petugas yang mungkin hanya sebagian kecil namun demikian ini penting guna citra baik Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Hal lain yang perlu menjadi perhatian agar tidak terjadi salah pemahaman antara wajib pajak dan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus berkaitan dengan keterlambatan beberapa pengurusan. Keterlambatan perlu segera dibenahi baik dengan cara menjelaskan pada wajib pajak alasan keterlambatan maupun pemahaman tentang proses pelayanan itu sendiri secara jelas dan lengkap.

Unsur kenyamanan lingkungan, meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kondisi sarana dan prasarana secara umum pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dirasa oleh responden kurang memadai. Kebersihan, kerapian dan keteraturan dirasa subjek perlu untuk dibenahi. Tempat parkir cukup luas dan dirasa aman oleh responden.

Dari segi keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan. sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap

resiko-resiko yang diakibatkan dan pelaksanaan pelayanan. Secara umum keamanan seperti halnya pada penjelasan point di atas, sudah cukup memadai. Wajib pajak dalam hal ini diwakili oleh responden merasa keamanan terjaga. Keamanan dalam hal ini meliputi keamanan parkir, tempat atau loket pengurusan dan tempat lingkungan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus .

Apabila dicermati secara menyeluruh apa yang menjadi unsur penting sebagai penentu kepuasan masyarakat pada kegiatan pelayanan organisasi publik, menjadi wacana penting terutama berkaitan dengan kegiatan manajemen publik. Beberapa konsep pelayanan dengan faktor penentu kepuasan bagi konsumen dalam tiap organisasi telah banyak dipaparkan oleh beberapa ahli. Konsep para ahli ini pada perkembangannya menjadi acuan bagi konseptor organisasi. Dalam permasalahan ini, terutama berkaitan dengan pelayanan pada organisasi publik, telah ditetapkan aturan baku pelayanan yang diharapkan memberi kepuasan bagi masyarakat. Aturan baku yang terbaru bagi kegiatan pelayanan di organisasi publik ditetapkan melalui Keputusan Men.PAN Nomor : 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004, yang di dalamnya menentukan kriteria pelayanan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Keempat belas unsur yang meliputi :

1. Prosedur pelayanan,
2. Persyaratan Pelayanan,
3. Kejelasan petugas pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,

5. Tanggung jawab petugas pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan,
7. Kecepatan pelayanan,
8. Keadilan mendapatkan pelayanan,
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
10. Kewajaran biaya pelayanan,
11. Kepastian biaya pelayanan,
12. Kepastian jadwal pelayanan,
13. Kenyamanan lingkungan,
14. Keamanan Pelayanan,

Keempat belas ukuran baku sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat inilah yang mesti dikembangkan pada organisasi publik dan secara terus – menerus dibenahi guna memberikan kepuasan bagi masyarakat. Dari hasil analisis data pada sub bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hasil pengukuran IKM pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dirasa kurang baik.

Konsekuensi logis dari adanya ketidakpuasan masyarakat akan dapat membawa dampak buruk bagi organisasi dalam hal ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Masyarakat yang merasa tidak puas secara psikologi akan merasa tertekan. Tindakan selanjutnya adalah mengeluh dan mempunyai hasrat untuk mengajukan keluhan. Penanganan keluhan yang efektif dapat menimbulkan pengaruh yang kuat pada tingkat *retention* konsumen, menangkis merebaknya pemberitaan yang tidak baik dan memperbaiki kinerja lini bawah (Me Collough and Bharadwaj, 1992, h.40). Namun yang terjadi adalah tidak semua konsumen

melakukan keluhan terhadap organisasi ketika mengalami ketidakpuasan. Hal ini menjadi perhatian yang khusus bagi manajemen untuk beberapa alasan. Pertama, organisasi kehilangan kesempatan untuk memperbaiki permasalahan yang ada dan mempertahankan konsumen. Kedua, reputasi organisasi dapat dirusak oleh pemberitaan negatif dari mulut ke mulut karena konsumen yang tidak terpuaskan, sehingga dapat menimbulkan kehilangan konsumen potensial dan konsumen yang ada (Tjiptono, 2002:161). Ketidakpuasan konsumen tidak selalu diwujudkan dengan keluhan, maka ketidakpuasan konsumen diukur melalui besarnya hasrat untuk mengeluh. Salah satu indikator kepuasan menjadi penurunan atau kecilnya hasrat untuk melakukan keluhan (Tjiptono, 2002:155).

