

650.73
DIP
2 21

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN
(Studi pada Kantor Bersama SAMSAT
di Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah)**

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 :
HERMAN DIPOYANTO
NIM : D4E 001 015**

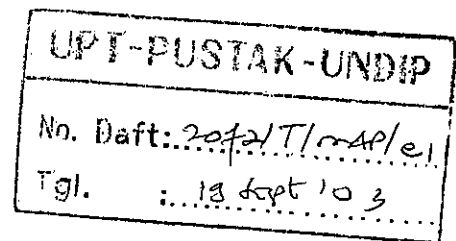
**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2003**

UPI-PUSTAKA UNPAD

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN
(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT
di Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah)**

Dipersiapkan dan disusun oleh
HERMAN DIPOYANTO
D4E001015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 5 Juni 2003



Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing I

(Prof. Drs. Y. Warella, M.PA, Phd.)

Anggota Dewan Penguji lain :

1. (Prof. Drs. Hartoyo)

Sekretaris Penguji / Pembimbing II

(Dra. Susi Sulandari, Msi)

2. (Dra. Sri Suwitri, Msi)

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

Tanggal : 5 Juni 2003
Ketua Program Studi MAP
Universitas Diponegoro Semarang



Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Phd.)

RINGKASAN

Adanya perubahan-perubahan dalam paradigma Sistem Pemerintahan ini telah membawa konsekuensi kepada tuntutan dari masyarakat. Tuntutan yang paling sering didengar dan aktual sekarang ini adalah masalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan akan memberikan tingkat kepuasan yang benar-benar dapat dirasakan bahkan dapat dinikmati oleh masyarakat. Karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat, pemerintah telah melakukan berbagai upaya menyederhanakan sistem dan prosedur untuk dapat meningkatkan pelayanan. Dengan demikian untuk mengantisipasi permasalahan pelayanan SAMSAT dimaksud, sebenarnya jajaran dinas pendapatan daerah telah mengambil prakarsa untuk meningkatkan pelayanan dengan program peningkatan sumberdaya manusia (SDM), dan sarana prasarana serta koordinasi dengan seluruh instansi terkait guna mengevaluasi dan penyempurnaan sistem dan prosedur SAMSAT yang mengarah pada terwujudnya pelayanan yang berdaya guna dan berhasilguna. Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari tiga instansi : Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, Jasa Raharja dalam pelaksanaan harus ada koordinasi yang baik diantara ketiga instansi tersebut. Di lapangan seringkali ditemui ada perbedaan persepsi tentang sistem serta prosedur pelayanan, belum lagi ada kecenderungan ego sektoral diantara ketiga instansi tersebut. Khususnya dalam memanfaatkan prosedur pelayanan. Hal ini akan menimbulkan masalah dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak. Pelaksanaan layanan yang diberikan kantor bersama SAMSAT, berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor belum memenuhi keinginan penerima layanan (masyarakat) sehingga faktor yang mempengaruhinya menjadi relevan untuk diteliti. Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan memperbaiki sistem pelayanan pajak, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan surat-surat kendaraan bermotor. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam perkembangannya hingga saat ini pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT dirasakan oleh masyarakat masih sangat kurang dan belum seperti yang diharapkan, sederhana, cepat dan transparan. Oleh karena itulah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan layanan dilihat dari kesadaran aparat layanan, disiplin aparat layanan, kerjasama aparat dalam layanan dan jaminan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (penerima layanan).

Hasil penelitian ini menemukan bahwa penilaian kepuasan dari para responden menunjukkan 44 orang (44 %) dikategorikan puas. Sedangkan yang kurang puas ada 25 orang (25 %), sangat puas ada 19 orang (19 %) serta yang tidak puas ada 12 orang (12 %). Kesadaran aparat menurut 32 orang (32 %) responden sangat baik. Sedangkan 31 orang (31 %) menyatakan baik, 21 orang (21 %) menyatakan kurang baik serta 16 orang (16 %) menganggap tidak baik. Disiplin aparat menurut responden sudah baik baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 42 skor yang dikategorikan sangat baik (42 %). Sedangkan yang

dikategorikan kurang baik ada 32 orang (32 %), dikategorikan sangat baik ada 19 orang (19 %), serta dikategorikan tidak baik ada 7 orang (7 %). Penilaian terhadap kerjasama aparat dari para responden cenderung baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 43 skor yang dikategorikan baik (43 %). Sedangkan yang dikategorikan tidak baik ada 21 orang (21 %), dikategorikan kurang baik ada 19 orang (19 %), serta dikategorikan sangat baik ada 17 orang (17 %). Jaminan layanan yang diterima menurut responden sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 38 skor yang dikategorikan baik (38 %). Sedangkan yang dikategorikan sangat baik ada 34 orang (34 %), dikategorikan kurang baik ada 17 orang (17 %), serta dikategorikan tidak baik ada 11 orang (11 %). Dengan demikian dari jawaban-jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa responden menganggap jaminan layanan sudah baik. Dengan analisa kuantitatif yang ditunjukkan oleh angka rank Kendall menunjukkan bahwa kesadaran aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Begitu pula dengan variabel disiplin aparat, menunjukkan bahwa disiplin aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Variabel kerjasama aparat ternyata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Variabel jaminan layanan ternyata juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan.

Dengan adanya temuan tersebut diharapkan SAMSAT dapat lebih meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat luas tidak lagi merasa bahwa prosedur pengurusan terasa sulit dan kaku. Selain itu perlunya pemberantasan calo secara kontinyu dengan lebih menertibkan mekanisme kerja supaya lebih efisien dan efektif sehingga para pelanggan mendapatkan kepuasan. Disamping itu perlu juga diperhatikan peningkatan kualitas SDM dengan training, seminar maupun pelatihan dari pihak SAMSAT sebagai salah satu upaya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimum kepada masyarakat.

ABSTRAKSI

Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan memperbaiki sistem pelayanan pajak, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan surat-surat kendaraan bermotor. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam perkembangannya hingga saat ini pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT dirasakan oleh masyarakat masih sangat kurang dan belum seperti yang diharapkan, sederhana, cepat dan transparan. Oleh karena itulah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan layanan dilihat dari kesadaran aparat layanan, disiplin aparat layanan, kerjasama aparat dalam layanan dan jaminan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (penerima layanan). Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari responden sebanyak 100 sampel dari total 113.476 populasi. Metode analisis dari jawaban angket yang disebarakan pada penerima layanan SAMSAT Kabupaten Sragen dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Rank-Kendall dan analisis korelasi Pearson dengan program SPSS 10 untuk menguji hubungan antara variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat, jaminan layanan dan kepuasan penerima layanan. Temuan pertama dalam penelitian ini adalah ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan dengan kepuasan penerima layanan secara parsial. Sedangkan temuan kedua dalam penelitian ini adalah ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan dengan kepuasan penerima layanan secara bersama-sama.

Kata Kunci : kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan dengan kepuasan penerima layanan.

ABSTRACT

The Under-One-Roof Integrated Administrative System (SAMSAT) is one of the government policies, which aims to enhance the net local income and to improve tax service, road accident aids, and driving licenses administration. In the development of SAMSAT in accordance with services providing to the public, it is believed that services have not yet been satisfactorily and as well as transparently and promptly taken. Consequently, it should be a study to observe service satisfaction in concerning the awareness of the service providers, the discipline of the service providers, and the co-operation between service providers and service guarantee, which people (the service receivers) expect. Data to be used in this study is primary data from 100 sampled respondents of the total 113,476 population. Analysis method on the replied questioners that the SAMSAT service receivers distribute through Sragen Regency are carried out with Rank-Kendall correlation analysis and Pearson correlation analysis, using the computer aided device program of SPSS 10 for the purpose of testing the relationship between such variables as service providers awareness, officers discipline, officers co-operation, service guarantee and the satisfaction of the service receivers. The first finding of this study is a positive and significant relationship between such variables as service providers awareness, officers discipline, officers co-operation, service guarantee and the partial satisfaction of the service receivers. The second finding is a positive and significant relationship between such variables as service provider awareness, officers discipline, officers co-operation, and service guarantee, and the communal satisfaction of the service receivers.

Key words : service providers awareness, officers discipline, officers co-operation and service guarantee, service receivers satisfaction.

PERNYATAAN

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

Semarang, 5 Juni 2003



HERMAN DIPOYANTO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat petunjuk serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini sebagai tugas akhir belajar, guna menyelesaikan Program Magister Administrasi Publik, Program Pasca Sarjana S2 di Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul : **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah)”**

Penulis sangat merasakan besarnya karunia Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran ditengah kekurangan dan keterbatasan penulis dalam penyusunan tesis ini, disamping itu bantuan dan dorongan dari banyak pihak telah memungkinkan rampungnya tugas akhir ini. Karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Y. Wareila, MPA, Phd. sebagai Pembimbing-I yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dra, Susi Sulandari, M.Si, sebagai Pembimbing-II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama penyusunan tesis ini.
3. Ketua program Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Bapak Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Phd dan Para Dosen beserta seluruh staf dan jajarannya, yang telah memberikan bimbingan dan pelayanan sebaik-baiknya.

4. Kepada istri tercinta serta anak-anakku tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual yang tiada hentinya.
5. Serta semua pihak yang tidak kurang jasanya untuk tesis ini, yang tidak mungkin disebutkan semuanya didalam kolom yang sempit ini.

Teriring salam dan do'a kepada Bapak, Ibu dan rekan-rekan semua, penulis panjatkan do'a kepada Allah SWT untuk membalas kemuliaan dan kebaikan Saudara.

Sebagai siswa yang sedang belajar, penulis juga menyadari banyaknya kelemahan dan kekurangan dalam penulisan tesis yang belum sempurna ini, mudah-mudahan dibalik ketidaksempurnaan tesis ini, masih terdapat manfaat untuk kajian lebih lanjut yang dapat dipetik.

Semarang, 5 Juni, 2003

Penulis



Herman Dipoyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Tingkat Kepuasan Penerima Layanan.....	12
2. Kesadaran Aparat Layanan.....	23
3. Disiplin Aparat.....	25
4. Kerjasama Aparat dalam Layanan.....	26
5. Jaminan Layanan yang Diberikan.....	28
B. Hubungan Antar Variabel.....	30
C. Hipotesis.....	32
1. Hipotesis Minor.....	32

2. Hipotesis Mayor.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian/Perspektif Penelitian	35
B. Ruang Lingkup/Fokus Penelitian.....	36
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Variabel Penelitian	36
1. Klasifikasi Variabel.....	36
2. Definisi Konseptual	36
3. Definisi Operasional	37
E. Skala Pengukuran Variabel	40
F. Jenis dan Sumber Data	41
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	41
I. Teknik Pengolahan Data	42
J. Teknik Pengumpulan Data	43
K. Teknik Analisa Data.....	44
L. Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT.....	46
B. Hasil Penelitian	50
1. Identitas Responden.....	51
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penerima Layanan.....	54
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Aparat	60
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Aparat...	66
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kerjasama Aparat	72
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel jaminan Layanan SAMSAT	78
C. Analisis Hasil Penelitian	84

1. Hubungan Antar Variabel Penelitian dengan <i>Crosstab</i>	84
2. Diskusi.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.01. Skema Teori Yang Mendasari Penelitian	30
Gambar 2.02. Hipotesis Minor Secara Geometris	33
Gambar 2.03. Hipotesis Mayor Secara Geometris.....	34
Gambar 4.01. Strukur Organisasi	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Komposisi Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.2.	Umur Responden	52
Tabel 4.3.	Komposisi Tingkat Pendidikan Responden	53
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Pengambilan Formulir Pendaftaran Surat-surat Kendaraan Bermotor	54
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Pengajuan Berkas Pendaftaran Surat-surat Kendaraan Bermotor	55
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Pengambilan Hasil Surat-surat Kendaraan Bermotor	56
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan Surat-surat Kendaraan Bermotor	56
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian Surat-surat Kendaraan Bermotor	57
Tabel 4.9.	Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Penerima Layanan	58
Tabel 4.10.	Klasifikasi Penilaian Variabel Kepuasan Penerima Layanan	59
Tabel 4.11.	Penilaian Variabel Kepuasan Penerima Layanan	50
Tabel 4.12.	Tanggapan Responden Terhadap Sambutan Aparat	61
Tabel 4.13.	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Aparat	61
Tabel 4.14.	Tanggapan Responden Terhadap Penjelasan Aparat	62
Tabel 4.15.	Tanggapan Responde Terhadap Pemahaman Aparat	62
Tabel 4.16.	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Aparat	63
Tabel 4.17.	Klasifikasi Skor Variabel Kesadaran Aparat	64
Tabel 4.18.	Klasifikasi Penilaian Variabel Kesadaran Aparat	65
Tabel 4.19.	Penilaian Variabel Kesadaran Aparat	66

