

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR SAMSAT SEMARANG I**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S - 2

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



Diajukan oleh
WIDODO

NIM : D 4E004019

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2005**

UPT-PUSTAK-UNDP	
No. Daft:	4594/IT/MAA/C.I.
Tgl.	31-8-06

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SEMARANG I

Dipersiapkan dan disusun oleh

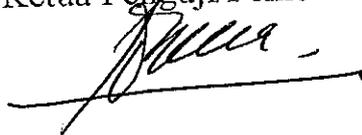
WIDODO

NIM : D4E004019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 20 Desember 2005

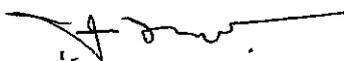
Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I



Prof. Drs. Y. Warella. MPA, PhD

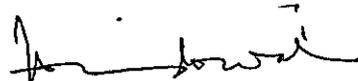
Sekretaris Penguji / Pembimbing II



Drs. Hardi Warsono, MTP

Anggota Tim Penguji lain :

1. Dra. Endang Larasati MS



2. Dra. Nina Widowati H,MSi

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

Tanggal : Desember 2005

Ketua Program Studi MAP



Universitas Diponegoro Semarang

WARELLA. MPA. PhD

ABSTRAKSI

Widodo, 2005, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah

Penelitian ini bertujuan untuk (i) Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur layanan pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah (ii) Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah. (iii) Melakukan analisis perbaikan pada masing-masing unsur pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan masyarakat rendah.

Rancangan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat setiap unsur pelayanan yaitu (1) Kemudahan prosedur 0.18,7 (2) Persyaratan pelayanan 0.18,9 (3) Kejelasan petugas 021,1 (4) Kedisiplinan petugas 019,9 (5) Tanggung jawab 020,0 (6) Kemampuan petugas 019,2 (7) Kecepatan pelayanan 020,2 (8) Keadilan 018,8 (9) Kesopanan dan Keramahan petugas 018,8 (10) Kewajaran biaya 015,0 (11) Kepastian biaya 016,5 (12) Kepastian jadwal 018,3 (13) Kenyamanan lingkungan 018,3 dan (14) unsur Keamanan pelayanan 019.0.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah 64,75 atau dapat diinterpretasikan bahwa kinerja pelayanan dalam katagori baik, meskipun demikian terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen yaitu unsur kewajaran biaya, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Widodo, 2005, Society Satisfaction Index (IKM) at "SAMSAT" Office Semarang I Central Java Province.

The purposes of this study are (i) developing Society Satisfaction Index of each taxes service unit for Motorcycle at SAMSAT Semarang I (ii) developing Society Satisfaction Index of taxes service for Motorcycle at Samsat Semarang I (iii) Exercising analysis on remedy of each service unit that has low society satisfaction index.

This is work frame using a quantitative approach, with a sampling technique of Accidental Sampling. Analysis on Society Satisfaction Index of each service unit consists of (1) procedural facility 0.18,7 (2) Service conditions 0.18,9 (3) Officer Clarity 021,1 (4) Officer discipline 019,9 (5) Responsibility 020,2 (8) Fairness 018,0 (9) Politeness and Hospitality 018,8 (10) Cost Appropriateness 015,0 (11) Cost/Expenditure Certainty 016,5 (12) Schedule Timeliness 018,3 (13) Environmental Convenience 018,3 and (14) Service Safety 019,0.

Society Satisfaction Index of Motorcycle taxes service at SAMSAT Semarang I of Central Java Province is 64,74. In other words, service performance of the office is satisfactory, despite three service units that should be taken account for, cost appropriateness, cost certainty and service schedule timeliness.

Keyword : *Society Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAKSI	
DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR.....	
BAB. I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	9
B.1 Identifikasi Masalah	9
B.2 Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB. II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	13
1. Manajemen Pelayanan Publik	13
2. Paradigma dan Prinsip Pelayanan Publik.....	18
3. Kualitas Pelayanan	21
4. Jasa	29
B. Ukuran Kepuasan Masyarakat	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	37
B. Ruang Lingkup.....	37
C. Lokasi Penelitian	38
D. Variabel Penelitian	38
E. Jenis dan Sumber Data	39
1. Jenis Data.....	39
2. Sumber Data.....	40
F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
G. Teknik Pengumpulan Data	41
H. Metode Pengolahan Data	42

BAB. IV PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Identifikasi Responden	46
B. Penyajian Data	49
1. Kemudahan Prosedur	49
2. Tingkat Kesesuaian Persyaratan	50
3. Tingkat Kejelasan Petugas	51
4. Tingkat Disiplin Petugas	52
5. Tingkat Tanggungjawab Petugas	53

6. Tingkat Kemampuan Petugas	55
7. Tingkat Kecepatan Pelayanan	56
8. Tingkat Keadilan Pelayanan	57
9. Tingkat Kesopanan dan Keramahan	58
10. Tingkat Kewajaran Biaya	59
11. Tingkat Kesesuaian Biaya	60
12. Ketepatan Waktu Penyelesaian	61
13. Tingkat Kenyamanan Lingkungan	62
14. Tingkat Keamanan dan Ketertiban	63
C. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	64
D. Diskusi	67
1. Temuan Utama	67
2. Analisa Lanjut	68
3. Implikasi Manajerial	70

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran Peningkatan Kinerja	73

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah menganugrahkan segala Rahmat dan Ridlonya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini, yang merupakan akhir dari rangkaian tugas-tugas studi penulis dalam mencapai derajat S-2 pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Tesis ini disusun sebagai wujud pengabdian penulis kepada Ilmu Administrasi Konsentrasi Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Penulisan tesis hingga dapat berjalan baik dan lancar berkat adanya dorongan, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Phd, selaku Pembimbing I dalam penyusunan tesis ini;
2. Bapak Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama penulisan tesis ini;
3. Seluruh pengajar pada Program Studi MAP UNDIP yang sudah memperluas cakrawala pengetahuan penulis;
4. Bapak Drs. Kusdiyanto BW, MM selaku Kepala Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah serta Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Semarang I yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian di kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I.

5. Seluruh staf MAP UNDIP yang telah bekerja dengan cukup profesional dalam menggerakkan sistim belajar mengajar dengan cukup baik.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian penulisan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terjadi semata-mata karena keterbatasan penulis, untuk itu penulis sangat mengaharap adanya kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaannya. Semoga tesisi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Semarang, Desember 2005.

Penulis,



W I D O D O

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Paradigma otonomi daerah, kualitas pelayanan publik menjadi isu sentral. salah satu argumentasinya, karena kualitas pelayanan memiliki dampak yang sangat luas dalam kehidupan ekonomi dan politik dalam berbangsa, bernegara maupun dalam kehidupan masyarakat.

Kehidupan ekonomi, perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan birokrasi akan dapat memperbaiki iklim investasi yang kondusif atau iklim yang diperlukan oleh bangsa Indonesia untuk dapat keluar dari krisis ekonomi yang selama ini masih memblenggu masyarakat Indonesia. Pandangan dari berbagai kalangan seperti, para pakar, intelektual akademisi, maupun dari para praktisi dengan lantang menyuarakan bahwa buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia telah menjadi determinan. Artinya merupakan faktor yang sangat menentukan terhadap naik dan turunnya atau masuk dan tidaknya para investor untuk menanamkan modalnya di Indonesia, sehingga dampak yang akan dapat meningkatkan angka pertumbuhan ekonomi yang pada gilirannya akan dapat membuka lapangan kerja, memperluas kesempatan kerja dan diharapkan akan dapat mengurangi tingkat pengangguran dan kemiskinan di Indonesia.

Dalam kehidupan politik, perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga pemerintah mempunyai dampak yang

luas terutama akan dapat mengembalikan atau memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan yang selama ini kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah cenderung menurun akibat kinerja pemerintah yang belum optimal atau belum sesuai dengan tuntutan masyarakat, buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali sehingga pemerintah akan bisa memperoleh kembali legitimasi di mata publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk karena hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pemerintah Propinsi Jawa Tengah yang merupakan bagian dari sistem Pemerintahan, mempunyai peran dan fungsi pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah yang merupakan unsur pelaksana teknis. Pemerintah Propinsi Jawa Tengah sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan langsung kepada masyarakat dibidang perpajakan. Dinas Pendapatan Daerah ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2001 dengan tugas dan fungsi

menyelenggarakan pelayanan langsung kepada masyarakat, khususnya dibidang pelayanan perpajakan dan retribusi, karena kedua jenis pajak ini merupakan sumber pendapatan daerah guna terselenggaranya kegiatan Pemerintahan dan Pembangunan di Daerah dan ternyata penerimaan pendapatan dari sektor pajak sangat dominan apabila dibandingkan dengan sektor yang lain. Untuk mengetahui besarnya sumbangan dari sektor pajak kendaraan bermotor dapat dilihat tabel berikut ini.