Apabila masyarakat dalam hal ini wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus merasakan adanya kepuasan, maka akan membawa keuntungan bagi organisasi penyelenggara pelayanan. Keuntungan bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus mencakup banyak hal. Mengutip pendapat Le Blank & Nguyen (1998, h.4) secara lengkap menjelaskan indikator kepuasan konsumen yang menggunakan jasa akan membawa konsekuensi yaitu :

- a. Adanya hasrat pembelian ulang : minat memilih kembali penggunaan jasa perbankan, intensitas/frekuensi kehadiran.
- b. Kecilnya hasrat untuk mengajukan keluhan : jumlahnya banyaknya aduan, respon suara, respon pribadi, respon pihak ketiga. Respon suara merupakan usaha untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan.

Respon pribadi antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan. Respon pihak ketiga meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum; mengadu lewat media massa, atau secara langsung mendatangi instansi hukum, dan sebagainya.

- c. Rekomendasi ke orang lain : pernyataan positif ke orang lain selama atau setelah menggunakan jasa perbankan.
- d. Adanya rasa bangga pada diri nasabah setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk atau jasa pada perusahaan tersebut yaitu rasa aman dan bangga bertransaksi yang digambarkan dengan jumlah dana disimpan makin bertambah dan pergerakan saldo rekening yang aktif.
- e. Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada: mematuhi setiap perubahan baik sistem maupun biaya yang timbul tanpa keluhan.
- f. Setia sebagai nasabah yaitu waktu/lama menjadi nasabah dan menggunakan lebih dari satu produk perbankan.
- g. Adanya kepercayaan terhadap perusahaan yaitu keyakinan akan kredibilitas/reputasi perusahaan.

Adanya hasrat penggunaan jasa , kecilnya hasrat mengajukan keluhan, rekomendasi ke orang lain, ada rasa bangga pada diri konsumen, rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada, setia sebagai konsumen, dan adanya kepercayaan terhadap organisasi pelayanan inilah yang menjadi acuan tercapainya pelayanan yang berkualitas.

## B A B V

### P E N U T U P

#### A. Simpulan

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus sebagai organisasi pelayanan publik di dalamnya mencakup beberapa jenis kegiatan pelayanan, salah satunya adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, baik perorangan maupun organisasi. Arah kegiatan pelayanan adalah memberikan kepuasan pada masyarakat dalam hal ini wajib pajak. Seluruh kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus diarahkan guna memberikan pelayanan masyarakat yang secara langsung memberikan kontribusi pendapatan. Pendapatan dari pajak inilah yang mendukung kegiatan pembangunan.

Berkaitan dengan pelayanan yang diarahkan guna memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam hal ini wajib pajak, telah ditetapkan Aturan baku yang terbaru bagi kegiatan pelayanan di organisasi publik ditetapkan melalui Keputusan Men.PAN Nomor : 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004, yang di dalamnya menentukan kriteria pelayanan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasar hasil kajian melalui penelitian yang dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus berkaitan dengan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), didapatkan beberapa pokok penting sebagai kesimpulan. Dalam penelitian

yang menggunakan metode kuantitatif guna menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dilakukan pembagian kuesioner untuk diisi oleh 150 responden. Dari hasil pengumpulan data diperoleh kesimpulan bahwa responden merasa bahwa pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dirasa **kurang baik** dengan nilai konversi IKM sebesar 49.50. atau nilai interval IKM sebesar 1,98.