Tabel 4.20.	Tanggapan Responden Terhadap Kesiappan Aparat	67
Tabel 4.21.	Tanggapan Responden Terhadap Ketaatan Aparat pada peraturan Persyaratan Layanan	67
Tabel 4.22.	Tanggapan Responde Terhadap Ketaatan Aparat Pada Peraturan Tata Cara Pendaftaran Pelayanan	68
Tabel 4.23.	Tanggapan Responden Terhadap Ketaatan Aparat Pada Peraturan Penerimaan Pembayaran Biaya Layanan	68
Tabel 4.24.	Tanggapan Responden Terhadap Ketaatan Aparat Pada Ketentuan Jam Kerja Layanan	69
Tabel 4.25.	Klasifikasi Skor Variabel Disiplin Aparat	70
Tabel 4.26.	Klasifikasi Penilaian Variabel Disiplin Aparat	71
Tabel 4.27.	Penilaian Variabel Disiplin Aparat	72
Tabel 4.28.	Tanggapan Responden Terhadap Pemanfaatan Satu Jenis Formulir Pendaftaran.....	73
Tabel 4.29.	Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Hubungan Kerja Locket Pendaftaran dan Locket Pembayaran	73
Tabel 4.30.	Tanggapan Responde Terhadap Kelancaran Hubungan Kerja Locket Pembayaran dan Locket Pengambilan	74
Tabel 4.31.	Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Fenerima Pembayaran Biaya	74
Tabel 4.32.	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Waktu Penyelesaian Layanan	75
Tabel 4.33.	Klasifikasi Skor Variabel Kerjasama Aparat	76

Tabel 4.34.	Klasifikasi Penilaian Variabel Kerjasama Aparat	77
Tabel 4.35.	Penilaian Variabel Kerjasama	78
Tabel 4.36.	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat dalam Memahami Keperluan	79
Tabel 4.37.	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat dalam Menyampaikan Penjelasan	79
Tabel 4.38.	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat dalam Memahami Peraturan Tata Cara Layanan	80
Tabel 4.39.	Tanggapan Responden Terhadap Aparat yang Memiliki Keterampilan Dalam Menyampaikan Layanan	80
Tabel 4.40.	Tanggapan Responden Terhadap dalam Menjamin Ketentuan Batas Waktu Dua Jam Selesai	81
Tabel 4.41.	Klasifikasi Skor Variabel Jaminan Layanan	82
Tabel 4.42.	Klasifikasi Penilaian Variabel Jaminan Layanan.....	83
Tabel 4.43.	Hubungan Kesadaran Aparat dan Kepuasan Penerima Layanan dengan Crosstab.....	86
Tabel 4.44.	Signifikansi Kendall's tau-b	87
Tabel 4.45.	Hubungan Disiplin Aparat dan Kepuasan Penerima Layanan dengan Crosstab.....	88
Tabel 4.46.	Signifikansi Kendall's tau-b	89
Tabel 4.47.	Hubungan Kerjasama Aparat dan Kepuasan Penerima Layanan dengan Crosstab.....	90

Tabel 4.48.	Signifikansi Kendall's tau-b	91
Tabel 4.49.	Hubungan Jaminan Layanan dan Kepuasan Penerima Layanan dengan Crosstabb	92
Tabel 4.50.	Signifikansi Kendall's tau-b	93
Tabel 4.51.	Konkordansi Kendall's Hubungan Antara Variabel Kesadaran Aparat, Disiplin Aparat, Kerjasama Aparat dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan (Hubungan Konkordansi Kendall	94

BAB I

PENDAHULUAN

Penelitian pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan ilmiah yang berfungsi mencari penjelasan terhadap sesuatu permasalahan serta memberikan alternatif bagi kemungkinan pemecahan masalahnya. Dengan demikian kegiatan penelitian tidak lepas dari kerangka tujuan dalam upaya pemecahan masalah dimaksud. Berikut ini diuraikan mengenai latar belakang masalah beserta persoalan penelitian dan tujuan serta manfaat penelitian.

A. Latar Belakang Masalah

Selama bertahun-tahun citra yang ada dalam benak sebagian masyarakat, terutama masyarakat dengan tingkat pendapatan dan kesejahteraan rendah, pelayanan umum bagaikan jalan berliku-liku yang penuh dengan lubang yang akan membuat masyarakat mudah terperosok bila tidak cukup memahami seluk-eluknya. Karena itu segelintir orang yang memahami seluk-beluk pelayanan dimaksud, memanfaatkan kesempatan sebagai bahan mendapatkan uang untuk imbalan jasa yang mereka berikan (Permono, 2000:2). Kenyataan ini banyak dikeluhkan oleh sebagian masyarakat, namun seringkali aspirasi mereka tidak diperdulikan oleh pemerintah.

Pemberian otonomi kepada daerah disamping menampung aspirasi perjuangan rakyat baik dalam rangka kokohnya negara kesatuan juga, meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat disamping otonomi yang nyata,

dinamis, serasi, bertanggung jawab juga diharapkan mampu meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa. Untuk menyelenggarakan otonomi daerah diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber keuangan sendiri yang didukung oleh perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah untuk menggali potensi masing-masing, sehingga akan mendatangkan imbalan yang sesuai dengan daerahnya untuk itu diperlukan adanya kreatifitas, inovasi dan pemikiran yang dinamis untuk mendukung perimbangan pendapatan ini.

Persoalan yang sering timbul dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah antara lain berkaitan dengan masalah keuangan, karena kemampuan keuangan sangat diperlukan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah baik dalam memberikan perlindungan terhadap masyarakat.

Untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, dalam mendukung pelaksanaan otonomi daerah telah dikembangkan salah satu sistem pelayanan pembayaran pajak, sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas dan surat-surat kendaraan bermotor, yaitu melalui sistem administrasi manunggal dibawah satu atap atau biasa disebut SAMSAT yang didalamnya terdiri dari tiga instansi, yaitu unsur kepolisian RI, dinas pendapatan daerah propinsi dan PT. Persero Jasa Raharja, dengan satu mekanisme, dengan maksud disamping untuk menambah pendapatan asli daerah (PAD), adalah juga dalam rangka memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Akan tetapi dalam perjalanannya, kesan yang seringkali muncul dalam masyarakat bahwa pelayanan SAMSAT belum sebagai mana yang diharapkan, sederhana, cepat dan transparan (Kusumardono, 2000:4)

Menurut Warella (1997:25) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan mulai pembenahan di bidang struktur dan fungsi, sistem dan prosedur, penyediaan sarana yang lebih memadai, adanya *Reward and Punishment*, peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman, peningkatan profesionalisme termasuk *Code of Conduct* dan kesediaan aparat untuk menerima umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang diperoleh.

Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya dapat direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik.

Sejalan dengan jiwa dan semangat reformasi dibidang pemerintahan daerah, maka prinsip otonomi yang memberikan keleluasan bagi daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri harus diterapkan bersama-sama dengan upaya penegakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik

(*good govermance*) yang pada dasarnya meliputi adanya keterbukaan (*transparancy*) kepada masyarakat, peran serta (*participation*) dari masyarakat, pertanggungjawaban (*acountability*) kepada masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Adanya perubahan-perubahan dalam paradigma Sistem Pemerintahan ini telah membawa konsekuensi kepada tuntutan dari masyarakat. Tuntutan yang paling sering didengar dan aktual sekarang ini adalah masalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan akan memberikan tingkat kepuasan yang benar-benar dapat dirasakan bahkan dapat dinikmati oleh masyarakat. Karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat, pemerintah telah melakukan berbagai upaya menyederhanakan sistem dan prosedur untuk dapat meningkatkan pelayanan.

Dengan demikian untuk mengantisipasi permasalahan pelayanan SAMSAT dimaksud, sebenarnya jajaran dinas pendapatan daerah telah mengambil prakarsa untuk meningkatkan pelayanan dengan program peningkatan sumberdaya manusia (SDM), dan sarana prasarana serta koordinasi dengan seluruh instansi terkait guna mengevaluasi dan penyempurnaan sistem dan prosedur SAMSAT yang mengarah pada terwujudnya pelayanan yang berdaya guna dan berhasilguna (Dipenda, 2000:1)

Disamping itu pemerintah dalam hal ini tim pembina samsat yang diformulasikan dalam bentuk Instruksi Bersama (INBER) menteri pertahanan keamanan, menteri dalam negeri dan menteri keuangan Nomor INS/03/m/X/1999, nomor 29 tahun 1999, Nomor 6/IMK 0.14/1999, yang diharapkan dengan INBER tersebut dapat menyatukan pandang sekaligus sebagai pedoman operasional bagi aparat pelayanan SAMSAT. Dasar pelaksanaan lain yang mendukung pendirian Kantor Bersama SAMSAT adalah :

- a. Surat keputusan bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) tentang Pedoman Tata bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) Tahun 1999.
- b. Peraturan daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah No. 3 Tahun 2002 tentang Kendaraan Bermotor.
- c. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 970/247/1999, tentang petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- d. Instruksi Kepala Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 970/2005 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor.
- e. Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 4 tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

- f. Undang-undang No. 34 tahun 2000 tentang Perubahan Undang-undang No. 10 Tahun 1987 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah.

Kantor bersama SAMSAT Sragen sebagai salah satu unit SAMSAT di Jawa Tengah yang cukup potensial, telah berupaya secara berkelanjutan untuk mengimplementasikan INBER dan peraturan perundang-undangan lainnya secara maksimal, yaitu meliputi pola pelayanan sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan loket pelayanan yang ada.
 - a. Loket utama, yaitu meliputi loket pendaftaran dan loket pembayaran/distribusi.
 - b. Loket penunjang, yaitu loket informasi/ pengambilan formulir, loket cek fisik kendaraan, loket pelayanan keterangan fiskal, loket pelayanan BPKB.
2. Mengendalikan mekanisme pelayanan pola "ban berjalan" dan mempertahankan prinsip "satu jam selesai" untuk pendaftaran ulang. Serta pendaftaran hari itu selesai tuntas hari itu juga.
3. Menyediakan sarana/ prasarana penunjang secara berkelanjutan.
4. Pembinaan pegawai (SDM) secara terus menerus melalui berbagai pola pembinaan.
5. Menyediakan secara manual papan-papan petunjuk pengurusan yang mudah terbaca.
6. Transparansi biaya pengurusan.

7. Koordinasi dengan instansi terkait SAMSAT secara periodik untuk mengantisipasi setiap masalah yang timbul.
8. Mengirim surat pemberitahuan kepada pemilik kendaraan bermotor sebelum tanggal jatuh tempo dan kewajiban yang harus dibayar sebagai sarana pelayanan untuk mengingatkan kepada setiap pemilik kendaraan bermotor.
9. Namun demikian dalam pelaksanaannya masih dijumpai adanya kritik dari masyarakat, baik menyangkut prosedur pengurusan yang dirasa sulit dan kaku, adanya pungutan yang tidak jelas (liar) serta adanya aduan pengurusan lewat calo (penjual jasa) yang sulit dihindari. Hal ini mencerminkan bahwa masih adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan samsat yang diharapkan oleh masyarakat dan kinerja yang telah dilaksanakan oleh pemerintah. Kesenjangan tersebut pada gilirannya akan membawa akibat pada tingkat kepuasan masyarakat dimaksud dan beberapa faktor yang mempengaruhinya menjadi relevan untuk diteliti (Suara Merdeka, 8 Juli 2000).

Istilah pelayanan umum dalam terjemahan dari ungkapan dalam bahasa Inggris *public service* dan layanan SAMSAT merupakan salah satu wujud dari pelayanan umum tersebut. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat menjadi sangat dituntut saat ini, karena masyarakat semakin sadar, dengan menggunakan mutu pelayanan yang diterimanya dalam menilai kinerja instansi. Menurut Woworuntu (1997:11) bahwa pelayanan umum atau masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional yang

memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi anda.

Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari tiga instansi : Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, Jasa Raharja dalam pelaksanaan harus ada koordinasi yang baik diantara ketiga instansi tersebut. Di lapangan seringkali ditemui ada perbedaan persepsi tentang sistem serta prosedur pelayanan, belum lagi ada kecenderungan ego sektoral diantara ketiga instansi tersebut. Khususnya dalam memanfaatkan prosedur pelayanan. Hal ini akan menimbulkan masalah dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak.

Kasus-kasus penyimpangan tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya berita di media-media massa seputar SAMSAT seperti yang dimuat pada Surat Kabar Solopos tanggal 29 Juni 2000 dengan judul "Mohon Perhatian SAMSAT Sragen". Dalam kasus tersebut, Wajib Pajak diharuskan membayar melebihi dari besarnya pajak yang sesungguhnya dengan alasan pajak kendaraan bermotor naik 90% untuk roda dua dan 80% untuk roda empat. Dan kasus tersebut kembali dimuat dalam harian suara merdeka, Sabtu tanggal 8 Juli 2000 halaman VI dengan judul "Hati-hati Penipuan di Samsat Sragen", dimana pada surat kabar tersebut disebutkan kalau wajib pajak diharuskan membayar melebihi dari kewajiban yang seharusnya dengan alasan untuk untuk biaya resi, cek fisik dan lain-lain.

Dalam kasus di atas untuk tambahan pungutan tersebut tidak tertuang dalam Peraturan Daerah, dan bukan merupakan pungutan resmi yang harus dibayar oleh wajib pajak. Ini menunjukkan bukti bahwa pungutan itu dibuat

untuk kebutuhan satu instansi saja dan tidak dikoordinasikan kepada Instansi yang lain. Ketiga instansi yang terintegrasi dalam SAMSAT tersebut mempunyai tugas berdasarkan bidang tugas masing-masing yang terbagi dalam :

1. Loker Pendaftaran dan Penetapan : dilaksanakan oleh petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja.
2. Loker Pembayaran dan Penyerahan : dilaksanakan oleh petugas Dipenda dan Polri.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan layanan yang diberikan kantor bersama SAMSAT, berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor belum memenuhi keinginan penerima layanan (masyarakat) sehingga faktor yang mempengaruhinya relevan untuk diteliti. Atas dasar hal itu maka rumusan masalah yang diangkat adalah pengaruh beberapa faktor terhadap tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT (suatu studi pada Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Sragen Propinsi Jawa Tengah).

Dari uraian tersebut di atas, maka dalam penelitian ini perumusan masalahnya adalah apakah tingkat kepuasan penerima layanan pada Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Sragen Propinsi Jawa Tengah dipengaruhi oleh kesadaran aparat layanan, disiplin aparat layanan, kerjasama aparat dalam layanan dan jaminan layanan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan persoalan penelitian tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan layanan dilihat dari kesadaran aparat layanan, disiplin aparat layanan, kerjasama aparat dalam layanan dan jaminan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (penerima layanan).
2. Untuk mengetahui hubungan/ korelasi antara kesadaran aparat layanan dengan tingkat kepuasan penerima layanan.
3. Untuk mengetahui hubungan/ korelasi antara disiplin aparat dengan tingkat kepuasan penerima layanan.
4. Untuk mengetahui hubungan/ korelasi antara kerjasama aparat dengan tingkat kepuasan penerima layanan.
5. Untuk mengetahui hubungan/ korelasi antara jaminan layanan dengan tingkat kepuasan penerima layanan.
6. Untuk mengetahui korelasi antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara bersama-sama dengan tingkat kepuasan penerima layanan.

D. Kegunaan Penelitian

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh suatu manfaat yang berguna, yaitu :

1. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan Unit kerja layanan di jajaran pemerintah, khususnya kantor bersama samsat, dalam mengambil kebijakan peningkatan layanan kepada penerima layanan.
- b. Memberi masukan kepada aparat layanan untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan para penerima layanan

2. Manfaat akademis

- a. Memberikan sumbangan penelitian ilmiah yang diharapkan bagi peneliti lain untuk meneliti lebih dalam tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah
- b. Untuk menghasilkan bahan pustaka yang berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan teori selalu diperlukan dalam setiap penelitian ilmiah yaitu sebagai dasar kajian atas permasalahan yang diteliti. Dengan tinjauan pustaka disamping untuk menemukan masalah dan persoalan penelitian dapat juga memberika masukan ilmiah bagi peneliti untuk membangun kerangka penelitiannya. Pada bab ini akan diuraikan mengenai konsep-konsep (teori), proposisi (dalil), nalar dalil (hipotesa), serta asumsi yang digunakan dalam pemahaman terhadap penelitian ini.

1. Tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan

Pada hakikatnya pelayanan SAMSAT adalah salah satu wujud peleyanan umum yang dilakukan oleh tiga instansi pemerintah dibidang surat-surat kendaraan bermotor dalam satu mekanisme dibawah satu atap yang tujuan utamanya untuk dapat memberikan layanan yang diharapkan dapat memuaskan bagi penerima layanan. Pelayanan yang secara umum didambakan untuk dapat memuaskan masyarakat menurut Moenir (1992:36), kepuasan pelanggan adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dan harapan-harapannya.

Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas.

Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

Ada beberapa pakar yang memberi definisi mengenai kepuasan / ketidakpuasan. Menurut Day dalam Tjiptono (1997:24), bahwa respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaiannya (*discontermination*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan adalah pemakaiannya. Sedangkan menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1997:36) diperoleh rumusan :

$$\text{Kepuasan pelanggan} = f(\text{expectations, perceived performance})$$

Dari persamaan diatas dapat diketahui dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan , yaitu *expectation* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan puas, tetapi sebaliknya apabila *perceived performance* kurang/ tidak memenuhi *expectation*, maka pelanggan akan kecewa/ tidak puas. Dengan demikian kepuasan pelanggan secara sederhana dapat dinyatakan dengan indek kepuasan pelanggan dalam suatu rasio atau perbandingan yang dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{IKP} = \frac{\text{PP}}{\text{EX}}$$

Keterangan :

IKP = indeks kepuasan pelanggan

PP = *perceived performance*

EX = *expectation*

Dari pemahaman mengenai konsep tingkat kepuasan pelanggan yang telah diuraikan diatas, maka konsep penerimaan layanan terhadap pelayanan

samsat dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi perasaan masyarakat penerima layanan yang diukur dari perbandingan antara tingkat layanan yang dirasakan dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Konsep tingkat layanan SAMSAT yang dirasakan oleh penerima layanan merupakan salah satu komponen dari tingkat kepuasan penerima layanan. Seperti telah dikemukakan di depan, pada hakikatnya sama dengan pemahaman kinerja yang dirasakan pelanggan dalam kegiatan bisnis. Menurut Tjiptono (2001:147) kinerja/hasil jasa yang dirasakan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk (barang/jasa). Sedangkan menurut V. Gaspersz (1997:12), bahwa tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan/konsumen adalah tingkat perasaan pelanggan/konsumen dalam menerima layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam konteks persepsi pelanggan bahwa kualitas terus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997:43). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Istilah pelayanan umum adalah terjemahan dari ungkapan dalam bahasa Inggris *publick service* dan layanan SAMSAT merupakan salah satu wujud dari pelayanan umum tersebut. Memberikan pelayanan yang memuaskan

bagi masyarakat menjadi sangat dituntut saat ini, karena masyarakat semakin sadar, dengan menggunakan mutu pelayanan yang diterimanya dalam menilai kinerja instansi. Menurut Woworuntu (1997:11) bahwa pelayanan umum atau masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi anda.

Selanjutnya juga dikemukakan bahwa sikap anda sebagai aparat terhadap masyarakat sangat penting, alasan sederhananya karena bagi kebanyakan masyarakat, andalah instansi anda. Dengan demikian pelayanan yang baik, akan memberikan kesan pertama yang baik terhadap instansi dimaksud.

Untuk mamahami lebih lanjut pelayanan umum, menurut Moenir (1992 :205) bahwa sasaran manajemen pelayanan umum adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerimana layanan terdiri atas dua hal yaitu : Layanan dan produk kegiatan layanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan.

Atas dasar pemahaman mengenai konsep kualitas pelayanan atau kinerja/hasil yang dirasakan oleh pelanggan seperti telah dikemukakan diatas dengan menggunakan nalar bahwa : (a) penerima layanan SAMSAT tidaklah berbeda dengan pelanggan/konsumen dalam kegiatan bisnis (b) penerima layanan SAMSAT dapat mengadakan penelitian atas pengalaman yang dirasakan (c) Layanan SAMSAT sebagai salah satu

wujud pelayanan ini yang perlu dipacu kualitasnya, maka konsep tingkat layanan SAMSAT yang dirasakan oleh penerima layanan dapat didefinisikan sebagai penilaian dari penerima layanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan pada saat proses pengajuan layanan SAMSAT.

Menurut Tjiptomo (1997 : 38), bahwa harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan pelangganlah yang melatar belakangi mengapa, dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Olson dan Dover (dalam Zeithaml, et al., 1993 : 4) mengemukakan bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut .

Dari pendekatan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan atau penerimalayanan menurut Suprpto (1997: 234) bahwa harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar. Sedangkan menurut V. Gaspersz (1997: 25) Expektasi pelanggan sangat ditentukan oleh :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi

dengan produsen. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya tercapai maka ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya

2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi suatu jasa atau produk.
3. Pengalaman dari teman-teman dimana mereka akan menceritakan kualitas layanan oleh pelanggan hal ini jelas mempengaruhi ekspektasi pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi ekspektasi pelanggan. Orang-orang pada bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan akan produk tersebut.

Dengan demikian tingkat kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan (penerima layanan) dapat dilakukan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono (2001: 54). Atas dasar pemahaman tingkat kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan sebagaimana diuraikan diatas maka konsep tingkat layanan SAMSAT yang diharapkan penerima layanan dapat

didefinisikan sebagai suatu harapan yang diinginkan pelanggan pada saat proses pengajuan layanan SAMSAT.

Kini semakin disadari bahwa layanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital bagi lembaga pelayanan publik baik sektor swasta maupun instansi pemerintah dengan demikian, untuk mengetahui serta memcau tingkat kepuasan pelanggan, maka perlu dipahami faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa maupun kepuasan pelanggan atau penerima layanan (Parasuraman, et al 1985 :41) yaitu :

1. *Reliability*, ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat selain itu juga memenuhi janjinya
2. *Responsivness*, yakni kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, artinya kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
5. *Courtesy*, yakni sikap sopan santun, respek, perhatian dan beramalan para petugas pelayanan.

6. *Cominication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dipahami dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yakni sifat jujur dan dapat dipercaya
8. *Security*, yakni aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
9. *Understanding /Knowing The Custumer*, artinya usaha memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tamgibles*, yakni bukti fisik dari jasa dapat besarnya fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan.

Namun dalam perkembangan selanjutnya, pada tahun 1988 Parasuraman dan kawan –kawan menemukan bahwa sepuluh faktor yang ada, dirangkai menjadi hanya lima dimensi pokok (dalam Tjipiono, 2001 : 70) Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan saran komunikasi.
2. Keandalan (*reability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut Moenir (1992 : 88), bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat, serta para petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor kemampuan dan ketrampilan petugas serta faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerak/tindakan dengan tanpa peralatan.

Faktor aturan meliputi hal-hal yang penting berkaitan dengan manusia sebagai subyek aturan yaitu : (a) kewenangan artinya si pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu (b) Pengetahuan dan pengalaman yakni si pembuat aturan harus memiliki pandangan jauh kedepan, sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang panjang, (c) kemampuan bahasa yakni dalam beberapa hal bahasa mampu menterjemahkan secara lengkap kehendak atau pikiran, (d)

Pemahaman oleh pelaksana yakni petugas pelaksana yang akan terlibat langsung dengan aturan itu (e) Disiplin dalam pelaksanaan yakni bentuk ketaatan terhadap aturan yang telah ditetapkan (moenir, 1992 :91).

Sedangkan faktor organisasi yang dimaksudkan diatas tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai (moenir, 1992 :98). Seperti pernyataan Louis A. Allen (1958 :52) , *“Organisation is a mekanism or structure that enable living things to work effectively together”*

Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu ialah sistem prosedur dan metode.

Dari pendekatan bagi sebuah organisasi, dalam hal ini organisasi pelayanan diperlukan adanya kerjasama dari semua pegawai/manusia yang ada dalam organisasi maupun yang terlibat di dalam pencapaian tujuan organisasi (Suradinata, 1995 :97).