Tabel 1
Penerimaan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor
Kantor SAMSAT Semarang I
Tahun 2003 – 2004

No	Tahun	Target Pajak PKB & BBN	Realisasi Pajak PKB & BBN	% Capaian
1	2002	82.663.000.000	135.728.259.993	164,20
2	2003	87.121.855.000	106.056.669.525	121,73
3	2004	137.461.027.500	142.578.989.200	103,72

Sumber data : Dipenda Prop. Jateng. 2004

Dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir pendapatan sektor pajak kendaraan bermotor terus mengalami kenaikan yang signifikan yakni pada tahun 2004 sektor pajak memberikan kontribusi sebesar Rp. 142.576.989.200 dengan demikian pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor ternyata merupakan sumber pendapatan daerah yang dominan dalam memberikan kontribusi penyelenggaraan roda pemerintahan maupun pembangunan daerah.

Disamping menjalankan fungsi pengumpulan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor, dalam menjalankan tugasnya tidak semata-mata pengumpulan pajak, akan tetapi secara langsung tugas tersebut selalu berhubungan dengan masyarakat yaitu tugas pelayanan. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut Dinas Pendapatan Daerah dalam hal ini Kantor SAMSAT Semarang I di dukung sejumlah aparatur, kemampuan sumberdaya aparatur dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2
Data Aparatur dan Tingkat Pendidikan
Kantor SAMSAT Semarang I Periode 2004

No	Jumlah	Pendidikan	%
1	1	Pascasarjana	0,1
2	10	Sarjana	16,3
3	25	Diploma 3	40,9
4	20	SLTA	32,7
5	5	SLTP	8,1

Sumber data : *Dipenda Prop. Jateng, 2004*

Dari tabel di atas, dapat ditunjukkan kemampuan pegawai pada Kantor SAMSAT Semarang I yaitu sebanyak 61 orang yang terdiri dari 40,9% atau 25 orang mempunyai tingkat pendidikan Sarjana Muda/Diploma., 32,7% atau 20 orang dengan tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dan 16,3% atau 10 orang berpendidikan Sarjana, 8,1% atau 5 orang berpendidikan Sekolah Lanjutan Pertama dan hanya satu orang yang berpendidikan Pasacsarjana.

Dinas Pendapatan Daerah Kantor SAMSAT Semarang I mempunyai tugas dan fungsi ganda, karena disamping melaksanakan fungsi budgetter juga menjalankan fungsi pelayanan. Sehingga kinerjanya tidak hanya diukur dari sisi penerimaan pajak akan tetapi juga dilihat dari sisi pelayanan. Searah dengan dinamika dan perkembangan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. pemerintah dengan berbagai upaya terus dilakukan antara lain melalui kebijakan Pemerintah melalui i Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengatur tentang asas-asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Asas ini sejalan dengan 7 (tujuh) asas penyelenggaraan negara sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari tindakan Korupsi, Kolisi dan Nepotisme yaitu kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, keterbukaan, kepentingan umum, profesionalitas dan akuntabilitas. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas/prima merupakan salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (*Good governance*). Berbagai kebijakan pemerintah untuk melakukan perbaikan pelyanan publik selain tersebut di atas yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP.26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Disamping sistem ketatalaksanaan

pelayanan juga diikuti pembangunan sistem komunikasi pelayanan melalui Instruksi Presiden Nomor 23 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* sesuai dengan dinamika masyarakat dan kemajuan Teknologi Informasi. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan memperbaiki kinerja aparatur pemerintah penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan agar mampu melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik yang prima dan optimal kepada masyarakat yaitu pelayanan yang cepat, mudah, murah (terjangkau), sederhana, adil, berkepastian hukum, transparan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat.

Meskipun langkah-langkah konkrit telah dilaksanakan, tetap saja kondisi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah sampai sekarang belum sesuai harapan masyarakat bahkan terkesan lebih buruk, hal ini dapat kita tunjukkan pengurusan surat menyurat kendaraan bermotor yaitu balik nama kendaraan di Kantor SAMSAT Semarang ternyata masyarakat dikenakan beban tambahan berupa pungutan uang diluar ketentuan. Tambahan biaya tersebut dimulai dari proses pengambilan formulir, memasukkan persyaratan, pengambilan plat nomor dan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Pungutan berkisar Rp 40.000,- (empat puluh ribu) yang harus ditanggung oleh setiap wajib pajak, anehnya apabila tidak mau membayar jangan harap untuk mendapatkan pelayanan (Wawasan, 17 Juli 2004)

Disamping itu banyaknya pengaduan, keluhan melalui masyarakat terhadap buruknya pelayanan pada kantor SAMSAT yang terdapat dalam surat

pembaca yang menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya), serta masih dijumpai adanya praktek pungutan liar dari oknum yang meminta imbalan yang tidak semestinya seperti, pengurusan perpanjangan surat kendaraan bermotor meskipun persyaratan telah dipenuhi sesuai permintaan petugas tetap saja dikenakan pungutan tambahan (diluar ketentuan) yang tidak sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah pajak resmi yang harus dibayar.

Hal ini dialami oleh Saudara Sri Harjono oleh petugas diharuskan membayar parkir berlangganan sebesar Rp. 10.000 (sepuluh ribu) dan harus membayar lagi Rp. 110.000 (seratus sepuluh ribu) pada hal sesuai dengan resi jumlah yang harus dibayar hanya Rp. 56.900 (lima puluh enam ribu sembilan ratus). Pungutan tidak resmi justru lebih besar dari pada wajib pajaknya (Suara Merdeka, 11 Mei 2004). Keluhan masyarakat yang hampir sama kejadian tersebut di atas yaitu adanya pungutan diluar ketentuan dan tidak ada tanda terima yang jelas, seperti besarnya pajak yang harus dibayar sebesar Rp. 181.000 (seratus delapan puluh satu ribu) akan tetapi mereka diharuskan membayar tambahan sebesar Rp.100.000 (seratus ribu) anehnya perincian/bukti pembayaran tidak jelas (Wawasan, 8 Juli 2004)

Kondisi Kualitas Pelayanan Publik sejak reformasi digulirkan 1998, menuntut adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, akan tetapi kenyataan masih saja terjadi berbagai penyimpangan pada lembaga-lembaga

pelayanan publik, yang lebih memprihatinkan pungutan tips atau istilah uang administrasi sudah berkembang dengan subur dan bukan rahasia umum lagi. mulai dari organisasi publik paling rendah kantor kelurahan, membuat SIM, pengurusan PASPOR, bahkan hal ini juga terjadi pada jembatan timbang, pembuatan KTP apabila tidak menyerahkan uang tips (Wawasan, 8 Maret 2003)

Hasil Survei Indonesia dari 21 Kota di Indonesia yang dilakukan *Transparency, Corruption, Perception Index* tahun 2004 kota-kota yang tingkat pelayanan publik relatif rendah, seperti Semarang kualitasnya masih relatif rendah dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 5,23 (Menpan, 17 Maret 2005).

Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum juga memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masih rendahnya kinerja pelayanan publik juga dipengaruhi oleh budaya paternalime, sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan, struktur birokrasi yang hierarkhis, kewenangan untuk mengambil “inisiatif keputusan” (diskresi) sangat terbatas, tidak adanya sistem insentif yang tepat untuk mendorong efisiensi, kepedulian (responsiveness) dan profesionalisme. Sistem insentif yang dikembangkan dalam birokrasi publik belum mampu mendorong pelaku birokrasi untuk memperbaiki kinerjanya. Penghargaan terhadap pejabat birokrasi yang mampu menunjukkan prestasi kerja dan memberi pelayanan yang baik belum banyak dilakukan. Promosi dan penempatan jabatan struktural, yang menjadi sumber motivasi bagi para pejabat birokrasi, belum semuanya didasarkan pada prestasi

kerja dan kemampuan memberi layanan kepada masyarakat, tetapi lebih sering didasarkan atas senioritas, loyalitas pada atasan kepada bawahan. Dengan demikian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik perlu diupayakan adanya struktur birokrasi yang tidak terlalu hirarkhis, mekanisme dan prosedur pelayanan yang transparan, efisien dan efektif, serta kesiapan sumber daya aparatur sebagai pendukung terhadap perubahan paradigma dan peran serta masyarakat.

Pada era otonomi sekarang ini yang kebetulan bersamaan globalisasi sektor publik harus bekerja keras untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui pengetahuan terhadap persepsi konsumen dengan cara mengetahui ekspektasi konsumen terhadap kualitas produk dan jasa sangat penting bagi lembaga penyedia layanan dan sudah saatnya sektor publik memakai kualitas pelayanan terbaik untuk membedakan diri dengan lembaga atau pesaing, meningkatkan produktivitas dan mendapatkan loyalitas konsumen (Porter, 1980)

Sejak reformasi sampai perjalanan Otonomi Daerah yang efektif berjalan tanggal 1 Januari 2001 atau dalam perjalanan yang kurang lebih 4 tahun, citra pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pemerintah mengalami *destrust* atau rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah hal ini akibat persepsi masyarakat bahwa pelayanan birokrasi yang buruk, berbelit, monopoli, dan syarat dengan inkonsisten terhadap aturan. Oleh karena itu pemerintah diharapkan mampu merubah kesan buruk masyarakat pada lembaga layanan pemerintah. Dari pernyataan tersebut di atas, dapat kita simpulkan bahwa tinggi

rendahnya atau baik buruknya kualitas jasa merupakan penilaian mutlak oleh masyarakat sebagai pengguna jasa, oleh karena itu lembaga-lembaga pemerintah penyedia jasa pelayanan khususnya Kantor SAMSAT Semarang I diharapkan mengerti dan memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat selaku konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, menjadikan penulis merasa tertarik untuk ingin mengetahui seberapa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di selenggarakan pada Kantor SAMSAT Semarang I.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Menurut asumsi penulis dari berbagai permasalahan di atas, telah teridentifikasi, beberapa permasalahan kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Semarang I sebagai berikut :

- a Tidak adanya tingkat kesesuaian antara besarnya pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan standar pajak yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.
- b Belum adanya kesesuaian ketepatan waktu proses penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh Kantor SAMSAT Semarang I.
- c Masih seringnya dijumpai ketidak sesuaian antara produk yang dijanjikan oleh penyedia jasa dengan produk yang diterima oleh masyarakat sebagai pelanggan.