Dengan tidak mengesampingkan apa yang sudah baik dalam kegiatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus sesuai dengan pengukuran terhadap 14 unsur yang menjadi indikator pengukuran IKM, ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan sebagai gambaran sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur (21,43 %) dinilai oleh responden dengan kategori **tidak baik**, dan merupakan penilaian yang paling rendah. Ketiga unsur tersebut adalah :
  - a. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); Untuk unsur ketiga ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus masih dinilai **tidak baik** (skor = 1.35) oleh responden. Nampaknya perlu dipikirkan, masalah-masalah teknis yang mengaktifkan informasi mengenai “apa dan siapa” petugas yang sedang dihadapi atau harus ditemui oleh masyarakat pembayar PKB di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus.
  - b. Kompleksitas fungsi pelayanan melibatkan juga masalah tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Kedisiplinan, merupakan manifestasi dari sikap tanggung jawab petugas. Hal tersebut didukung oleh kesadaran petugas mengenai tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pajak. Disayangkan, hasil yang diperoleh, masih memperlihatkan keadaan yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan dinilai **tidak baik** (skor = 1.62) oleh responden.

c. Dari sisi keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Dalam penelitian di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus ini, hasil yang diperoleh pada unsur keadilan berada pada skor = 1.50, atau **tidak baik**. Skor tersebut mengindikasikan adanya ketidakpuasan terkait dengan keadilan yang dirasakan masyarakat.

2. Sebanyak 10 (sepuluh) unsur (71,43 %) dinilai oleh responden dengan kategori **kurang baik**, yaitu :

a. Berkaitan dengan prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa masyarakat masih menilai **kurang baik** (skor = 2.05). Hal tersebut berarti masyarakat masih menilai bahwa prosedur pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih kurang memenuhi harapan akan

kemudahannya. Boleh jadi, masih dirasakan adanya alur birokrasi yang seharusnya dapat lebih disederhanakan.

- b. Berkaitan dengan persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; di rasa tidak memberatkan masyarakat. Unsur **persyaratan pelayanan**, diharapkan tidak memberatkan bagi pembayar pajak. Hal tersebut sangat dapat dimengerti, karena bagaimanapun masyarakat pembayar PKB adalah mereka yang dengan kesadaran memenuhi tanggung jawab datang ke Kantor Bersama Samsat. Sehingga mereka tidak ingin terbebani lagi dengan berbagai persyaratan teknis atau pun administratif. Penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur ini juga masih **kurang baik** (skor = 2.00).
- c. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk unsur yang menyangkut perilaku kerja petugas ini pun responden penelitian memberikan penilaian yang masih **kurang baik** (skor = 2.00). Hal ini memberikan kesan bahwa masyarakat masih melihat bahwa para petugas Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus belum memenuhi waktu kerja secara konsisten. Boleh jadi masyarakat masih mengalami harus

menunggu petugas yang seharusnya berada di tempat, atau masih ada kesan mengabaikan efisiensi waktu.

- d. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa skor = **2.19**, atau **kurang baik**. Hal itu berarti masyarakat masih menilai bahwa tingkat keahlian dan keterampilan yang ditampilkan oleh petugas pelayanan kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum dirasakan optimal.
- e. Berkaitan dengan kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sebagai salah satu indikator pelayanan prima, adalah **kecepatan pelayanan**. Untuk unsur ke 7 ini, responden memberi skor = **2.01**. Skor tersebut menggambarkan penilaian yang **kurang baik** terhadap apa yang mereka temui di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Nampaknya masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan di kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, belum mencapai target waktu sebagaimana ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- f. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan

ramah serta saling menghargai dan menghormati; Pada dasarnya, setiap individu menginginkan untuk diterima dengan penerimaan tulus, yang muncul dalam sikap ramah dan sopan. **Kesopanan dan keramahan** petugas pelayanan, juga menggambarkan penghargaan terhadap masyarakat yang harus dilayaninya. Tetapi yang dirasakan oleh para responden, dalam hal ini pembayar PKB di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus adalah sikap yang seharusnya dapat lebih sopan dan ramah lagi, karena saat ini responden menilai unsur ini dengan skor = 2.26.

- g. Berkaitan dengan kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. **Kewajaran biaya pelayanan**, menyangkut keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sebenarnya, mengenai masalah biaya tersebut sudah diketahui dan dipahami oleh para pengguna kendaraan bermotor. Tetapi bagaimana pun pada kenyataannya responden masih menganggap bahwa untuk unsur ke 10 ini, mereka juga masih menilai kurang baik (skor = 2.12). Artinya masyarakat masih menganggap bahwa biaya yang ditetapkan tergolong cukup tinggi, diukur dari keterjangkauan masyarakat.
- h. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;.Hal yang cukup

mengkhawatirkan adalah, adanya anggapan masyarakat yang menilai bahwa biaya yang dipungut oleh Kantor Bersama Samsat atau dibayar oleh masyarakat seringkali tidak sesuai dengan besaran yang sudah ditetapkan secara resmi. Hasil yang diperoleh di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, justru mengindikasikan hal tersebut. Responden memberikan skor = 1.97 yang berarti kurang baik terhadap unsur **kepastian biaya pelayanan**.