Pendapat dari pakar pemasaran diatas, pada intinya meliputi dua pendekatan, ada yang menitik beratkan pada perilaku aparat dan yang lain lebih pada pendekatan organisasi dalam menyoroti dimensi-dimensi yang berpengaruh pada tingkat kepuasan penerima layanan.

Berdasarkan SK. MENPAN No. 58 tahun 2002 dijelaskan bahwa pelaksanaan penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima terhadap unit pelayanan masyarakat termasuk didalamnya SAMSAT, dilakukan

secara terbuka dan obyektif oleh unsur masyarakat pengguna pelayanan dan dibantu oleh Tim Penilai dan seleksi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara sebagai mediator dan fasilitator. Tatacara penelitian dan penilaian dilakukan dengan cara :

- a. melakukan observasi - kunjungan pengamatan obyek/lapangan secara langsung, melakukan identifikasi semua komponen pelayanan dan memberikan apresiasi terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan dengan menggunakan Form.A;
- b. melakukan survey - menyebarkan kuesioner (Form B) kepada masyarakat pengguna pelayanan, untuk diisi secara langsung oleh masyarakat dengan cara dipandu melalui wawancara oleh Tim Penilai;
- c. mempertimbangkan pendapat / laporan pengaduan / informasi atau temuan oleh masyarakat, baik yang disampaikan langsung maupun melalui media massa tertentu.

Obyek penilaian unit pelayanan meliputi kesatuan variabel/komponen yang didayagunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang tercermin dalam keseluruhan kegiatan dalam penerahan sumber daya manajemen pelayanan yang mencakup :

- a. sistem - meliputi prosedur, persyaratan, mekanisme kerja, jadwal dan kebijakan lain dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. tingkat profesionalitas personil/petugas, meliputi ketrampilan, kecakapan kerja, tingkat pengetahuan dan pengalamannya, sikap dan perilaku (sigap / tanggap / kepedulian) dalam melayani masyarakat;

- c. kualitas produk pelayanan, meliputi konsistensi mutu dalam proses memberikan pelayanan yang terdiri dari jenis pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa;
- d. sarana/fasilitas meliputi keseluruhan peralatan yang disediakan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian Kepuasan penerima layanan tersebut diatas, maka diketahui bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan penerima layanan adalah kesadaran aparat aparat layanan, disiplin aparat layanan, kerjasama aparat dalam layanan, jaminan layanan yang diberikan. Sedangkan indikator kepuasan penerima layanan adalah :

- Kelancaran pengambilan formulir pendaftaran surat-surat kendaraan bermotor
- Kelancaran pengajuan berkas pendaftaran surat-surat kendaraan bermotor
- Kelancaran pengambilan hasil surat-surat kendaraan bermotor
- Kesesuaian biaya yang dibayarkan dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor
- Kesesuaian waktu penyelesaian surat-surat kendaraan bermotor

2. Kesadaran Aparat Layanan

Menurut Moenir (1992 : 88) kesadaran aparat layanan merupakan konsep yang didefinisikan sebagai suatu kemauan hati aparat yang untuk ikhlas dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas. Begitu pula seperti yang diatur dalam Berdasarkan SK. MENPAN No. 58 tahun 2002 tentang sikap profesionalitas pegawai mencantumkan kesadaran

aparats dalam hal melayani masyarakat sebagai salah satu point penting dalam rangka pengabdian terhadap masyarakat.

Dengan kesadaran pada aparat diharapkan mereka akan melaksanakan tugas pelayanan yang telah ditentukan dengan penuh keiklasan, kesungguhan, disiplin dan kepedulian, sehingga masyarakat penerima layanan mendapat perhatian, dapat berkomunikasi serta merasa terlayani kebutuhannya dengan baik. Dari pemahaman tersebut kesadaran aparat berfungsi sebagai acuan dasar yang akan melandasi dan menjiwai perilaku dalam tugas pelayanan, yang menjadi faktor dominan di samping faktor lainnya dalam membangun kepuasan penerima layanan.

Jadi yang dimaksud dengan kesadaran aparat dalam penelitian ini adalah kemauan hati aparat untuk ikhlas dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas layanan SAMSAT. Adapun indikator kesadaran aparat adalah :

- Kesungguhan aparat dalam menyambut masyarakat yang membutuhkan layanan
- Kesungguhan aparat dalam mendengarkan keperluan masyarakat
- Kemauan aparat dalam memberikan penjelasan tentang proses penyelesaian atas keperluan masyarakat
- Kepedulian aparat untuk memahami keperluan penerima layanan
- Keramahan aparat dalam menanggapi keperluan masyarakat yang disampaikannya merupakan salah satu ukuran konsep kesadaran aparat layanan.

3. Disiplin Aparat layanan

Konsep disiplin aparat layanan menurut Moenir (1992 : 89) didefinisikan sebagai sikap dan perilaku layanan yang taat dan tertib terhadap aturan yang telah ditetapkan dalam tugas layanan SAMSAT. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Mengenai disiplin menurut Moenir (1992 :95), ada dua jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha untuk menghasilkan barang atau jasa / pelayanan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu (gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada tidaknya disiplin dalam hal kerja baik metode, prosedur, target dan mutu yang dibakukan). Kedua-duanya merupakan kesatuan yang tak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja, tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena usaha pendisiplinan harus serentak kedua-duanya.

Dengan demikian melalui disiplin aparat layanan yang tinggi pelaksanaan aturan yang ditetapkan memungkinkan dapat mencapai tujuan dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak yang dalam konteks ini adalah masyarakat penerima layanan, dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah mempertimbangkan asas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.

Atas dasar pemahaman diatas maka, yang dimaksud dengan disiplin aparat dalam penelitian ini adalah sikap dan perilaku aparat layanan yang taat dan tertib terhadap aturan yang telah ditetapkan dalam tugas layanan SAMSAT. Indikator disiplin aparat meliputi :

- Kesiapan aparat ditempat tugas untuk dapat melayani keperluan masyarakat dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor.
- Ketaatan aparat pada peraturan mengenai persyaratan pendaftaran layanan SAMSAT.
- Ketaatan aparat pada peraturan mengenai tatacara pendaftaran layanan SAMSAT.
- Ketaatan aparat pada ketentuan mengenai penerimaan pembayaran biaya layanan SAMSAT yang telah ditetapkan
- Ketaatan aparat pada ketentuan mengenai jam kerja layanan SAMSAT.

4. Kerjasama Aparat Dalam Layanan

Kerjasama aparat dalam layanan menurut Almadi (1996 : 87) merupakan konsep yang didefinisikan sebagai suatu hubungan kerja aparat di dalam maupun antar instansi terkait dalam satu rangkaian kegiatan yang mendukung pelaksanaan tugas layanan SAMSAT.

Kerjasama merupakan tulang punggung bagi kehidupan organisasi pelayanan. Hanya dengan bekerjasama sistem dapat teraktualisasi sehingga mendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan, dengan hasil maksimal. Menurut Almadi (1996 :84) bahwa kerjasama yang positif sangat bermanfaat dan dibutuhkan untuk memecahkan sebagai masalah teknis pekerjaan dan berbagai masalah

organisasi. Disamping itu kerjasama juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap para relasi atau pelanggan yang sekaligus merupakan tim yang menjadi benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha.

Atas dasar pemahaman tersebut faktor kerja sama aparat dalam layanan, menjadi sangat penting, karena melalui kerjasama antar petugas serta dengan atasannya dalam satu unit/instansi, maupun antar aparat dengan aparat unit/instansi lain yang terkait dalam mekanisme pelayanan secara sinergis, akan mendorong terwujudnya mutu pelayanan yang pada gilirannya dapat memuaskan bagi penerima layanan. Parasuraman et all (1985 :41) juga memasukkan pentingnya kerjasama dalam memberikan layanan sebagai salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di muka, maka kerjasama antar aparat layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu hubungan kerja aparat didalam maupun antar instansi terkait dalam satu rangkaian kegiatan yang mendukung tugas layanan SAMSAT.

Indikator kerjasama aparat meliputi :

- Pemanfaatan satu jenis formulir pendaftaran untuk layanan SAMSAT yang melibatkan tiga instansi terkait.
- Kelancaran hubungan kerja aparat antara loket pendaftaran dengan loket penerimaan pembayaran.
- Kelancaran hubungan kerja aparat antara loket pembayaran dengan loket pengambilan hasil layanan SAMSAT.

- Kelancaran penerimaan pembayaran biaya yang telah ditetapkan untuk tiga instansi lewat seorang petugas kasir.
- Kesesuaian waktu penyelesaian proses layanan SAMSAT yang melibatkan tiga instansi terhadap ketentuan layanan dua jama selesai.

5. Jaminan Layanan Yang Diberikan

Parasuraman et all (1985 :41) memasukkan pentingnya jaminan layanan dalam memberikan layanan sebagai salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan dimana dengan kualitas layanan seperti yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jaminan layanan yang diberikan (*assurance of service*) merupakan suatu konsep yang dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan aparat untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan kepada penerima layanan dapat dipercaya dan diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Jaminan layanan yang diberikan didukung oleh kredibilitas pengetahuan dan ketrampilan serta kerjasama aparat disertai penciptaan rasa aman dalam memberikan layanan. Dengan jaminan layanan yang ditunjukkan akan memberikan kepercayaan kepada penerima layanan bahwa layanan yang diharapkan dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

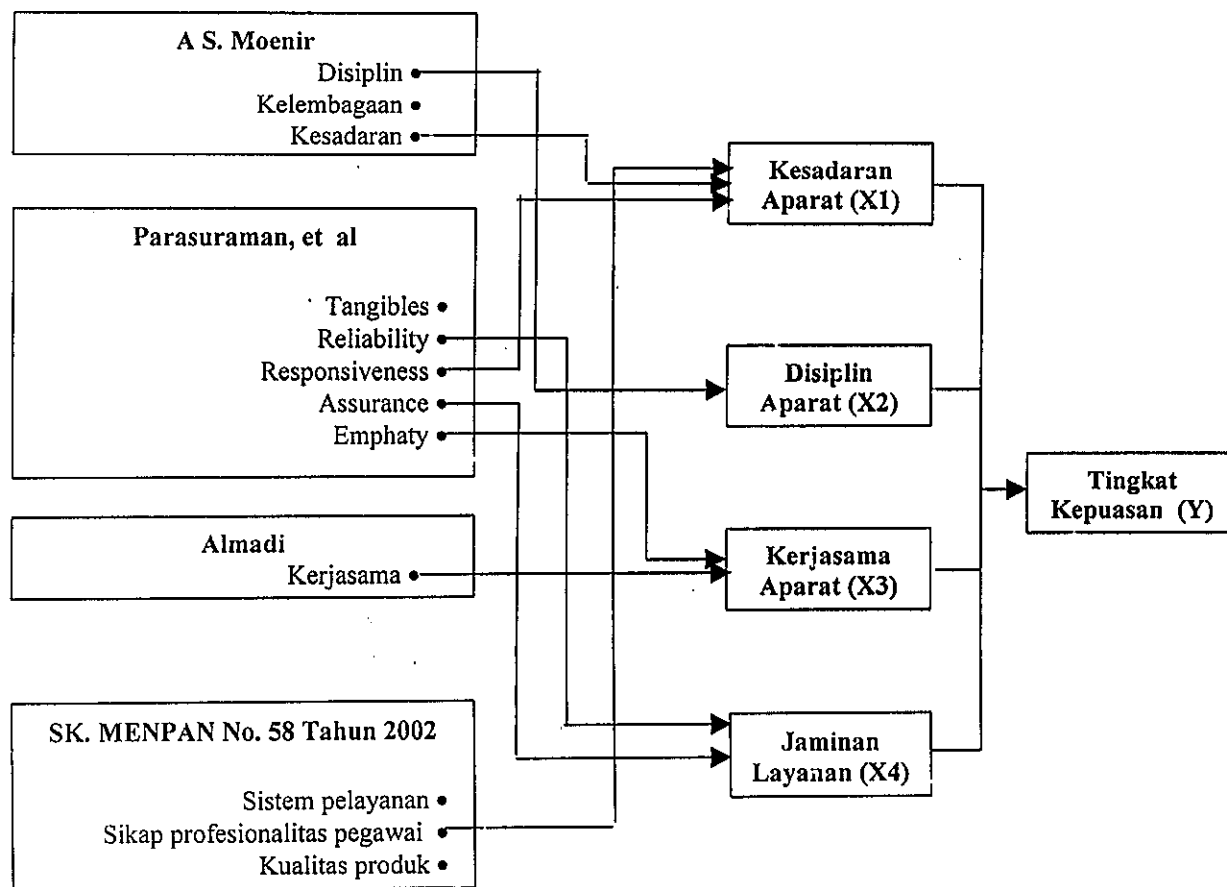
Atas pemahaman tersebut jaminan layanan adalah kemampuan aparat untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan kepada penerima layanan dapat dipercaya dan diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Indikator jaminan layanan yang diberikan meliputi :

- Kemampuan aparat memahami kepentingan masyarakat yang memerlukan layanan.
- Kemampuan aparat layanan dalam memberikan penjelasan tentang proses penyelesaian keperluan masyarakat.
- Pemahaman aparat mengenai tata cara layanan SAMSAT.
- Keterampilan aparat layanan pada saat memberikan layanan SAMSAT.
- Kemampuan aparat untuk menjamin bahwa ketentuan batas waktu penyelesaian layanan dua jam selesai dapat dipenuhi.