- d Belum ada kesesuaian dalam penempatan pegawai antara tingkat pendidikan, ketrampilan dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh petugas pelaksana pelayanan.
- e Masih terdapat ketidak sesuaian kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh penyedia jasa dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan.
- f Masih rendahnya disiplin kerja pegawai terlihat dari jumlah pegawai yang sering masuk terlambat datang pada jam kerja.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas, maka dalam penelitian perumusan masalahnya adalah Rendahnya Tingkat Kepuasan Masyarakat wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Semarang I pada Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah :

- 1 Tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap indikator atau unsur pelayanan pada Kantor SAMSAT Semarang I.
- 2 Tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Semarang I.

- 3 Untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor SAMSAT Semarang I.
- 4 Untuk melakukan analisis perbaikan pada masing-masing unsur pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan sumbangan pemikiran kepada Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah dalam perumusan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.
2. Mendorong persaingan positif antar unit pelayanan pada lingkup Pemerintah Propinsi Jawa Tengah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Pelayanan Publik dan *Good Governance*

Manajemen pelayanan pada sektor publik menurut buku SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah (LAN; 2003; 182).

Karakteristik penyediaan pelayanan publik berbeda dengan pelayanan oleh sektor swasta. Karakteristik penyediaan layanan pada sektor publik antara lain meliputi :

- 1) Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya,
- 2) Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (*wide stakeholders*)
- 3) Memiliki tujuan sosial
- 4) Dituntut akuntabel pada publik
- 5) Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan (*complex and debated performance indicators*)
- 6) Seringkali menjadi sasaran isu politik

Sementara itu karakteristik penyediaan layanan oleh swasta memiliki karakteristik antara lain :

- 1) Didasarkan pada kebijakan Dewan Direksi (*board of directors*)
- 2) Terfokus pada pemegang saham (*shareholders*) dan manajemen
- 3) Memiliki tujuan mencari keuntungan
- 4) Harus akuntabel pada hal-hal tertentu
- 5) Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen, termasuk di dalamnya kinerja finansial
- 6) Tidak terlalu terkait dengan isu politik.

Karena perbedaan karakteristik yang mendasar antara penyediaan layanan pada sektor publik dan swasta, maka paradigma yang dikembangkan pada penyediaan layanan sektor publik juga berbeda dengan sektor swasta.

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tuntutan reformasi, pemerintah yang menganut demokrasi modern adalah pemerintah yang berusaha memenuhi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (dalam LAN, 2000 : 11) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat serta mengembangkan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi tercapainya tujuan bersama.

Kemampuan pemerintah untuk mencapai tujuan bersama tersebut tergantung pada kualitas tata pemerintahan dalam melakukan interaksi dengan masyarakat agar masyarakat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber - sumber politiknya bagi pembangunan. Perwujudan tata pemerintahan yang baik, solid dan bertanggung jawab serta mampu melakukan interaksi dengan masyarakat agar mampu mengatur ekonomi, institusi dan sumber - sumber politiknya bagi pembangunan dapat dicapai melalui konsep *good governance*.

Konsep *good governance* mulai dikemukakan sejak tahun 1990 – an oleh beberapa agensi seperti JICA, OECD dan GTZ (Keban, 2000 : 52). Pengertian *good governance* menurut LAN adalah sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain - domain negara, swasta dan masyarakat. Sedangkan *good governance* menurut UNDP (LAN, 2000 : 5) mempunyai tiga kaki (*three legs*) yaitu

1. *Economics governance* yang meliputi proses – proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi aktivitas ekonomi di dalam negeri dan interaksi diantara penyelenggara ekonomi. *Economic governance* mempunyai implikasi terhadap *equity*, *poverty*, dan *quality of life*.
2. *Political governance*, adalah proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan.
3. *Administrative governance*, adalah sistem implementasi proses kebijakan.

Oleh karena itu institusi dari negara meliputi tiga domain yaitu negara atau pemerintahan, sektor swasta atau dunia usaha, dan masyarakat yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing – masing.

Dari uraian di atas, terdapat kesamaan konsep pengertian *good governance* antara pengertian yang diungkapkan oleh LAN dan UNDP bahwa institusi negara meliputi tiga domain yang harus menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara ketiga domain tersebut. UNDP lebih lanjut dalam *workshop* yang diselenggarakannya (Widodo,2001:24) menyimpulkan “*that good governance system are participatory; implying that all members of governance institution have a voice in influencing decision making*”.

Dari pengertian yang diungkapkan oleh UNDP tersebut, kemudian lebih lanjut UNDP (dalam Sedamaryanti, 2003 : 7) mengajukan karakteristik *good governance* yang meliputi :

- 1) *Participation*, maksudnya setiap warganegara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
- 2) *Rule of Law*, maksudnya kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa perbedaan, terutama hukum hak asasi manusia.

- 3) *Transparency*, dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dipantau.
- 4) *Responsiveness*, lembaga - lembaga dan proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.
- 5) *Consensus Orientation. Good Governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun prosedur.
- 6) *Equity*, maksudnya semua warga negara baik laki - laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
- 7) *Effectiveness and Efficiency*, maksudnya proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin.
- 8) *Accountability*, maksudnya para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal.
- 9) *Strategic Vision*, maksudnya adalah para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia

yang luas serta jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Nilai yang terkandung dari pengertian beserta karakteristik *good governance* tersebut di atas merupakan nilai - nilai yang universal dan sesuai dengan tuntutan reformasi dan tujuan pembangunan di Indonesia yaitu kesejahteraan seluruh rakyat. Dampak yang ditimbulkan oleh reformasi apabila ditinjau dari segi politik dan ketatanegaraan adalah terjadinya pergeseran paradigma dan sistem pemerintahan yang bercorak sentralistik menjadi desentralistik. Perubahan sistem pemerintahan menjadi desentralistik ini merupakan perwujudan demokrasi di tingkat lokal (daerah) karena pemerintah pusat tidak dapat mengklaim dirinya sebagai satu - satunya sumber kekuasaan dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat melalui pembangunan.

2. Paradigma dan Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Publik

Paradigma pelayanan publik dikembangkan sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang beerorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Adapun ciri-ciri paradigma ini dalam buku SANKRI (LAN, 2003) disebutkan meliputi 9 (sembilan) hal, yakni :

- 1) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat
- 2) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama
- 3) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas
- 4) Terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (outcomes) yang sesuai dengan input yang digunakan
- 5) Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat
- 6) Pada hal tertentu, Pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan yang dilaksanakan
- 7) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan
- 8) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan
- 9) Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Terdapat beberapa prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan pada sektor publik untuk dapat dilakukan upaya peningkatan kualitasnya. Prinsip-prinsip pelayanan pada sektor publik ini menurut SANKRI kurang lebih meliputi :

- 1) Menetapkan standar pelayanan. Standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan menunjukkan kinerja pelayanan
- 2) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan masyarakat pelanggan secara proaktif
- 3) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- 4) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan
- 5) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut

- 6) Menggunakan sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini
- 7) Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

3. Kualitas Pelayanan

Edwards Deming (1986) mengakui bahwa tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas, oleh karena dengan kesukaran tersebut telah mendefinisikan kualitas sebagai :

The difficulty in defining quality is to translate future need of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed out to give satisfaction at a price that the user will pay. It also means that quality of care is a predictable degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market. "

Edwards Deming mengakui bahwa tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas. Sehingga berdasarkan kesukaran tersebut Edwards Deming telah

mendefinisikan kualitas menurut konteks persepsi "*customer*" dan kebutuhan serta kemauan "*customer*".

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima pelanggan melampaui harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pengertian tersebut di atas sejalan dengan pendapat Parasuraman (1985) yang menyatakan bahwa kualitas jasa mencakup suatu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja jasa yang mereka terima. Pengertian yang sama juga diberikan oleh Gale & Buzzel (1989) dan Band (1990) yang mengemukakan bahwa kualitas jasa adalah *perceived quality*, yaitu pandangan dari pihak luar atau perspektif pelanggan. Dari pandangan tersebut di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah merupakan persepsi masyarakat terhadap jasa pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat sebagai pelanggan.