- i. Faktor kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal yang menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah bukan hanya pelayanan cepat, tetapi mungkin lebih dari itu adalah **kepastian jadwal**. Cepat atau memakan waktu, sangat dapat diterima apabila ada kepastian. Dalam hal ini masyarakat nampaknya masih menilai mutu pelayanan dalam hal ketepatan atau kepastian belum baik. Skor = 1.93, mengindikasikan penilaian yang kurang baik terhadap kepastian jadwal pelayanan. Kepastian jadwal tersebut bukan hanya terkait dengan kecepatan pelayanan, tetapi nampaknya juga terkait dengan tanggung jawab dan kemampuan petugas pelayanan.
- j. Unsur kenyamanan lingkungan, meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Meskipun tidak terkait langsung dengan kegiatan masyarakat dalam membayar pajak, akan

tetapi lingkungan tempat dimana masyarakat datang untuk menjalankan kegiatan tersebut, mempunyai pengaruh yang relevan. **Kenyamanan lingkungan**, menyangkut kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana prasarana yang ada, memberikan situasi psikologis yang positif. Keharusan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak, tidak dirasakan sekadar sebagai beban yang membosankan, tetapi juga mempunyai nilai rekreatif yang memberikan rasa tenang dan puas. Untuk unsur ke 13 ini, responden memberikan skor = **2.19** atau **kurang baik** kepada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus. Dengan demikian, unsur yang satu tersebut juga belum memenuhi standar kepuasan masyarakat.

3. Satu-satunya unsur (7,14 %) yang mendapatkan penilaian **baik** oleh para responden adalah unsur **keamanan pelayanan**, dengan skor = **2,59**. Walaupun belum terlalu tinggi namun menurut penilaian responden sudah cukup lumayan. Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan menjadikan masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dan pelaksanaan pelayanan. Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan, juga keandalan dari sarana yang digunakan, diharapkan juga memenuhi harapan masyarakat..

Apabila dicermati secara menyeluruh apa yang menjadi unsur penting sebagai penentu kepuasan masyarakat pada kegiatan pelayanan organisasi publik, menjadi

wacana penting terutama berkaitan dengan kegiatan manajemen publik. Beberapa konsep pelayanan dengan faktor penentu kepuasan bagi konsumen dalam tiap organisasi telah banyak dipaparkan oleh beberapa ahli.

Keempat belas unsur yang meliputi sebagai indeks kepuasan masyarakat berdasar pada beberapa kesimpulan di atas setidaknya dapat memberikan kontribusi positif bagi semua pihak.

## **B. Saran**

Keempat belas ukuran baku sebagai indeks kepuasan masyarakat tersebut di atas merupakan hal penting yang mesti dikembangkan pada organisasi publik dan secara terus-menerus dibenahi guna memberikan kepuasan bagi masyarakat. Konsumen yang merasa tidak puas secara psikologi akan merasa tertekan. Tindakan selanjutnya adalah mengeluh dan mempunyai hasrat untuk mengajukan keluhan. Penanganan keluhan yang efektif dapat menimbulkan pengaruh yang kuat pada tingkat *retention* konsumen, menangkis merebaknya pemberitaan yang tidak baik dan memperbaiki kinerja lini bawah. Berikut saran bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus, berkaitan dengan beberapa indikator acuan dalam kegiatan pelayanan sekaligus hasil kajian pengkategorian masing-masing indikator yang masih perlu dibenahi meliputi :