Secara singkat maka kisi-kisi instrumen yang diperlukan untuk mengukur kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat, jaminan layanan dan kepuasan layanan disajikan pada Lampiran 11. Sedangkan skema teori yang mendasari penelitian ini disajikan pada gambar 2.01 berikut :

Gambar : 2.01
Skema Teori Yang Mendasari Penelitian



B. HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

1. Hubungan kesadaran aparat layanan terhadap kepuasan penerima layanan.

Tingkat kepuasan para penerima layanan akan meningkat apabila para penerima layanan tersebut merasakan adanya perhatian yang baik dari aparat, komunikasi yang mudah dan santun serta terlayannya dengan baik kebutuhan dan kesulitannya. Hal itu semua akan terwujud apabila didukung dengan tumbuhnya kesadaran aparat

yang akan membawa keikhlasan, kesungguhan dan kepedulian dalam pelaksanaan tugas layanan.

2. Hubungan disiplin aparat layanan tingkat kepuasan penerima layanan.

Para penerima layanan akan merasa puas apabila penerima layanan mendapati aparat yang selalu berada ditempat dan seialu siap melayani dengan tertib dan adil sesuai ketentuan yang berlaku. Perilaku aparat yang selalu berada ditempat dan siap melayani dengan tertib dan adil tersebut kepada penerima layanan, hanya akan terwujud apabila aparat berperilaku disiplin dalam melaksanakan tugas layanan.

3. Hubungan jaminan layanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan penerima layanan.

Para penerima layanan akan merasa puas apabila aparat yang melayani ahli dan terampil dalam bidangnya, jelas, tegas dan transparan dalam melaksanakan tugas serta didukung rasa aman dalam kegiatan layanan, yang kemudian akan memberikan kepercayaan kepada penerima layanan bahwa layanan yang diharapkan dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan. Kondisi tersebut merupakan jaminan layanan yang aktualisasinya akan memberikan kepuasan kepada para penerima layanan.

4. Hubungan kerjasama aparat dalam layanan terhadap tingkat kepuasan penerima layanan.

Para penerima layanan akan merasa puas apabila hubungan kerja aparat dalam melaksanakan tugas layanan menunjukkan kerjasama

yang padu dan harmonis. Dengan kerjasama yang padu dan harmonis tersebut akan menjamin terlaksananya sistem, prosedur dan metode layanan dengan lancar sesuai ketentuan, sehingga pada gilirannya akan menghasilkan produk layanan yang tepat dan memuaskan para penerima layanan.

C. HIPOTESIS

Hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang di rumuskan serta diterima yang dapat menerangkan fakta-fakta yang di amati maupun kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah penelitian selanjutnya. Rumusan hipotesis merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian.

Hipotesis menurut Sugiono (2001 : 39) adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori, belum menggunakan fakta atau melalui uji secara empiris.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis adalah rumusan jawaban yang masih bersifat sementara terhadap semua fakta yang di jadikan dasar dalam penelitian untuk mencari jawaban yang sebenarnya.

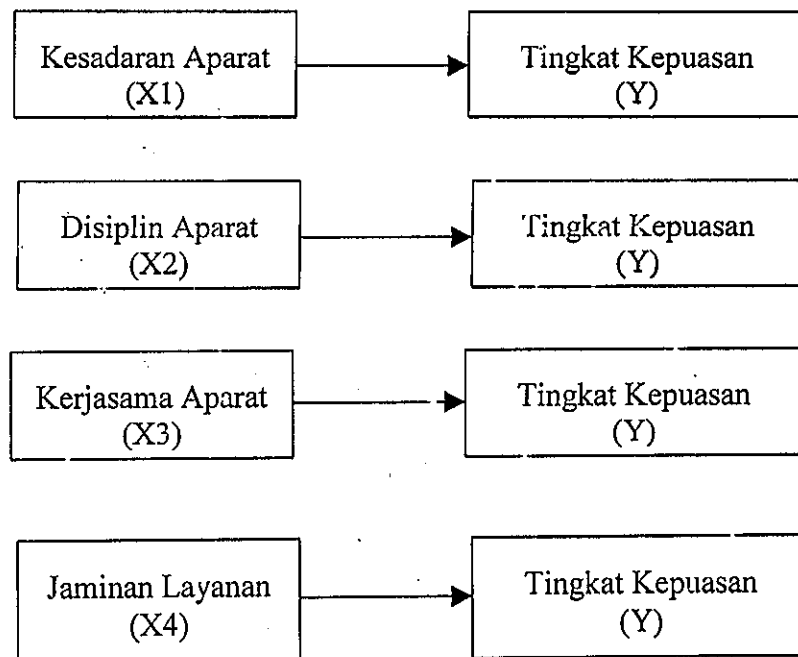
Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Minor.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara sendiri-sendiri

dengan tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT, secara geometris hal ini dapat dilihat pada gambar 2.02.

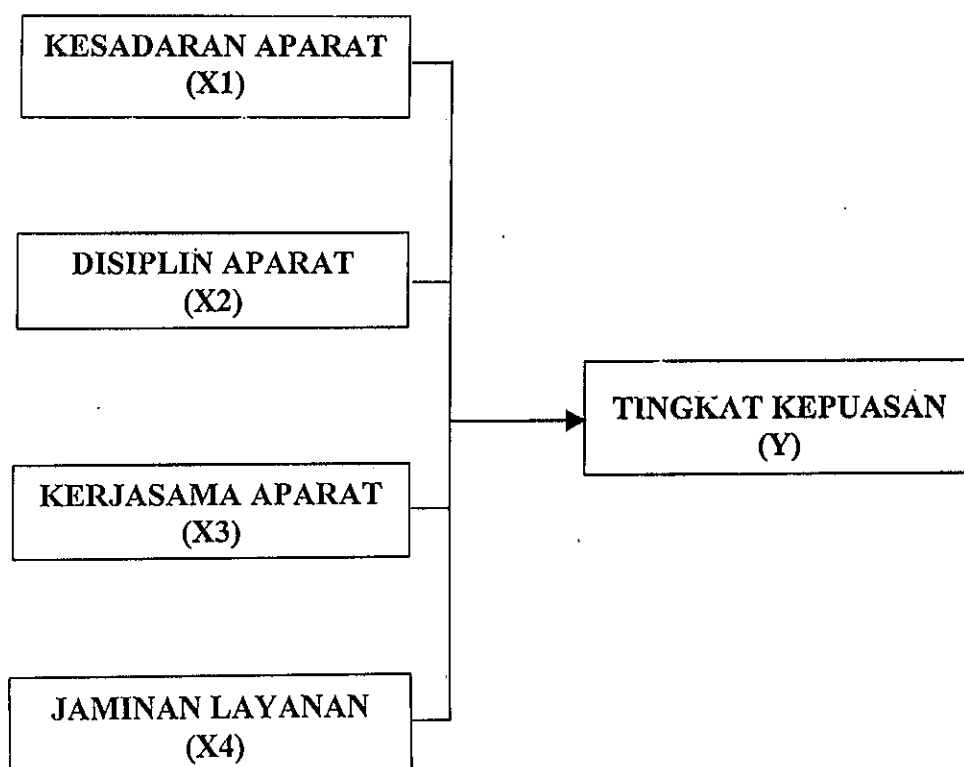
Gambar 2.02. Hipotesis Minor secara Geometris



2. Hipotesis Mayor

Ada pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara bersama-sama dengan variabel tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT, secara geometris hal ini dapat dilihat pada gambar 2.03.

Gambar 2.03: Hipotesis Mayor Secara Geometris



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian / Perspektif Penelitian

Metodologi penelitian adalah tuntutan kerja penelitian agar penelitian tersebut memenuhi tujuan penelitian yang telah ditentukan. Dalam penelitian kita memerlukan data, yaitu suatu cara kerja yang menjadi pedoman penelitian menurut Masri Singarimbun dan Sofiyon Effendi (1991 : 44) penelitian digolongkan menjadi 3 (tiga) tipe, yaitu penelitian penjajakan (eksploratif), penelitian penjelasan (eksplanatori), dan penelitian deskriptif.

1. Tipe penelitian Eksploratif

Adalah penelitian yang bertujuan menemukan sebab terjadinya sesuatu, bersifat terbuka masih mencari-cari dan belum mempunyai hipotesis.

2. Tipe Penelitian Penjelasan (Eksplanatori) atau uji hipotesis

Tipe penelitian ini menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis atau *testing research*.

3. Tipe Penelitian Deskriptif

Untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu dan untuk mendeskripsikan secara terinci fenomena sosial tertentu.

Dalam penelitian ini metode penelitian tipe eksplanatori, yang digunakan dalam menguji hipotesis untuk mengetahui ada tidaknya

pengaruh kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat, jaminan layanan dengan tingkat kepuasan.

B. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian

Penelitian ini membatasi diri hanya pada variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat, jaminan layanan dan tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah.

D. Variabel Penelitian

1. Klasifikasi Variabel

Ada 5 (lima) variabel utama yang menjadi fokus perhatian penelitian ini. Variabel Kesadaran Aparat, Disiplin Aparat, Kerjasama Aparat, Jaminan Layanan merupakan variabel bebas selanjutnya disebut variabel X1, X2, X3 dan X4. Sedangkan variabel tingkat kepuasan merupakan variabel terikat, selanjutnya disebut variabel Y.

2. Definisi Konseptual (Variabel)

Definisi konseptual merupakan definisi yang dipakai oleh penelitian untuk menggambarkan secara abstraksi dari suatu fenomena dalam suatu penelitian.

Definisi konseptual menurut Moh Nasir (1999 : 152) definisi konseptual adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu konstruk atau

vairiabel dengan menggunakan konstruk yang lain. Definisi konseptual dari masing- masing variabel dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan SAMSAT adalah suatu kondisi perasaan masyarakat penerima layanan yang diukur dari perbandingan antara tingkat layanan yang dirasakan dengan tingkat layanan yang diharapkan.
- b. Kesadaran aparat layanan ialah kemauan hati aparat untuk ikhlas dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas layanan SAMSAT.
- c. Disiplin Aparat adalah sikap dan prilaku aparat layanan yang taat dan tertib terhadap aturan yang telah ditetapkan dalam tugas layanan SAMSAT.
- d. Kerjasama Aparat adalah suatu hubungan kerja aparat didalam maupun antar insatansi terkait dalam satu rangkaian kegiatan yang mendukung tugas layanan SAMSAT.
- e. Jaminan Layanan adalah kemampuan aparat untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan kepada penerima layanan dapat dipercaya dan diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Definisi Operasional (Variabel)

- a. Kepuasan Penerima Layanan SAMSAT, dengan indikator :
 - Kelancaran pengambilan formulir pendaftaran surat-surat kendaraan bermotor
 - Kelancaran pengajuan berkas pendaftaran surat-surat kendaraan bermotor
 - Kelancaran pengambilan hasil surat-surat kendaraan bermotor