Artinya sejauhmana masyarakat wajib pajak mempersepsikan jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik, jika jasa yang diterima pelanggan melampaui harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas yang ideal, dan jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas jasa pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan secara konsisten. Dengan demikian mengingat pentingnya penerima jasa pelayanan untuk terlibat secara aktif di dalam memproduksi serta menyampaikan pelayanan itu sendiri, maka menurut Morgan dan Mugatroyd (dikutip dari Warella, 1987:12) berpendapat bahwa ada sepuluh kriteria yang dapat dipergunakan oleh pelanggan untuk memberikan persepsi kualitas pelayanan publik di antaranya :

- 1) *Reliability*, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- 2) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu masyarakat atau pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diharapkan.
- 3) *Competence*, pengetahuan dan ketrampilan/kemampuan yang diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan.
- 4) *Acces*, kemudahan untuk melakukan komunikasi/kontak dengan lembaga penyedia jasa.

- 5) *Courtesy*, sikap ramah tamah, sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dengan penuh persahabatan.
- 6) *Communication*, selalu memberikan informasi yang jelas dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya yang diperlukan, jaminan pelanggan bahwa masalah mereka akan di tangani.
- 7) *Credibility*, dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan masyarakat/pelanggan.
- 8) *Security*, pelayan yang diberikan bebas dari bahaya keragu-raguan dan bebas risiko.
- 9) *Understanding the customer*, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan serta menaruh perhatian pada mereka secara individu.
- 10) *Appearance presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personal serta peralatan yang dipergunakan.

Sendi-sendi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan) sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 untuk lembaga - lembaga-lembaga publik antara lain :

- 1) Kesederhanaan, yaitu pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, yaitu kejelasan mengenai prosedur/tata cara, persyaratan, rincian biaya dan ketepatan waktu penyelesaian.
- 3) Ketepatan waktu, Penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, Proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus teratur, disediakan ruang tunggu, yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yang mengidentifikasi kualitas jasa ke dalam sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti lembaga memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai jadwal yang disepakati;
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
- 4) *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi, dan lain-lain;

- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan sebagainya);
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama lembaga, reputasi lembaga, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan;
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*);
- 9) *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;
- 10) *Tangibless*, yaitu penampilan atau bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik bangunan atau peralatan yang dipergunakan.

Dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1988, dari ke sepuluh dimensi tersebut selanjutnya mereka rangkum dalam lima dimensi pokok, yaitu :

- 1) penampilan (*tangibless*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- 2) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- 5) Kepedulian (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan teori - teori kualitas tersebut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada hakekatnya kualitas merupakan sebuah konsep yang komprehensif dan terus dikembangkan terutama berkaitan dengan penetapan-penetapan indikatornya. Karena indikator yang valid dan komprehensif ini akan membuka arah bagi peningkatan kualitas pelayanan terutama pada sektor publik. Dengan demikian dengan adanya indikator pelayanan yang jelas dan dapat diimplementasikan dengan baik akan dapat dicapai kualitas yang diharapkan, baik oleh penyedia maupun masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan.

4. Pengertian Jasa

Philip Kotler (1994 :464) telah mendefinisikan jasa sebagai berikut :

A service any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product.

Arti singkatnya :

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan darai pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dengan demikian strategi pemasaran, definisi jasa harus dicermati dengan baik karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk barang. Kondisi dan cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Pengertian jasa yang disitir dari pokok pikiran Philip Kotler (1994:464), jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa. Sehingga jasa mempunyai kriteria sebagai berikut :

- a. Jasa tidak berwujud (*intangible*), tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dirasakan pada waktu yang bersamaan.

- c. *Variability* (variasi), jasa selalu mengalami perubahan tergantung siapa penyedia jasa dan siapa penerima/pengguna jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
- d. *Prishability* (tidak tahan lama), daya tahan suatu jasa tergantung situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Philip Kotler (1994:465) membagi jenis jasa menjadi :

- a. Barang berwujud murni seperti, sabun, pasta gigi dan sebagainya.
- b. Barang berwujud yang disertai jasa, seperti produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja akan tetapi disertai pelayanan kualitas pelayanan kepada pelanggannya.
- c. Campuran, barang dan jasa dengan proporsi yang sama, contoh restoran makanan dan pelayanan yang baik.
- d. Jasa murni, seperti menjaga bayi, psikoterapi, jasa dokter.

5. Ukuran Kepuasan Masyarakat

Menurut Muhammad Imanuddin (Pelayanan Publik Edisi III, 2004) ukuran akseptasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Namun ukuran kepuasan tersebut, tentu tidak mudah untuk memberikan jawaban, karena untuk mengukur kepuasan memang sulit., karena sangat tergantung ruang dan waktu.

Puas bagi seseorang untuk layanan yang sama belum tentu sama dengan orang lain. Puas hari ini belum tentu sama dengan yang akan datang untuk suatu layanan yang sama pula.

Peter F. Drucker, seorang pakar manajemen dan pemasaran global telah mengatakan “ *what the business thinks it produces is not of the first importance. What customer think are buying what they consider value determines what a business is* “ Dalam konteks pelayanan publik dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sesungguhnya bagi masyarakat tidaklah begitu penting bagaimana hasil suatu pelayanan publik. Masyarakat akan lebih apakah yang diperoleh untuk memuaskan mereka.

Bagaimana kita dapat memberikan kepuasan masyarakat ? Kepuasan kepada masyarakat apa yang diperkirakan dapat memuaskan mereka. Artinya harus dapat memberikan kepada mereka apa yang sebenarnya mereka inginkan (*want*) kapan (*when*) dan cara mereka memperolehnya (*they way they want it*). Dalam hal ini kita membedakan 3 tingkat kepuasan masyarakat : pertama menemukan keinginan pokok yang dilayani (*the basic needs customer*), kedua mencari tahu, apa yang sebenarnya menjadi harapan dari pencari layanan dan ketiga selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan. Kalau kita cermati dalam pelayanan publik pada umumnya, kepuasan masyarakat banyak ditentukan oleh kualitas performa di lapangan. Bila pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan komentar bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Oleh karena itu akan

pentingnya pedoman perilaku pejabat atau petugas pelayanan yang merupakan acuan perilaku sehari-hari "*code of conduct*" dari pejabat atau petugas pemberi pelayanan.

Walaupun kepuasan masyarakat itu sangat relatif, namun perkembangannya perlu senantiasa terukur, sehingga menjadi acuan yang jelas dalam melakukan introspeksi sekaligus retrospeksi bagi lembaga publik atas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu lembaga pemerintah biasanya menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lazimnya dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan suatu produk layanan, terutama yang pelaksanaannya dilakukan melalui suvey kepuasan masyarakat, dengan survey tersebut akan dapat ditentukan angka relatif yang diperoleh pada tingkat mana kepuasan masyarakat itu berada.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi, tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dilaksanakan dengan harapan. Apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan sebaliknya.

Pelayanan masyarakat yang disediakan oleh organisasi publik sangat bervariasi, dengan sifat dan karakteristik yang berbeda pula. Oleh karena agar dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah dapat sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat sekiranya perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan lembaga-lembaga pemerintah. Hal dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pada masing-masing unit pelayanan, khususnya unit pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah. Karena Indeks Kepuasan Masyarakat bermanfaat bagi unit penyelenggara pelayanan untuk mengetahui tingkat kinerjanya, sedangkan bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan.

Akan tetapi mengingat jenis pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh lembaga publik sangat beragam, maka untuk mempermudah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini peneliti, berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2/2004 yang mengatur tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam keputusan tersebut, penetapan unsur-unsur atau indikator pelayanan yang

terlebih dahulu dilakukan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dengan Badan Pusat Statistik (BPS). Berdasarkan hasil penelitian semula diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur atau indikator penting pelayanan yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan hasil pengujian yang dilakukan oleh kalangan Akademisi/Ilmiah diperoleh dan ditetapkan menjadi 14 (empat belas) unsur/indikator yang dapat diberlakukan untuk mengukur terhadap semua jenis pelayanan dan 14 (empat belas) unsur tersebut telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, sehingga *relevansi*, *validasi* dan *reliabilitasnya* sebagai unsur pelayanan yang harus ada setiap pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun 14 (empat belas) unsur pelayanan tersebut 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 dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan konsep pengukuran kepuasan tersebut di atas, maka dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Semarang I akan menggunakan pengukuran melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan cara survey untuk menghasilkan kajian deskriptif analitis yang berupa analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah. Untuk menjawab perumusan mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Kantor SAMSAT Semarang Propinsi Jawa Tengah, maka penilaian kualitas pelayanan yang akan dilakukan dengan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (Jonh A. Martila and John C. James, 1977 : 77-79) Analisis Kepuasan Pelanggan. Untuk memperkaya makna hasil penelitian yang dilakukan dengan metode kuantitatif tersebut dilengkapi dengan metode kualitatif yaitu dengan cara observasi maupun *indepth interview* kepada masyarakat wajib pajak sebagai pengguna jasa pelayanan.

B. Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diselenggarakan Kantor SAMSAT Semarang Propinsi Jawa Tengah, sehingga penelitian ini dibatasi pada dimensi-dimensi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan

bermotor yang meliputi, dimensi prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuanpetugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopnan, kewajiban biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan dimensi keamanan pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian ini dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup dalam pembahasan sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang ingin dikaji sesuai dengan permasalahan yaitu tingkat kepuasan masyarakat pelayanan.

Lokasi penelitian memperhatikan beberapa aspek, seperti daya jangkau, waktu yang tersedia, dukungan atau kemudahan memperoleh data dilokasi penelitian, efisiensi biaya, dengan pertimbangan berbagai aspek tersebut penulis menentukan lokasi penelitian pada Kantor SAMSAT Semarang Propinsi Jawa Tengah.

D. Variabel Penelitian

Suharsimi Arikunta (1996 : 99) menyebutkan bahwa “variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diukur dengan 14 unsur pelayanan 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

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini pada pokoknya digolongkan menjadi dua jenis data, yaitu :

- a. Data kuantitatif, yaitu data-data yang berupa angka-angka, skala-skala, tabel, formula dan sebagainya yang sedikit banyak menggunakan matematika.

- b. Data kualitatif, yaitu data-data yang sukar diukur dengan angka atau ukuran-ukuran lain yang eksak.

2. Sumber Data :

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang diperoleh melalui instrumen atau daftar pertanyaan.
- b. Data sekunder, yaitu data yang secara tidak langsung dari sumbernya untuk mempertajam analisis seperti, buku laporan jumlah wajib pajak, dokumentasi pegawai, dan dokumen lain yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat.

F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Suharsimi Arikunto (1998 : 115) mengemukakan bahwa “ Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian” Pengertian tentang populasi merupakan keseluruhan obyek atau sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian, dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi masalah penelitian.

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh wajib pajak atau pengguna jasa Kantor SAMSAT Semarang yang akan memenuhi kewajiban pembayaran pajak, Tahun 2005. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. Sampling ini tidak mempunyai pola sehingga tidak

peduli dengan memasukkan orang yang memiliki suatu sifat tertentu. Unsur yang diperhitungkan adalah “ yang ditemukan ”. Oleh karenanya, mengisi sampelnya dengan unsur tersebut (James A. Black, 1972 : 264).

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 (seratus lima puluh) orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden. (Keputusan Menteri PAN Nomor 25/M/PAN/2/2/2004)

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, yaitu pengumpulan data dilakukan melalui menyusun daftar pertanyaan yang mengungkapkan unsur-unsur pelayanan dengan skala pengukuran skala ordinal, yaitu bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 dan 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 dirasa masih belum mudah, sehingga prosesnya belum aktif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa masih mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa masih sangat mudah dan sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

H. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. 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 :

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

Selanjutnya berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dikonsultasikan atau dikonversikan dengan nilai persepsi dan nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan cara konversi tersebut akan dapat diketahui tingkat persepsi masyarakat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang disediakan oleh lembaga publik. Adapun Nilai persepsi dan interval konversi indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat sebagaimana tersebut dalam tabel di bawah ini.

Tabel III.1
Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM,
Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Kualitas	Kinerja Unit Pelayanan.
1	25-43,75	D	Tidak Baik
2	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	62,51-81,25	B	Baik
4	81,26-100,00	A	Sangat Baik

2. Perangkat Pengolahan Data

1) Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2) Pengolahan secara manual :

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14).

b. 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) Agar dapat diperoleh hasil yang efektif dan akurat, untuk analisis dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini penulis akan menggunakan alat bantu komputer dengan Program *Statistical Package for Social Sciences* setelah diperoleh data primer dari responden.

BAB IV
PENYAJIAN DATA
ANALISIS DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(I K M)

A. Identifikasi Responden

Identifikasi responden dimaksud merupakan pengenalan secara lebih dalam tentang responden. Dalam penelitian ini sebagai responden adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Kantor SAMSAT Propinsi Jawa Tengah di Semarang. Adapun jumlah responden sebanyak 150 orang yang langsung melakukan kegiatan melakukan pembayaran pajak.

Dari jumlah responden tersebut di atas, terdiri dari laki-laki sebanyak 138 orang (92%) sedangkan sisanya perempuan yaitu 12 orang (8%). Dengan demikian berdasarkan data penelitian ternyata mayoritas masyarakat yang melakukan pembayaran pajak mobil atau sepeda motor ternyata dilakukan oleh kaum laki-laki. Untuk mengetahui secara lebih jelas mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat tabel berikut ini.

Tabel IV.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	138	92.0
Perempuan	12	8.0
Total	150	100.0

Sumber data : data penelitian, 2005

Selain data jenis kelamin, dalam penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak pada Kantor SAMSAT Propinsi Jawa Tengah di Semarang ini, juga dilengkapi data tingkat pendidikan responden sebagaimana dalam tabel berikut ini.

Tabel IV.2
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Frequency	Percent
Setingkat Lanjutan Atas	88	58.7
Setingkat Sarjana Muda	40	26.7
Setingkat Sarjana	21	14.0
Pasca Sarjana	1	.7
Total	150	100.0

Sumber : data penelitian, 2005

Pada tabel IV.2 di atas, dapat diketahui bahwa dari 150 orang responden mempunyai tingkat pendidikan yang bervariasi yakni 88 orang (58,7%) berpendidikan Setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas, 40 orang (26,7%) berpendidikan Sarjana Muda atau Setingkat D.III, 21 orang (14,%) berpendidikan Setingkat Sarjana dan 1 orang (7%) responden mempunyai tingkat pendidikan Pascasarjana. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan ternyata sebagian besar masyarakat yang melakukan kegiatan mengurus pemabayaran pajak kendaraan sepeda motor/mobil rata-rata berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas.

Selain data jenis kelamin, data tingkat pendidikan responden, dan data kecenderungan umur responden yang melakukan kepengurusan pajak

pada Kantor SAMSAT Propinsi Jawa Tengah di Semarang ini, sebagaimana dalam tabel berikut ini.

Tabel IV.3
Tingkat Usia Responden

Umur Responden	Frequency	Percent
22	1	.7
25	2	1.3
27	1	.7
28	2	1.3
30	2	1.3
31	2	1.3
32	2	1.3
33	7	4.7
34	9	6.0
35	13	8.7
36	23	15.3
37	14	9.3
38	17	11.3
39	16	10.7
40	8	5.3
41	7	4.7
42	8	5.3
43	7	4.7
45	4	2.7
46	2	1.3
47	2	1.3
49	1	.7
Total	150	100.0

Sumber : data penelitian, 2005

Pada tabel IV.3 di atas, dapat diketahui bahwa dari 150 orang responden ternyata 13 orang (8,7%) berusia 35 tahun, 23 orang (15,3%) berusia 36 tahun, 14 orang (9,3%) berusia 37 tahun, 17 orang (11,3%) berusia 38 tahun dan 16 orang (10,7%) berusia 39 tahun. Sehingga berdasarkan data tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata masyarakat yang melakukan kegiatan mengurus pemabayaran pajak

kendaraan sepeda motor/mobil mempunyai kecenderungan pada usia 35 samapai 39 tahun.

B. Penyajian Data

Untuk mengetahui hasil penelitian secara rinci dapat dilihat pada tabel sebagai hasil perhitungan untuk analisis pada masing-masing indikator penelitian berikut ini :

1. Kemudahan Prosedur

Tabel IV.4
Tingkat Kemudahan Prosedur

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak mudah	6	4.0
Kurang mudah	52	34.7
Mudah	81	54.0
Sangat mudah	11	7.3
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 1

Tabel IV.4 tersebut di atas terlihat, data responden mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan melalui 150 responden yang menanyakan tentang tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor SAMSAT Semarang, menunjukkan bahwa sebagian besar atau sejumlah 81 orang (54%) menyatakan kalau prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor mudah.

Namun demikian ternyata masih cukup besar juga persentase responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor menyatakan kurang mudah, yakni sebesar 34.7%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara umum prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan mudah.

Wawancara secara lebih mendalam menunjukkan bahwa mereka yang merasa prosedur kurang mudah ternyata karena persyaratan untuk mengurus atau menjalani prosedur tidak disiapkan sebelumnya dengan baik, sehingga mereka harus bolak balik dari rumah ke kantor pelayanan (Wawancara dengan Bp. Wahyudi, pembayar pajak).

2. Kesesuaian Persyaratan

Indikator lain adalah tingkat kesesuaian persyaratan administrasi dengan jenis pelayanan. Untuk mengetahui secara lebih detail hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.5
Tingkat Kesesuaian Persyaratan

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak sesuai	2	1.3
Kurang sesuai	55	36.7
Sesuai	84	56.0
Sangat sesuai	9	6.0
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 2

Tabel IV.5 tersebut di atas terlihat, telah tersaji data responden tentang tingkat kesesuaian persyaratan administrasi dengan jenis pelayanan. Berdasarkan data penelitian jawaban responden yang dilakukan melalui 150 responden yang menanyakan masalah tingkat kesesuaian administrasi dengan jenis pelayanan pada Kantor SAMSAT Semarang, menunjukkan bahwa sebagian besar (56,%) responden menyatakan persyaratan administrasi pelayanan sudah sesuai.