UNSUR	KINERJA UNIT	STRATEGI	PROGRAM
1. Kejelasan petugas pelayanan	1,35 (Tidak Baik)	Kejelasan job description	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membagi pekerjaan sesuai bidang tugasnya</li> <li>- Memberikan nama pada masing-masing kelompok kerja</li> <li>- Melengkapi atribut dan identitas petugas</li> </ul>
2. Keadilan mendapatkan pelayanan	1,50 (Tidak Baik)	Penerapan sistem FIFO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengadaan mesin/alat system antrian</li> <li>- Training terhadap petugas pelayanan</li> </ul>
3. Tanggung jawab petugas pelayanan	1,62 (Tidak Baik)	Kejelasan job description	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis beban kerja masing-masing kelompok kerja</li> <li>- Training terhadap petugas pelayanan</li> </ul>
4. Kepastian jadwal pelayanan	1,93 (Kurang Baik)	Penigkatan kualitas sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penetapan standar waktu pelayanan</li> <li>- Training terhadap petugas pelayanan</li> </ul>
5. Kepastian biaya pelayanan	1,97 (Kurang Baik)	Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerangan/visualisasi nama dan besar biaya yang diperlukan</li> <li>- Pemberian tanda bukti pembayaran/kuitansi</li> </ul>
6. Persyaratan pelayanan	2,00 (Kurang Baik)	Penyempurnaan sistem prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengevaluasi sistem prosedur yang sudah ada</li> <li>- Mengurangi persyaratan yang tidak relevan</li> </ul>
7. Kedisiplinan petugas pelayanan	2,00 (Kurang Baik)	Peningkatan kualitas SDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Training terhadap petugas pelayanan</li> <li>- Penegakkan disiplin (reward &amp; punishment)</li> </ul>
8. Kecepatan pelayanan	2,01 (Kurang Baik)	Peningkatan sarana prasarana dan personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penetapan standar waktu pelayanan</li> <li>- Penggunaan teknologi komputerisasi</li> <li>- Training terhadap petugas pelayanan</li> </ul>

9. Prosedur pelayanan	2,05 (Kurang Baik)	Penyempurnaan sistem prosedur	Mengevaluasi sistem prosedur yang sudah ada
10. Kewajaran biaya pelayanan	2,12 (Kurang Baik)	Evaluasi kebijakan	Analisis daya beli masyarakat Analisis standar hidup masyarakat
11. Kemampuan petugas pelayanan	2,19 (Kurang Baik)	Peningkatan kualitas SDM	- Training terhadap petugas pelayanan - Job rotation secara rutin
12. Kenyamanan lingkungan	2,19 (Kurang Baik)	Peningkatan K3	- Penambahan AC - Penambahan petugas Cleaning Service - Pembenahan tata ruang
13. Kewajaran biaya pelayanan	2,26 (Kurang Baik)	Peningkatan kualitas SDM	- Training terhadap petugas pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Baker,A.1986. **Metodologi Kualitatif**. Fakultas Pasca sarjana UGM.Yogyakarta
- Brotowidjoyo, Mukayat D 1991, **Metodologi Penelitian, Penulisan Karangan Ilmiah**, Liberty, Yogyakarta.
- Cahyono, Budi.2000. **Analisis Hubungan Berbagai Dimensi Kualitas dengan Kinerja Perusahaan pada industri Manufaktur. *Jurnal Bisnis strategi***. Vol 5, hal 1-11
- Cronin, J. Joseph., & Taylor, Steven A. 1994. SERPERF Versus SERVQUAL : Reconciling, Performance-Based and Perception Minus- Expectations Measuremen of Service Quality, *journal of Marketing*. Vol 58, 125-131
- Davidow dan uthal 1989 **Manajemen Sumber Daya Manusia:Menghadapi Abad ke-21** (alih bahasa:Nurdin Sobari dan Dwi Kartini Yahya).Jakarta:Erlangga. Jilid2,edisi keenam
- Dayan, Anton,1996, **Metode Penelitian Sosial : Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif**, Erlangga Univ.Press.Surabaya
- Dwiyanto, A, **Kebijakan Publik** , 1994, Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Engel, James F., Blakwell, Roger D., Miniard, Paul W. 1993. **Consumer Behavior**. Holt, Rinchant and Winston Inc.
- Engel, James F., Blakwell, Roger D., Miniard, Paul W. 1995. **Consumer Behavior**. Holt, Rinchant and Winston Inc.
- Fornel, claes., Johnson, Michael D., Anderson, Eugene W., Cha, Jaesung,& Bryant, Barbara Everitt. 1996. The American Customer Satisfaction Index : Nature, Purpose, and Finding. *Journal of Marketing*. Vol 60 (oct), 7-18
- Gotlieb, Jerry B, Grewal, Dhruv, And Brown, Stephen W, 1994, **Consumer Satisfaction and Perceived Quality : Complementary or Divergent Contract?.** *Journal of Applied Psychology*. Vol. 79, no 6, 875-885.
- Ibrahim, Budi, 2000. **TQM Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global**, cetakan kedua, Percetakan Karya Uni Press, Jakarta