- Kesesuaian biaya yang dibayarkan dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor
 - Kesesuaian waktu penyelesaian surat-surat kendaraan bermotor
- b. Kesadaran Aparat, dengan indikator :
- Kesungguhan aparat dalam menyambut masyarakat yang membutuhkan layanan SAMSAT,
 - Kesungguhan aparat dalam mendengarkan keperluan masyarakat
 - Kemauan aparat dalam memberikan penjelasan tentang proses penyelesaian atas keperluan masyarakat
 - Kepedulian aparat untuk memahami keperluan masyarakat yang disampaikan
 - Keramahan aparat dalam menanggapi keperluan masyarakat yang disampaikan
- c. Disiplin Aparat, dengan indikator :
- Kesiapan aparat ditempat tugas untuk dapat melayani keperluan masyarakat dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor.
 - Ketaatan aparat pada peraturan mengenai persyaratan pendaftaran layanan SAMSAT.
 - Ketaatan aparat pada peraturan mengenai tatacara pendaftaran layanan SAMSAT.
 - Ketaatan aparat pada ketentuan mengenai penerimaan pembayaran biaya layanan SAMSAT yang telah ditetapkan

- Ketaatan aparat pada ketentuan mengenai jam kerja layanan SAMSAT.
- d. Kerjasama Aparat, dengan indikator :
- Pemanfaatan satu jenis formulir pendaftaran untuk layanan SAMSAT yang melibatkan tiga instansi terkait.
 - Kelancaran hubungan kerja aparat antara loket pendaftaran dengan loket penerimaan pembayaran.
 - Kelancaran hubungan kerja aparat antara loket pembayaran dengan loket pengambilan hasil layanan SAMSAT.
 - Kelancaran penerimaan pembayaran biaya yang telah ditetapkan untuk tiga instansi lewat seorang petugas kasir.
 - Kesesuaian waktu penyelesaian proses layanan SAMSAT yang melibatkan tiga instansi terhadap ketentuan layanan dua jama selesai.
- e. Jaminan Layanan SAMSAT, dengan indikator :
- Kemampuan aparat memahami kepentingan masyarakat yang memerlukan layanan SAMSAT.
 - Kemampuan aparat layanan dalam memberikan penjelasan tentang proses penyelesaian keperluan masyarakat.
 - Pemahaman aparat mengenai tata cara layanan SAMSAT.
 - Keterampilan aparat layanan pada saat memberikan layanan SAMSAT.
 - Kemampuan aparat untuk menjamin bahwa ketentuan batas waktu penyelesaian layanan dua jam selesai dapat dipenuhi.

E. Skala Pengukuran Variabel

Dalam bukunya Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, mengemukakan ada 4 (empat) skala pengukuran yaitu :

1. Skala nominal, adalah tingkat pengukuran dimana tidak asumsi tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dalam ukuran itu.
2. Skala Ordinal, adalah tingkat ukuran yang memungkinkan peneliti untuk mengurutkan respondennya dari tingkat paling rendah ke paling tinggi menurut suatu atribut.
3. Skala Interval, adalah ukuran yang mengurutkan orang atau obyek berdasarkan suatu atribut dan memberikan informasi tentang interval antara orang atau obyek lain.
4. Skala rasional, adalah suatu bentuk interval jaraknya tidak dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara rseponden tetapi antara responden dengan nilai nol absolut. Dalam usaha menganalisa data, dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal, yaitu dalam 4 (empat) kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi score atau bobotnya yaitu banyaknya score antara 1 sampai 4
 - a) Jawaban sangat sesuai / sangat baik diberi score 4
 - b) Jawaban sesuai / baik diberi score 3
 - c) Jawaban kurang sesuai / kurang baik diberi score 2
 - d) Jawaban tidak sesuai / tidak baik diberi score 1

F. Jenis dan Sumber Data

Sumber data mempunyai peran yang sangat penting dalam penelitian karena dengan adanya sumber data penulis akan mendapatkan tempat / sumber yang dapat digunakan untuk mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan .

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sample atau sumbernya melalui questioner atau wawancara.
2. Sumber data skunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui arsip.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi untuk data primer dan studi literature untuk data-data sekunder.

H. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah semua obyek, semua gejala dan semua kejadian atau peristiwa yang akan dipilih harus sesuai dengan masalah yang akan diteliti (Sutrisno Hadi, 1993 : 75). Dengan demikian dalam penelitian ini yang menjadi populasi semua pemakai jasa di SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah.

Pengertian sampel yang dimaksud adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Sutrisno Hadi,1993 : 75). Dalam penelitian ini

sampel yang diambil adalah pemakai jasa di SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1995):

$$n = \frac{N}{1 + N(\text{moe})^2}$$

di mana :

N = jumlah populasi

n = jumlah sample diambil

moe = margin of error maximum yang masih dapat di toleransi sebesar 10%

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor SAMSAT Sragen diketahui bahwa jumlah pemakai jasa/penerima layanan SAMSAT tahun 2002 sebanyak 113.476 orang. Sehingga dengan rumus tersebut, maka jumlah alokasi sampel minimum yang dapat ditentukan melalui populasi yaitu :

$$n = \frac{113.476}{1 + 113.476 (0,10)^2} = 99,911 \Rightarrow 100$$

Untuk selanjutnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *purposive random sampling*.

I. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. *Editing*, merupakan tahapan pertama dalam pengolahan data yang peneliti peroleh dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidakpastian jawaban responden.
2. *Coding*, merupakan pemberian tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.
3. *Tabulasi*, Adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti.

J. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi pustaka, hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku-buku, hasil laporan lain yang ada referensinya.
2. Observasi, merupakan pengumpulan data dengan mengamati secara langsung terhadap obyek yang diteliti dan diambil dari hasil pengamatan gejala yang ada dan dapat menunjang penelitian ini.
3. Wawancara, merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan responden.
4. Questioner, merupakan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis yang langsung sudah disediakan pilihan jawabannya dalam bentuk

pertanyaan yang tertutup dan terbuka, sudah disiapkan dulu kemudian disajikan pada responden.

K. Teknik Analisa Data

Berbagai data yang telah diperoleh dari penelitian baik data primer maupun sekunder dianalisis dengan menggunakan metode :

a. Analisis Kualitatif

Salah satu metode atau teknik yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Metode ini digunakan untuk menjelaskan berbagai variabel dengan metode kualitatif dengan penjabaran uraian. Analisis kualitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan keterangan-keterangan yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas (Sugiyono, 2002,p. 12).

b. Analisis Kuantitatif, Analisis ini digunakan untuk mengolah data statistik untuk mencari tingkat korelasi antar variabel dengan menggunakan rumus Koefisien Rank – Kendall :

$$T = \frac{S}{\frac{1}{2} N (N-1)}$$

Dimana :

T = Merupakan Koefisien korelasi Kendall

N = Banyaknya obyek atau individu yang diurutkan pada X dan Y

S = Jumlah observasi skor untuk semua pasangan

Apabila ternyata banyak nilai yang sama pada observasi X dan Y, maka rumus yang digunakan adalah :

$$T = \frac{S}{\sqrt{\frac{1}{2}N(N-1) - T_x \frac{1}{2}(N-1) - T_y}}$$

Keterangan :

T_x = Banyaknya observasi berangka sama dengan tiap kelompok angka sama pada variabel X

T_y = Banyaknya observasi berangka sama dengan tiap kelompok angka sama pada variabel Y

c. Korelasi

$$R^2 = \frac{b_1 \sum YX_1 + b_2 \sum YX_2 + \dots + b_k \sum YX_k}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien korelasi determinasi

b_1, b_2, \dots, b_k : Harga statistik penaksiran parameter

L. Jadwal Penelitian,

Jadwal penelitian secara lengkap disajikan pada Lampiran 3.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT

Kantor bersama SAMSAT berada di Jalan Raya Sukowati Barat Km. 2 No. 17 Sragen. Wilayah kerjanya meliputi wilayah administrasi Kabupaten Sragen yang luasnya kurang lebih 941,55 Km² yang terdiri dari 20 kecamatan dan 207 desa/kelurahan. Pada tahun 2002 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Sragen pada kurun waktu Januari – Desember 2002 sebanyak 113.476.

Struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Sragen terdiri dari tiga instansi yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian dan Jasa Raharja. Berdasarkan Instruksi Bersama (INBER) menteri pertahanan keamanan, menteri dalam negeri dan menteri keuangan Nomor INS/03/m/X/1999, nomor 29 tahun 1999, Nomor 6/IMK 0.14/1999, yang diharapkan dengan INBER tersebut dapat menyatukan pandang sekaligus sebagai pedoman operasional bagi aparat pelayanan SAMSAT. Dasar pelaksanaan lain yang mendukung pendirian Kantor Bersama SAMSAT adalah :

- a. Surat keputusan bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) tentang Pedoman Tata bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) Tahun 1999.
- b. Peraturan daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah No. 3 Tahun 2002 tentang Kendaraan Bermotor.

- c. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 970/247/1999, tentang petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- d. Instruksi Kepala Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 970/2005 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor.
- e. Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 4 tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- f. Undang-undang No. 34 tahun 2000 tentang Perubahan Undang-undang No. 10 Tahun 1987 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah.

Pengadaan dan pengembangan sarana dan prasarana Kantor Bersama SAMSAT dilaksanakan oleh Pemerintah Propinsi sesuai dengan kemampuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Propinsi dimana biaya pemeliharaan dibantu oleh instansi terkait dalam SAMSAT.

Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT harus memenuhi kualifikasi tertentu seperti yang ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Jumlah personil yang ditugaskan ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat berdasarkan beban tugas / jumlah pelayanan.

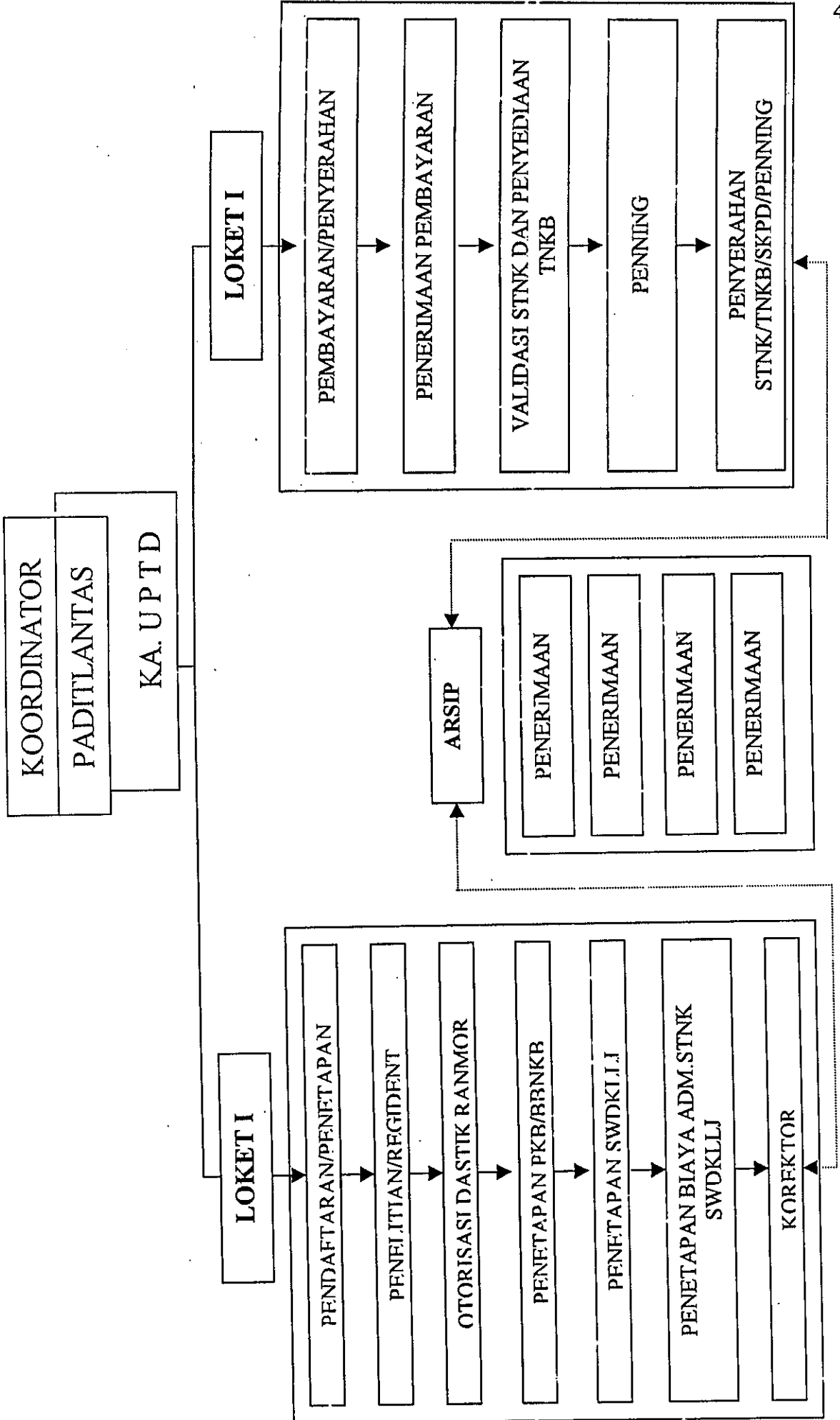
Adapun jenis pungutan yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT meliputi :

1. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)
2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
3. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

4. Biaya administrasi STNK
5. Biaya administrasi BPKB
6. Biaya administrasi TNKB/TCKB
7. Biaya administrasi cek fisik
8. Pungutan lain-lain

Adapun gambar struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT tampak pada gambar 3.1 berikut.