Namun demikian, masih cukup besar juga yang menyatakan kurang sesuai, yakni (36.7%), dan masih terdapat sedikit responden (1,3 %) malah menyatakan tidak sesuai.

Secara umum hasil penelitian tentang tingkat kesesuaian persyaratan administrasi dengan jenis pelayanan, sudah sesuai.

3. Tingkat Kejelasan Petugas

Selain indikator tingkat kesesuaian persyaratan administrasi, tingkat kepuasan masyarakat juga dapat dilihat dari tingkat kejelasan petugas pelayanan. Untuk mengetahui secara lebih detail hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.6

Tingkat Kejelasan Petugas Pelayanan

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak jelas	3	2.0
Kurang jelas	21	14.0
Jelas	104	69.3
Sangat jelas	22	14.7
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 3

Tabel IV.6 tersebut di atas terlihat, telah tersaji data responden tentang tingkat kejelasan petugas pelayanan yang ada pada Kantor SAMSAT Semarang. Hasil penelitian yang dilakukan kepada 150 responden yang berkaitan dengan kejelasan petugas pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar (69,3%) menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah jelas.

Namun demikian, masih ditemui reponden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan yang kurang jelas (14%). Bahkan terdapat sebesar 2 % yang secara terus terang menyatakan petugas tidak jelas.

Secara umum dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang I sudah jelas.

4. Tingkat Disiplin Petugas

Indikator lain adalah tingkat disiplin petugas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.7
Tingkat Disiplin Petugas

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak disiplin	1	.7
Kurang disiplin	46	30.7
Disiplin	83	55.3
Sangat disiplin	20	13.3
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 4

Tabel IV.7 tersebut di atas terlihat, telah tersaji data responden tentang tingkat disiplin petugas pelayanan yang ada pada Kantor SAMSAT Semarang. Hasil penelitian yang dilakukan 150 responden yang berkaitan dengan kedisiplinan petugas pelayanan, menunjukkan bahwa 30.7% responden berpendapat bahwa tingkat disiplin petugas pelayanan menyatakan yang kurang disiplin, sedangkan sebagian besar responden yaitu 55.3% menyatakan bahwa tingkat disiplin petugas pelayanan sudah disiplin dan sebageian responden 13.3% telah menyatakan sangat disiplin. Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat disiplin petugas pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang telah dapat disimpulkan sudah disiplin.

5. Tingkat Tanggungjawab Petugas

Indikator lain adalah tingkat tanggung jawab petugas pelayanan. Untuk mengetahui secara lebih detail hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.8
Tingkat Tanggung Jawab Petugas

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak bertanggung jawab	2	1.3
Kurang bertanggung jawab	36	24.0
Bertanggung jawab	85	56.7
Sangat bertanggung jawab	27	18.0
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 5

Tabel IV.8 tersebut di atas terlihat, telah tersaji data responden tentang tingkat tanggung jawab petugas pelayanan yang ada pada Kantor SAMSAT Semarang. Hasil penelitian yang dilakukan 150 responden yang berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan, menunjukkan bahwa : 24 % berpendapat bahwa petugas pelayanan menyatakan kurang bertanggung jawab, sedangkan sebagian besar responden (56.7%) menyatakan bahwa tingkat tanggung jawab petugas pelayanan sudah bertanggung jawab dan sebagian responden (18 %) telah menyatakan sangat bertanggung jawab. Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang telah dapat disimpulkan mempunyai tanggung jawab terhadap tugas dengan baik.

6. Tingkat Kemampuan Petugas

Indikator lain adalah tingkat kemampuan petugas pelayanan. Untuk mengetahui secara lebih detail hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.9
Tingkat Kemampuan Petugas

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak mampu	1	.7
Kurang mampu	60	40.0
Mampu	71	47.3
Sangat mampu	18	12.0
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 6

Tabel IV.9 tersebut di atas terlihat, telah tersaji data responden tentang tingkat kemampuan petugas pelayanan yang ada pada Kantor SAMSAT Semarang. Hasil penelitian yang dilakukan 150 responden yang berkaitan dengan kemampuan petugas pelayanan, menunjukkan bahwa : sebagian responden (40 %) berpendapat tingkat kemampuan petugas pelayanan dirasakan tingkat kemampuannya masih kurang, sedangkan sebagian besar responden (47,3%) menyatakan bahwa tingkat kemampuan petugas pelayanan mempunyai tingkat kemampuan yang sudah memadai dan sebagian kecil responden (12 %) menyatakan bahwa tingkat kemampuan petugas sangat memadai.

Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat kemampuan petugas pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang telah dapat disimpulkan petugas pelayanan telah mempunyai tingkat kemampuan yang memadai.

7. Tingkat Pelayanan Kecepatan

Indikator lain adalah tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui secara lebih detail hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.10
Tingkat Kecepatan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak cepat	3	2.0
Kurang cepat	42	28.0
Cepat	79	52.7
Sangat cepat	26	17.3
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 7

Tabel IV.10 tersebut di atas terlihat, telah tersaji data responden tentang tingkat kecepatan petugas pelayanan yang ada pada Kantor SAMSAT Semarang dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan 150 responden yang berkaitan dengan tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa : Sebagian responden (28 %) menyatakan kurang cepat, sedangkan

sebagian besar responden (52,7%) menyatakan bahwa para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cepat dan sisanya (17,3%) menyatakan sangat cepat.

Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang sudah cepat.

8. Tingkat Keadilan Pelayanan

Indikator lain adalah tingkat keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Untuk mengetahui secara lebih detail hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.11
Tingkat Keadilan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak adil	2	1.3
Kurang adil	68	45.3
Adil	60	40.0
Sangat adil	20	13.3
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 8

Tabel IV.11 di atas menunjukkan data responden tentang tingkat keadilan petugas pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden ternyata mempunyai alternatif jawaban yang berbeda. Hal ini dapat kita tunjukkan bahwa : sebagian besar responden (45,3%) yang

berkaitan dengan tingkat keadilan dalam pelayanan masih dirasakan kurang adil, sebagian lagi responden (40%) tingkat keadilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah adil. Sedangkan sisanya (13,3%) menyatakan bahwa para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah sangat adil.

Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat keadilan petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang dirasakan masyarakat sudah memenuhi asa seadilan., artinya tindakan-tindakan diskriminasi dalam pelayanan sudah tidak berlaku lagi dan dikembangkan dengan sistem atrean.

9. Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas

Indikator lain adalah tingkat kesopaan dan keramahan petugas pelayanan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.12
Kesopanan dan Keramahan Petugas

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak sopan	2	1.3
Kurang sopan	59	39.3
Sopan	81	54.0
Sangat sopan	8	5.3
Tidak sopan	2	1.3
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 9

Tabel IV.12 di atas menunjukkan data responden tentang tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden ternyata mempunyai alternatif jawaban yang berbeda. Hal ini dapat kita tunjukkan bahwa : meski sebagian besar (54%) menyatakan para petugas dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak ternyata sopan dan amah, namun masih cukup besar (39,3%) yang menyatakan bahwa petugas kurang sopan dan ramah.

. Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang dirasakan secara umum sudah sopan dan ramah.

10. Tingkat Kewajaran Biaya

Indikator lain adalah tingkat kewajaran biaya petugas pelayanan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.13
Tingkat Kewajaran Biaya

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak wajar	26	17.3
Kurang wajar	83	55.3
Wajar	32	21.3
Sangat wajar	9	6.0
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 10

Tabel IV.13 tersebut di atas memperlihatkan data penelitian tentang tingkat kewajaran biaya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden tingkat kewajaran biaya ternyata memberikan alternatif jawaban yang bervariasi. Hal ini terlihat bahwa : masih cukup besar responden (17.3%) yang menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya tidak wajar. Bahkan sebagian besar responden (55.3%) menyatakan bahwa tingkat biaya kurang wajar. Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat kewajaran petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor SAMSAT di Semarang dirasakan kurang wajar.

11. Tingkat Kesesuaian biaya dengan Ketentuan

Indikator lain adalah tingkat kesesuaian biaya dengan ketentuan yang berlaku dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.14

Tingkat Kesesuaian biaya dengan Ketentuan

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak sesuai	23	15.3
Kurang sesuai	65	43.3
Sesuai	52	34.7
Sangat sesuai	10	6.7
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 11

Tabel IV.14 tersebut di atas memperlihatkan data penelitian tingkat kesesuaian biaya dengan ketentuan yang berlaku, hasil penelitian yang

dilakukan terhadap 150 responden, ternyata bahwa cukup besar persentase responden (15.3%) yang mengungkapkan bahwa tingkat kesesuaian biaya belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pernyataan tersebut diperjelas dengan pernyataan dari sebagian besar (43.3%) responden yang menyatakan bahwa tingkat kesesuaian biaya kurang sesuai.

Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat kesesuaian ternyata kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

12. Ketepatan Waktu Penyelesaian

Indikator lain adalah ketepatan waktu penyelesaian surat menyurat dengan ketentuan yang berlaku dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.15
Tingkat Ketepatan Waktu

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak tepat	7	4.7
Kurang tepat	64	42.7
Tepat	63	42.0
Sangat tepat	16	10.7
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 12

Tabel IV.15 tersebut di atas memperlihatkan data penelitian tingkat ketepatan waktu penyelesaian surat menyurat. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden, menunjukkan bahwa : sebagian besar responden (42.7%) mengungkapkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian

dirasakan kurang tepat. Sedangkan persentase besar lainnya (42.0%) menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam proses surat menyurat sudah tepat. Dengan demikian hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan di kantor SAMSAT ketepatan waktu sudah memadai.

13. Tingkat Kenyamanan Lingkungan

Indikator lain adalah keamanan dan ketertiban dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.16
Tingkat Kenyamanan Lingkungan

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak nyaman	2	1.3
Kurang nyaman	50	33.3
Nyaman	85	56.7
Sangat Nyaman	13	8.7
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 13

Tabel IV.16 tersebut di atas memperlihatkan data penelitian tingkat kenyamanan lingkungan, hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden membuktikan bahwa : terdapat cukup banyak (33.3%) responden yang menyatakan bahwa lingkungan tempat pelayanan dirasakan kurang nyaman. Meskipun demikian sebagian besar (56,7%) menyatakan sudah nyaman. Dengan demikian hasil penelitian tingkat kenyamanan sudah memadai.

14. Tingkat Keamanan dan Ketertiban

Indikator lain adalah keamanan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.17
Tingkat Keamanan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Tidak aman	4	2.7
Kurang memuaskan	54	36.0
Aman	70	46.7
Sangat aman	22	14.7
Total	150	100.0

Diolah dari alternatif jawaban pertanyaan nomor 14

Tabel IV.17 tersebut di atas memperlihatkan data penelitian tingkat keamanan pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden, terungkap bahwa masih cukup besar persentase responden (36%) yang mengungkapkan bahwa tingkat keamanan pelayanan kurang memadai. Meski demikian sebagian besar (45.7%) responden menyatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan sudah memadai atau terjamin. Dengan demikian hasil penelitian tentang tingkat keamanan pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor sudah terjamin.

Penyajian data dengan menggunakan tabel frekuensi dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing indikator atau unsur pelayanan, dengan melihat tabel fekuensi

sudah dapat diketahui diskripsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Meskipun demikian hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi belum cukup memberikan gambaran tingkat kepuasan secara keseluruhan, oleh karena itu untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan harus dilakukan proses penghitungan dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang diuraikan berikut ini.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan data alternatif jawaban responden dari masing-masing unsur atau indikator Kepuasan Masyarakat Pada Kantor SAMSAT Semarang di atas, selanjutnya akan disajikan data indeks per indikator atau unsur pelayanan yang diperoleh dari dari jumlah nilai rata-rata setiap indikator atau unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel IV.18

**Nilai total dan Nilai rata-rata Per- Indikator Pelayanan
Pajak Kendaraan Bermotor**

No	Indikator Pelayanan	Total Nilai Per-Indikator	Nilai Rata-rata Per-Indikator
1	Prosedur pelayanan	397	$397/150= 2.64$
2	Persyaratan pelayanan	400	2.67
3	Kejelasan petugas pelayanan	445	2.96
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	422	2.81
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	437	2.91
6	Kemampuan petugas pelayanan	406	2.71
7	Kecepatan pelayanan	428	2.85
8	Keadailan mendapatkan pelayanan	398	2.65
9	Kesopanan dan keramahan petugas	395	2.63
10	Kewajaran biaya pelayanan	324	2.16
11	Kepastian biaya pelayanan	349	2.33
12	Kepastian jadwal pelayanan	388	2.58
13	Kenyamanan lingkungan	409	2.72
14	Keamanan pelayanan	410	2.73

Berdasarkan tabel IV.18 tersebut di atas, dapat diketahui total nilai dari setiap indikator pelayanan, dan juga dapat diketahui hasil perhitungan nilai rata-rata setiap indikator pelayanan.

Selanjutnya untuk dapat mengetahui nilai Indeks Unit Pelayanan dilakukan dengan pendekatan nilai rata-rata terimbang setiap indikator pelayanan sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut :

Tabel IV.19
Nilai Rata-rata Tertimbang Per-Unsur Pelayanan
Pajak Kendaraan Bermotor

No	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Nilai Rata-rata Tertimbang Indikator
1	Prosedur pelayanan	2.64	2.64 X 0.071= 018,7
2	Persyaratan pelayanan	2.67	018,9
3	Kejelasan petugas pelayanan	2.96	021,1
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.81	019,9
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.91	020,0
6	Kemampuan petugas pelayanan	2.71	019,2
7	Kecepatan pelayanan	2.85	020,2
8	Keadailan mendapatkan pelayanan	2.65	018,8
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2.63	018,6
10	Kewajaran biaya pelayanan	2.16	015,0
11	Kepastian biaya pelayanan	2.33	016,5
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.58	018,3
13	Kenyamanan lingkungan	2.72	019,0
14	Keamanan pelayanan	2.73	019,0
	Nilai Total Unsur Pelayanan		2.59

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = Nilai Total unsur pelayanan
X Nilai Dasar .
 $2,59 \times 25 = 64,75$.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Semarang dengan Nilai Indeks Kepuasan (64,75)

selanjutnya dikonversikan dengan Nilai Interval Konversi pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.20
**Nilai Persepsi dan Nilai Interval
 Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25 - 43.75	D	Tidak baik
2	43.76 - 62.50	C	Kurang baik
3	62.51 - 81.25	B	Baik
4	81.26 - 100	A	Sangat baik

Sumber : Kepmen.PAN No. 25/M.PAN/2004

c. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dilakukan konversi dengan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Semarang secara umum kinerja pelayanan dapat katagorikan “ **Baik** ” (64,75 termasuk dalam Nilai Interval Konversi (62.51 - 81.25) Meskipun demikian masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang masih perlu mendapatkan perbaikan.

D. Diskusi

1. Temuan utama

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Semarang I Propinsi Jateng khususnya pelayanan

pajak kendaraan bermotor pada tahun 2005 mencapai 64,75. Capaian indkes kepuasan ini masuk pada interval 62,51 – 81,25 dengan kategori **BAIK**.

2. Analisa lanjut

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah baik karena memberikan kepuasan dengan kategori baik. Namun, bila dicermati lebih lanjut, capaian kepuasan kategori baik tersebut berada pada posisi **mendekati kurang**. Kondisi ini dapat diketahui dengan analisa titik tengah (nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dalam interval tersebut dibagi 2). Dengan formula tersebut didapat hitungan sebagai berikut = $81,25 - 62,51 = 18,74 / 2 = 9,37$. Titik tengahnya $62,51 - 9,37 = 71,88$. Capaian 64,75 jelas di bawah titik tengah 71,88. Oleh karenanya, capaian ini harus disikapi hati-hati agar tidak terjebak pada kategori BAIK saja.

Analisa lebih lanjut dari capaian skor-skor tiap unsur pelayanan dapat dilakukan dengan kategorisasi. Dengan 3 kategori baru, kategorisasi dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Nilai capaian tertinggi = 2,91, dikurangi
2. Nilai capaian terendah = 2,16
3. lebar interval = $0,75 / 3 = 0,25$

Kategori baru tersebut adalah :

1. Kurang = $2,16 + 0,25 = 2,40$; jadi interval : 2,16 – 2,40
2. Sedang = $2,41 + 0,25 = 2,65$; jadi interval : 2,41 – 2,65
3. baik = interval 2,66 atau lebih

Dengan mengacu pada capaian nilai rata-rata pada Tabel IV.19, didapat kategorisasi unsur pelayanan dengan lebih cermat sebagai berikut :

Tabel IV.21
Kategorisasi Unsur Pelayanan

NO	KATEGORI BARU	INTERVAL CAPAIAN SKOR	UNSUR LAYANAN
1	BAIK	2,66 atau lebih	<ul style="list-style-type: none"> • persyaratan • kejelasan petugas • disiplin petugas • tanggungjawab petugas • kemampuan petugas • kecepatan pelayanan • keadilan pelayanan • kenyamanan pelayanan • keamanan pelayanan
2	SEDANG	2,41 – 2,65	<ul style="list-style-type: none"> • prosedur pelayanan • kesopanan dan keramahan • kepastian jadwal pelayanan
3	KURANG	2,16 – 2,40	<ul style="list-style-type: none"> • kewajaran biaya • kepastian biaya

Dengan kategorisasi tersebut dengan mudah dapat diketahui unsur mana dari kategori umum (BAIK) tadi yang masih mengganggu atau sebenarnya “**belum baik**” sehingga nilainya belum maksimum.