Irawan, Handi. 2002. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Jun Yung dan Loh 1998. Service Encountents : *The Effects of Physical Surrounding and Employes Response*. Journal of Marketing. Vol 54, 69-82.

Keputusan Men.PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004

Koswara. 2000, **Kapita Selektu Binteman ( Pembinaan Tenaga Manusia )**, Cipta Manunggal, Jakarta

Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. 8 th edition. New Jersey : Prentice Hall

Le Blank dan Nguyen N. 1998. *Customer Perception of Service Quality in Financial Institutions*. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 6, pp 7-18.

Loudon, David L., & Bitta, Albert J. Della. 1993. *Consumer Behavior*. Concept and Application Fourth Edition. New York : McGraw – Hill, Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik** Jakarta. Salemba empat.

Marzuki, 1992, **Metodologi Riset**. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.

Mc Collough. M.A dan Bharadwaj, S.E. 1992. *The Recovery Paradox : An Examination of Consumer Satisfaction in Relation ti Disconfirmation, Service Quality and Attribution*. Based Theories : in Marketing Theory and Application. Chicago : American Marketing Association.

Mocktiwibowo, 1997, **Metodologi Ilmu Pemerintahan**, Rineka Cipta, Jakarta

Moenir, 1999, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta

Mowen, John C., and Minor, Michael. 1998. *Consumer Behavior*, Fifth Edition New Jersey : Prentice- Hall, Inc.

Ndraha, Taliziduhu, 1999, **Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia**, Rineka Cipta, Jakarta.

Norman, U, 1991 , **Perilaku Organisasi**, Citra Media, Cetakan Pertama, Surabaya

- Oliver, Richard L., 1993. *Cognitive, Affective, and attribute of the satisfaction response. Journal of Consumer Reseach.* Vol 20, 418-430.
- Pamudji, S. 1994, **Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik**, Widyapraja, No. 19 Tahun III
- Rasyid, Ryaas, 2000, **Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Manusia Aparatur, Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan** Edisi 10 Tahun 2000, Masyarakat Ilmu Pemerintahan, Jakarta.
- Rony, S. 1997, **Manajemen Personalia**, BPFE, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, **Metode Penelitian Survey**, LP3ES, Jakarta
- Sjahrir, M., 1986 **Perilaku Organisasi**, Citra Media, Cetakan Pertama, Surabaya
- Sugiyono, 1998, **Metode Penelitian Administrasi**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suryabrata, 1998, **Metodologi Penelitian**, CV. Rajawali, Jakarta
- Suwarsono, 1999, **Manajemen Kualitas Pelayanan**, PT Mandala Krida, Jakarta
- Thoha, Miftah, 1995, **Pokok – Pokok Penyempurnaan Tata Kerja**, Balai Administrasi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : Andi Offset
- , 1997. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andi Offset
- , 2003. **Manajemen Jasa**, Yogyakarta : Andi Offset
- , dan Anastasia, 2000, **Total Quality Management**, Edisi Revisi, Andi offset, Yogyakarta.
- Triguno, 1997, **Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja**, Penerbit PT. Golden Terayon Press, Jakarta.
- Tse, David K., and Wilton, Peter C. 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formations an Extention. Journal of Marketing Research.* Vol XXV
- Warella, Y, 1997 : **Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik**, Pidato pengukuhan sebagai Guru Besar FISIP UNDIP.

.Wasistiono, Sadu. 2002, **Kapita Selecta Manajemen Pemerintahan Daerah,**  
**Alqaprint, Jatinangor Bandung**

Weiss, Tunstall 1983, *Cultural Transition at At & T*, Sloan Management Review

Zeithaml, Valerie A, and Bitner, Mary Jo. 1996, *Service Marketing*, McGraw-Hill,  
Inc