ORGANISASI FUNGSIONAL



B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada para responden yang menerima pelayanan di kantor SAMSAT Sragen. Jumlah sampel diambil 100 responden dari populasi rata-rata penerima layanan Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah pada kurun waktu Januari – Desember 2002 sebanyak 113.476 penerima layanan.

Untuk menunjukkan hasil penelitian, maka akan dilakukan deskripsi distribusi yang meliputi empat variabel independen, yaitu kesadaran aparat, disiplin aparat, kerja sama aparat dan jaminan layanan, serta satu variabel dependen yaitu tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah. Analisa kuantitatif data hasil penelitian ini akan ditampilkan dalam bentuk tabel silang antara variabel independen dan variabel dependen dengan bantuan perhitungan komputer SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Penggunaan tabel tunggal dan tabel silang ini diharapkan dapat memberi gambaran secara menyeluruh tentang hubungan antar variabel.

Hasil penelitian juga dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan rumus statistik Rank Kendall dan Korelasi Pearson untuk mencari hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dari data nominal yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian. Perhitungan Rank Kendall dan Korelasi Pearson juga menggunakan bantuan Program SPSS.

1. Identitas Responden

a. Jenis Kelamin Respoden

Dilihat dari jenis kelamin responden ternyata laki-laki lebih banyak dibanding wanita yang memanfaatkan layanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah selama satu tahun. Perbandingan responden laki-laki dan dengan perempuan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Komposisi Jenis Kelamin Responden

No	Keterangan	Frequency	Percent
1	Laki-laki	95	95,00
2	Wanita	5	5,00
	Total	100	100,0

Sumber : Kuesioner bagian Identitas Responden.

Tabel 4.1 menunjukkan komposisi jumlah laki-laki dalam responden sebesar 95 orang atau 95,0% sedangkan jumlah wanita dalam responden sebesar 5 orang atau 5,0%. Besarnya persentase laki-laki dibandingkan perempuan menunjukkan bahwa jenis jasa layanan yang disediakan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah merupakan jenis layanan yang berhubungan dengan laki-laki yaitu kendaraan bermotor. Disamping itu kaum wanita menganggap prosedur pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT berbelit-belit dan membingungkan, sehingga mereka lebih memilih untuk mewakilkan pada keluarga laki-laki atau menggunakan biro jasa pengurusan pajak kendaraan bermotor. Dari pengamatan di lapangan, sebagian besar

pengguna layanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah yang berjenis kelamin wanita adalah orang-orang dari biro jasa tersebut, yang tentu saja telah mengerti betul seluk beluk prosedur pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT.

b. Umur Responden

Umur responden pada saat penelitian berlangsung dibedakan menjadi tiga yakni di bawah 21 tahun, 21 tahun sampai dengan 41 tahun serta di atas 41 tahun. Dengan demikian maka prosentase umur responden dapat diperhatikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Umur Responden

No	Keterangan	Frequency	Percent
1	Di bawah 21 tahun	2	2,00
2	21 tahun – 41 tahun	72	72,00
3	Di atas 41 tahun	26	26,00
	Total	100	100,00

Sumber : Kuesioner bagian Identitas Responden.

Dari data di atas maka tampak komposisi umur responden pada saat penelitian ini berlangsung, dimana 2 % dari keseluruhan sampel pada saat penelitian ini dilakukan berumur di bawah 21 tahun kemudian 72 % berumur antara 21 tahun sampai dengan 41 tahun dan sisanya 26 % berumur di atas 41 tahun. Hal ini menunjukkan komposisi umur responden yang didominasi oleh kelompok umur 21 tahun sampai dengan 41 tahun. Berdasarkan asumsi umum yang berlaku di masyarakat bahwa usia produktif seseorang adalah di bawah 40 tahun maka komposisi tersebut

menunjukkan bahwa pengguna layanan Kantor Bersama SAMSAT tergolong ke dalam kelompok yang produktif, dan masih mampu beraktifitas dengan frekuensi yang tinggi. Hal tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT membutuhkan “pergerakan” yang tinggi.

c. Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan responden dibedakan menjadi empat kategori yakni SD, SLTP, SMA dan Perguruan Tinggi. Dengan demikian maka prosentase responden pada kategori tersebut dapat diperhatikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Komposisi Tingkat Pendidikan Responden

No	Keterangan	Frequency	Percent
1	SD	1	1,00
2	SLTP	15	15,00
3	SMA	61	61,00
4	Perguruan Tinggi	23	23,00
	Total	100	100,00

Sumber : Kuesioner bagian Identitas Responden.

Tabel 4.3 menunjukkan komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikannya dimana 1 % berpendidikan SD, 15 % berpendidikan SMP, 61 % berpendidikan SMA dan selebihnya 23 % berpendidikan Perguruan Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya prosedur pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT sederhana dan tidak dibutuhkan pendidikan tinggi untuk dapat memahaminya. Hal tersebut dibuktikan dengan data di atas, dimana responden yang berpendidikan SD, SLTP dan SMA yang diasumsikan sebagai pendidikan rendah dan menengah justru

mendominasi. Fakta di atas justru memunculkan pertanyaan baru, yaitu mengapa masih terdapat anggapan bahwa prosedur pelayanan Kantor Bersama SAMSAT membingungkan atau berbelit-belit. Anggapan tersebut menyebabkan penurunan kepuasan penerima layanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sragen, Propinsi Jawa Tengah.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penerima Layanan.

Tanggapan responden variabel kepuasan penerima layanan diukur melalui indikator kelancaran pengambilan formulir pendaftaran surat-surat kendaraan bermotor, kelancaran pengajuan berkas pendaftaran, kelancaran pengambilan surat-surat, kesesuaian biaya yang dibayarkan dalam pengurusan dan kesesuaian waktu penyelesaian surat-surat.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan akan disajikan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden terhadap Kelancaran Pengambilan Formulir Pendaftaran Surat-Surat Kendaraan Bermotor

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	18	18
2.	Kurang sesuai	24	24
3.	Sesuai	33	33
4.	Sangat Sesuai	25	25
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No. 1

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kelancaran pengambilan formulir pendaftaran didominasi oleh responden yang

merasa kelancaran pengambilan formulir pendaftaran sudah sesuai dengan harapan mereka yaitu ada sebanyak 33 % yang menjawab sesuai. Selain itu diketahui pula bahwa 25 % responden menyatakan sangat sesuai, 24 % responden kurang sesuai dan 18 % responden menganggap kelancaran pengambilan formulir pendaftaran tidak sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden terhadap Kelancaran Pengajuan Berkas Pendaftaran Surat-Surat Kendaraan Bermotor

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	25	25
2.	Kurang sesuai	24	24
3.	Sesuai	26	26
4.	Sangat Sesuai	25	25
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.2

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kelancaran pengajuan berkas pendaftaran surat-surat kendaraan bermotor didominasi oleh responden yang merasa kelancaran pengajuan berkas pendaftaran sudah sesuai dengan harapan mereka yaitu ada sebanyak 26 % yang menjawab sesuai. Selain itu diketahui pula bahwa 25 % responden menyatakan sangat sesuai, 24 % responden kurang sesuai dan 25 % responden menganggap kelancaran pengajuan berkas pendaftaran tidak sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden terhadap Kelancaran Pengambilan Hasil Surat-Surat Kendaraan Bermotor

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	12	12
2.	Kurang sesuai	21	21
3.	Sesuai	43	43
4.	Sangat Sesuai	24	24
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.3

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kelancaran pengambilan hasil didominasi oleh responden yang merasa kelancaran pengambilan hasil sudah sesuai dengan harapan mereka yaitu ada sebanyak 43 % yang menjawab sesuai. Selain itu diketahui pula bahwa 24 % responden menyatakan sangat sesuai, 21 % responden kurang sesuai dan 12 % responden menganggap kelancaran pengambilan hasil tidak sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden terhadap Biaya Pengurusan Surat-Surat Kendaraan Bermotor

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	23	23
2.	Kurang sesuai	16	16
3.	Sesuai	36	36
4.	Sangat Sesuai	25	25
TOTAL			100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.4

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap biaya pengurusan didominasi oleh responden yang merasa biaya pengurusan sudah sesuai dengan harapan mereka yaitu ada sebanyak 36 % yang menjawab sesuai. Selain itu diketahui pula bahwa 25 % responden menyatakan sangat

sesuai, 16 % responden kurang sesuai dan 23 % responden menganggap biaya pengurusan tidak sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden terhadap Waktu Penyelesaian
Surat-Surat Kendaraan Bermotor

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	27	27
2.	Kurang sesuai	23	23
3.	Sesuai	30	30
4.	Sangat Sesuai	20	20
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.5

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap waktu penyelesaian didominasi oleh responden yang merasa waktu penyelesaian sudah sesuai dengan harapan mereka yaitu ada sebanyak 30 % yang menjawab sesuai. Selain itu diketahui pula bahwa 20 % responden menyatakan sangat sesuai, 23 % responden kurang sesuai dan 27 % responden menganggap waktu penyelesaian tidak sesuai dengan harapan mereka.

Dengan memperhatikan data-data yang tersaji sebelumnya, maka berikut ini akan disajikan data-data seperti pada tabel-tabel di atas secara keseluruhan sebagai suatu variabel kepuasan penerima layanan. Dari hasil tabel-tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai tertinggi yang diperoleh oleh variabel kepuasan penerima layanan adalah 19 dan nilai terendah adalah 5. Cara untuk mengklasifikasikannya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{K} = \frac{19 - 5}{4} = 3,5$$

dimana : i = interval kelas

R = skor tertinggi – skor terendah

K = jumlah kelas

Sehingga diperoleh pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 4.9
Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Penerima Layanan

No.	Kategori	Kelas Interval
1.	Sangat puas	15,6 – 19
2.	Puas	12,1 – 15,5
3.	Kurang puas	8,6 – 12
4.	Tidak puas	5 – 8,5

Diolah dari jawaban pertanyaan No. 1 – 5

Berdasarkan klasifikasi skor di atas, maka data-data dari variabel kepuasan penerima layanan dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.10
Klasifikasi Penilaian Variabel Kepuasan Penerima Layanan

NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI
1	5	16	Sangat Puas	36	5	12	Kurang puas	71	5	9	Kurang puas
2	5	9	Kurang puas	37	5	7	Tidak puas	72	5	16	Sangat Puas
3	5	16	Sangat Puas	38	5	7	Tidak puas	73	5	18	Sangat Puas
4	5	14	Puas	39	5	15	Puas	74	5	13	Puas
5	5	10	Kurang puas	40	5	12	Kurang puas	75	5	12	Kurang puas
6	5	15	Puas	41	5	9	Kurang puas	76	5	13	Puas
7	5	13	Puas	42	5	14	Puas	77	5	14	Puas
8	5	15	Puas	43	5	15	Puas	78	5	15	Puas
9	5	15	Puas	44	5	11	Kurang puas	79	5	13	Puas
10	5	9	Kurang puas	45	5	17	Sangat Puas	80	5	13	Puas
11	5	14	Puas	46	5	12	Kurang puas	81	5	15	Puas
12	5	11	Kurang puas	47	5	18	Sangat Puas	82	5	19	Sangat Puas
13	5	18	Sangat Puas	48	5	14	Puas	83	5	16	Sangat Puas
14	5	14	Puas	49	5	7	Tidak puas	84	5	18	Sangat Puas
15	5	15	Puas	50	5	14	Puas	85	5	15	Puas
16	5	13	Puas	51	5	10	Kurang puas	86	5	15	Puas
17	5	7	Tidak puas	52	5	10	Kurang puas	87	5	17	Sangat Puas
18	5	13	Puas	53	5	7	Tidak puas	88	5	15	Puas
19	5	6	Tidak puas	54	5	15	Puas	89	5	18	Sangat Puas
20	5	15	Puas	55	5	16	Sangat Puas	90	5	16	Sangat Puas
21	5	6	Tidak puas	56	5	15	Puas	91	5	14	Puas
22	5	14	Puas	57	5	15	Puas	92	5	14	Puas
23	5	11	Kurang puas	58	5	10	Kurang puas	93	5	14	Puas
24	5	11	Kurang puas	59	5	18	Sangat Puas	94	5	15	Puas
25	5	5	Tidak puas	60	5	10	Kurang puas	95	5	15	Puas
26	5	11	Kurang puas	61	5	17	Sangat Puas	96	5	15	Puas
27	5	12	Kurang puas	62	5	5	Tidak puas	97	5	17	Sangat Puas
28	5	10	Kurang puas	63	5	15	Puas	98	5	12	Kurang puas
29	5	5	Tidak puas	64	5	15	Puas	99	5	16	Sangat Puas
30	5	13	Puas	65	5	10	Kurang puas	100	5	17	Sangat Puas
31	5	12	Kurang puas	66	5	15	Puas				
32	5	12	Kurang puas	67	5	14	Puas				
33	5	12	Kurang puas	68	5	14	Puas				
34	5	7	Tidak puas	69	5	15	Puas				
35	5	8	Tidak puas	70	5	15	Puas				