Zeithaml dan Bitner (1999) menyederhanakan dimensi pelayanan menjadi 5 dimensi meliputi :

- 1) *Tangibles* adalah fasilitas fisik, peralatan dan alat sarana komunikasi

- 2) *Reliability* adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat
- 3) *Responsivness* adalah kemauan untuk membantu penerima pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat
- 4) *Assurance* adalah kemampuan bersikap ramah, sopan, tenggang rasa dan cakap
- 5) *Emphaty* adalah kemampuan untuk berusaha memahami dan memperhatikan kebutuhan penerima pelayanan.

Secara umum dimensi pelayanan yang dikemukakan Parasuraman terkait *human skill* (ketrampilan manusiawi). Capaian nilai unsur yang didasarkan pada human skill tersebut sebenarnya telah cukup bagus. Nilai kurang ternyata berasal dari unsur-unsur yang tidak berasal dari pendekatan teori dimensi pelayanan (*tangibles, reability, responsivness, assurance, dan emphaty*).

3. Implikasi manajerial

Pada umumnya unsur pelayanan yang terkait ketrampilan manusia sudah cukup dapat memuaskan masyarakat, kecuali kesopanan dan keramahan yang sangat kualitatif sifatnya. Justru pada unsur teknis yang dibakukan lembaga masih mendapat nilai kurang. Hal ini nampak pada rendahnya skor : **prosedur pelayanan, kepastian jadwal, kewajaran biaya dan kepastian biaya**. Artinya, tidak cukup *human skill* saja yang memuaskan masyarakat, tetapi juga

standar teknis. Dengan demikian, beberapa unsur yang perlu mendapat perhatian ulang adalah :

- 1). Prosedur pelayanan, perlu analisa ulang : analisa prosedur dapat dilakukan dengan 2 tahapan. Tahap pertama dengan mengkaji dan memperbaiki prosedur dari oleh tim internal. Tahap ke dua pembahasan prosedur baru dengan menghadirkan stakeholders masyarakat wajib pajak, LSM dan komponen masyarakat lain.
- 2). Kepastian jadwal, perlu keberanian penetapan jadwal dan menjaga konsistensi pelaksanaannya.
- 3). Kewajaran biaya, perlunya tinjauan ulang tingkat harga yang pas dengan mempertimbangkan berbagai komponen biaya yang diperlukan dalam pelayanan dengan mengikutsertakan stakeholders, sehingga keajaran dapat diperoleh.
- 4). kepastian biaya, perlunya kontrol yang lebih ketat dari manajemen pada kemungkinan pungutan biaya tambahan.

Pada kondisi masyarakat dengan kemampuan ekonomi yang sedang terganggu oleh berbagai persoalan ekonomi, faktor biaya perlu mendapat perhatian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

- 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor SAMSAT Semarang I mencapai angka 64,75 atau dalam kategori BAIK.**

Hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah berdasarkan 14 (empat belas) indikator atau unsur pelayanan, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64,75 (dalam Nilai Interval Konversi 62.51 - 81.25) sehingga kinerja pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Semarang I secara umum dalam katagori “ **Baik** “.

- 2. Masih terdapat unsur pelayanan yang rendah.**

Meskipun secara umum masuk kategori Baik, bukan berarti semua indikator atau unsur pelayanan sudah memuaskan masyarakat, akan tetapi masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian oleh pimpinan unit pelayanan, hal ini dikarenakan berdasarkan hasil penelitian dan analisis penghitungan Nilai Indeks setiap indikator ternyata ada 4 unsur yang masih kurang. Unsur-unsur tersebut secara berurutan dari empat skor paling rendah adalah :

- 1). unsur pelayanan **tingkat kewajaran biaya** memperoleh nilai tertimbang 15,3 atau nilai rata-rata perindikator 2,16,
- 2). unsur **kesesuaian biaya** dengan ketentuan yang berlaku memperoleh nilai tertimbang 16,5 atau nilai rata-rata indikator 2,33
- 3). unsur pelayanan **ketepatan waktu penyelesaian** yang hanya memperoleh angka nilai tertimbang 18,3 atau nilai rata-rata perunsur 2,58.
- 4). Unsur **kesopanan dan keramahan** memperoleh nilai tertimbang 18,6 atau nilai rata-rata unsur 2,63,

Ke-empat unsur pelayanan tersebut, apabila dibandingkan dengan unsur pelayanan yang lain, nilai tertimbang di atas 19,5 atau nilai rata-rata perunsur di atas 2,65. Dengan demikian keempat unsur pelayanan tersebut termasuk dalam katagori rendah atau dapat diinterpretasikan cukup, sehingga untuk perbaikan kinerja pelayanan harus segera mendapatkan perhatian khusus oleh manajemen atau pimpinan unit.

B. Saran Peningkatan Kinerja Pelayanan

Saran kepada Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan

Untuk melakukan perbaikan pada unsur pelayanan tingkat kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Persepsi masyarakat ini timbul dikarenakan mungkin adanya tambahan-tambahan biaya yang dibebankan kepada wajib pajak di luar ketentuan yang dipungut oleh petugas. Perbaikan yang dilakukan dengan meningkatkan pengawasan oleh masing-masing pimpinan secara efektif, dan perlu dibangun komitmen bersama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, disamping itu diberlakukan *reward* bagi petugas yang berprestasi dan akuntabel dan *punishmen* bagi petugas yang melakukan pelanggaran terhadap kode etik pelayanan. Langkah lain kiranya diberlakukan pola *tour of duty* atau mutasi petugas pada tempat yang berbeda secara berkala. Perlu adanya komitmen dan konsisten terhadap pemberantasan para calo yang tidak resmi.

2. Unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan;

Untuk melakukan perbaikan pada unsur pelayanan tingkat kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, diperlukan penerapan Pengawasan Melekat secara efektif yang dilakukan oleh masing-masing unsur pimpinan unit pelayanan. Selain itu kemungkinan terdapat pos-pos biaya yang kiranya tidak diperlukan kiranya perlu ditinjau kembali, karena hal ini mungkin yang dirasakan oleh masyarakat yang menjadi beban sehingga timbul persepsi masyarakat terhadap tidak adanya kewajaran pembayaran pajak.

3. Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan;

Untuk melakukan perbaikan pada unsur ketepatan waktu pelayanan, diperlukan peningkatan disiplin pegawai, melalui penyusunan jadwal pelayanan atau jam buka dan jam tutup. Disamping itu kiranya perlu dilakukan evaluasi kinerja bagi setiap individual petugas pelayanan secara kontinyu.

4. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan;

Untuk melakukan perbaikan pada unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, diperlukan perubahan pola pikir dan penerpana nilai-nilai budaya kerja aparatur yang merupakan pedoman/tuntutan berperilaku birokrasi, selain itu kiranya juga dilakukan Pembinaan Etika Birokrasi sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2005 tentang Etika Birokrasi. Dengan adanya pemahaman dan penghayatan nilai-nilai budaya dan etika diharapkan akan dapat berpengaruh positif terhadap tingkat kesopnan dan keramahan petugas terhadap masyarakat sebagai pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998, **Prosedur Penelitian**, Cetakan sebelas, penerbit Rineka Cipta Jakarta
- Band, W., 1990, "Quality is King for Marketers", **Sales and Marketing Management in Canada Journal**, Vol 30, maret, 6-8
- Cronin, J.J. dan Steven A. Taylor, 1994, "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of service Quality", **Journal of Marketing**, Vol. 58, January, 125-131
- Gale, B.T. dan Buzzel, R.D., 1989, "Market Perceived Quality: Key Strategic Concept", **Planning Review Journal**, Vol. 17, Mar/April, 6-15
- Gale, Brandley T., 1994, **Managing Customer value Creating Quality and Service that Customer Can See**, Free Press, New York
- Hassel Nogi S Tangkilisan, 2005, **Manajemen Publik** Cetakan Pertama Penerbit PT. Grasindo Jakarta.
- Kotler, P., 1997, "**Marketing Management: Analisis, Planning, Implementation and Control**" 9 th edition, Addims-Wesley Oublishing Company, New York
- Komaridin, 2004 **Reformasi Birokrasi Aparatur Negara**, Makalah Seminar Forkompanda tanggal 17 Maret 2005 di Semarang
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.
- Nasir, Moh, 1999, **Metode Penelitian**, Edisi keempat, penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A., dan Valerie A. Zethaml, 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality" **Journal of Retailing**, Vol. 64, Number 1, spring, 12-40
- Parasuraman, A., dan Valerie A. Zethaml, dan Leonard Berry, 1994, "Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research", **Journal of Marketing**, Vol. 58, January, 11-124

Rasyid, 2000 **Tugas Pokok Pemerintahan Modern** Penerbit Lembaga Administrasi Negara Jakarta.

Supranto, 2001 **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Cetakan kedua Penerbit Rineka Cipta Jakarta.

Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, (SANKRI) tahun 2003 Lembaga Administrasi Negara Jakarta.

Sunarto, 2003, **Perilaku Organisasi**, Penerbit Amus, Yogyakarta

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, 2000, **Total Quality Management**, Penerbit ANDI Yogyakarta.

Wawasan, terbitan tanggal 8 Maret 2003

Warella Y, 1997, **Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik**, Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang

Pelayanan Publik, Majalah Bulanan Edisi III Nopember Tahun 2004