Diolah dari Tabel 4.9

Apabila disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, maka data-data tersebut akan tampak sebagai berikut :

Tabel 4.11
Penilaian Variabel Kepuasan Penerima Layanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak puas	12	12
2.	Kurang puas	25	25
3.	Puas	44	44
4.	Sangat Puas	19	19
TOTAL		100	100

Diolah dari Tabel 4.10

Dari Tabel 4.11 menggambarkan bahwa penilaian kepuasan penerima layanan dari para responden cenderung puas. Hal ini dibuktikan dengan didapaknya 44 skor yang dikategorikan puas (44 %). Sedangkan yang dikategorikan kurang puas ada 25 orang (25 %), dikategorikan sangat puas ada 19 orang (19 %) serta dikategorikan tidak puas ada 12 orang (12 %). Dengan demikian dari jawaban-jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT.

3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Aparat.

Tanggapan responden variabel kesadaran aparat diukur melalui indikator sambutan aparat, perhatian aparat, penjelasan aparat, pemahaman aparat dan keramahan aparat.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesadaran aparat akan disajikan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap Sambutan Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	21	21
2.	Kurang baik	22	22
3.	Baik	26	26
4.	Sangat baik	31	31
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.6

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sambutan aparat didominasi oleh responden yang merasa sambutan aparat sudah baik yaitu ada sebanyak 26 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 31 % responden menyatakan sangat baik, 22 % responden kurang baik dan 21 % responden menganggap sambutan aparat tidak baik.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden terhadap Perhatian Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	24	24
2.	Kurang baik	17	17
3.	Baik	21	21
4.	Sangat baik	38	38
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.7

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap perhatian aparat didominasi oleh responden yang merasa perhatian aparat sudah baik yaitu ada sebanyak 21 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 38 % responden menyatakan sangat baik, 17 % responden kurang baik dan 24 % responden menganggap perhatian aparat tidak baik.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden terhadap Penjelasan Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	20	20
2.	Kurang baik	20	20
3.	Baik	35	35
4.	Sangat baik	25	25
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.8

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap penjelasan aparat didominasi oleh responden yang merasa penjelasan aparat sudah baik yaitu ada sebanyak 35 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 25 % responden menyatakan sangat baik, 20 % responden kurang baik dan 20 % responden menganggap penjelasan aparat tidak baik.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden terhadap Pemahaman Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	16	16
2.	Kurang baik	26	26
3.	Baik	34	34
4.	Sangat baik	24	24
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.9

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pemahaman aparat didominasi oleh responden yang merasa pemahaman aparat sudah baik yaitu ada sebanyak 34 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 24 % responden menyatakan sangat baik, 26 % responden kurang baik dan 16 % responden menganggap pemahaman aparat tidak baik.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden terhadap Keramahan Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	28	28
2.	Kurang baik	22	22
3.	Baik	20	20
4.	Sangat baik	30	30
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.10

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap keramahan aparat didominasi oleh responden yang merasa keramahan aparat sudah baik yaitu ada sebanyak 20 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 30 % responden menyatakan sangat baik, 22 % responden kurang baik dan 28 % responden menganggap keramahan aparat tidak baik.

Dengan memperhatikan data-data yang tersaji sebelumnya, maka berikut ini akan disajikan data-data seperti pada tabel-tabel di atas secara keseluruhan sebagai suatu variabel kesadaran. Dari hasil tabel-tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai tertinggi yang diperoleh oleh variabel kesadaran aparat adalah 19 dan nilai terendah adalah 5. Cara untuk mengklasifikasikannya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{K} = \frac{19 - 5}{4} = 3,5$$

dimana : i = interval kelas

R = skor tertinggi – skor terendah

K = jumlah kelas

Sehingga diperoleh pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 4.17
Klasifikasi Skor Variabel Kesadaran Aparat

No.	Kategori	Kelas Interval
1.	Sangat baik	15,6 – 19
2.	Baik	12,1 – 15,5
3.	Kurang baik	8,6 – 12
4.	Tidak baik	5 – 8,5

Diolah dari jawaban pertanyaan No. 6 – 10

Berdasarkan klasifikasi skor di atas, maka data-data dari variabel kesadaran aparat dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.18
Klasifikasi Penilaian Variabel Kesadaran Aparat

NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI
1	5	14	Baik	36	5	8	Tidak baik	71	5	15	Baik
2	5	11	Kurang baik	37	5	6	Tidak baik	72	5	14	Baik
3	5	19	Sangat baik	38	5	5	Tidak baik	73	5	19	Sangat baik
4	5	16	Sangat baik	39	5	14	Baik	74	5	16	Sangat baik
5	5	11	Kurang baik	40	5	18	Sangat baik	75	5	8	Tidak baik
6	5	12	Kurang baik	41	5	11	Kurang baik	76	5	18	Sangat baik
7	5	17	Sangat baik	42	5	16	Sangat baik	77	5	19	Sangat baik
8	5	15	Baik	43	5	15	Baik	78	5	17	Sangat baik
9	5	15	Baik	44	5	9	Kurang baik	79	5	8	Tidak baik
10	5	12	Kurang baik	45	5	11	Kurang baik	80	5	17	Sangat baik
11	5	16	Sangat baik	46	5	17	Sangat baik	81	5	15	Baik
12	5	9	Kurang baik	47	5	19	Sangat baik	82	5	15	Baik
13	5	18	Sangat baik	48	5	16	Sangat baik	83	5	14	Baik
14	5	8	Tidak baik	49	5	6	Tidak baik	84	5	15	Baik
15	5	15	Baik	50	5	16	Sangat baik	85	5	13	Baik
16	5	7	Tidak baik	51	5	10	Kurang baik	86	5	16	Sangat baik
17	5	6	Tidak baik	52	5	10	Kurang baik	87	5	15	Baik
18	5	17	Sangat baik	53	5	5	Tidak baik	88	5	15	Baik
19	5	6	Tidak baik	54	5	7	Tidak baik	89	5	15	Baik
20	5	15	Baik	55	5	14	Baik	90	5	14	Baik
21	5	6	Tidak baik	56	5	13	Baik	91	5	14	Baik
22	5	15	Baik	57	5	15	Baik	92	5	12	Kurang baik
23	5	11	Kurang baik	58	5	10	Kurang baik	93	5	18	Sangat baik
24	5	10	Kurang baik	59	5	18	Sangat baik	94	5	17	Sangat baik
25	5	6	Tidak baik	60	5	11	Kurang baik	95	5	14	Baik
26	5	11	Kurang baik	61	5	19	Sangat baik	96	5	13	Baik
27	5	18	Sangat baik	62	5	5	Tidak baik	97	5	16	Sangat baik
28	5	10	Kurang baik	63	5	15	Baik	98	5	17	Sangat baik
29	5	5	Tidak baik	64	5	15	Baik	99	5	17	Sangat baik
30	5	17	Sangat baik	65	5	10	Kurang baik	100	5	16	Sangat baik
31	5	18	Sangat baik	66	5	14	Baik				
32	5	18	Sangat baik	67	5	9	Kurang baik				
33	5	14	Baik	68	5	16	Sangat baik				
34	5	11	Kurang baik	69	5	15	Baik				
35	5	9	Kurang baik	70	5	15	Baik				

Diolah dari Tabel 4.17

Apabila disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, maka data-data tersebut akan tampak sebagai berikut :

Tabel 4.19
Penilaian Variabel Kesadaran Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	16	16
2.	Kurang baik	21	21
3.	Baik	31	31
4.	Sangat baik	32	32
TOTAL		100	100

Diolah dari Tabel 4.18

Dari Tabel 4.19 menggambarkan bahwa penilaian terhadap kesadaran aparat dari para responden cenderung sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 32 skor yang dikategorikan sangat baik (32 %). Sedangkan yang dikategorikan baik ada 31 orang (31 %), dikategorikan kurang baik ada 21 orang (21 %) serta dikategorikan tidak baik ada 16 orang (16 %). Dengan demikian dari jawaban-jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa responden menganggap kesadaran aparat sangat baik .

4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Aparat.

Tanggapan responden variabel disiplin aparat diukur melalui indikator kesiapan aparat, ketaatan aparat pada peraturan persyaratan pelayanan, ketaatan aparat pada peraturan tata cara pendaftaran pelayanan, ketaatan aparat pada peraturan penerimaan pembayaran biaya layanan dan ketaatan aparat pada ketentuan jam kerja layanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai disiplin aparat akan disajikan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden terhadap Kesiapan Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	10	10
2.	Kurang baik	30	30
3.	Baik	30	30
4.	Sangat baik	30	30
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.11

Berdasarkan Tabel 4.20 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kesiapan aparat didominasi oleh responden yang merasa kesiapan aparat sudah baik yaitu ada sebanyak 30 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 30 % responden menyatakan sangat baik, 30 % responden kurang baik dan 10 % responden menganggap kesiapan aparat tidak baik

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Terhadap Ketaatan Aparat Pada Peraturan Persyaratan Pelayanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	15	15
2.	Kurang baik	22	22
3.	Baik	28	28
4.	Sangat baik	35	35
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.12

Berdasarkan Tabel 4.21 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap ketaatan aparat pada peraturan persyaratan layanan didominasi oleh responden yang merasa ketaatan aparat pada peraturan persyaratan layanan sudah baik yaitu ada sebanyak 28 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 35 % responden menyatakan sangat baik, 22 % responden kurang baik dan 15 % responden menganggap ketaatan aparat pada peraturan persyaratan layanan tidak baik.

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Terhadap Ketaatan Aparat
Pada Peraturan Tata Cara Pendaftaran Pelayanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	15	15
2.	Kurang baik	20	20
3.	Baik	37	37
4.	Sangat baik	28	28
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.13

Berdasarkan Tabel 4.22 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap ketaatan aparat pada peraturan tata cara pendaftaran pelayanan didominasi oleh responden yang merasa ketaatan aparat pada peraturan tata cara pendaftaran pelayanan sudah baik yaitu ada sebanyak 37 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 28 % responden menyatakan sangat baik, 20 % responden kurang baik dan 15 % responden menganggap ketaatan aparat pada peraturan tata cara pendaftaran pelayanan tidak baik.

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Terhadap Ketaatan Aparat Pada Peraturan
Penerimaan Pembayaran Biaya Layanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	17	17
2.	Kurang baik	21	21
3.	Baik	32	32
4.	Sangat baik	30	30
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.14

Berdasarkan Tabel 4.23 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap ketaatan aparat pada peraturan penerimaan pembayaran biaya layanan didominasi oleh responden yang merasa ketaatan aparat pada peraturan

penerimaan pembayaran biaya layanan sudah baik yaitu ada sebanyak 32 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 30 % responden menyatakan sangat baik, 21 % responden kurang baik dan 14 % responden menganggap ketaatan aparat pada peraturan penerimaan pembayaran biaya layanan tidak baik.

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Terhadap Ketaatan Aparat
Pada Ketentuan Jam Kerja Layanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	9	9
2.	Kurang baik	22	22
3.	Baik	33	33
4.	Sangat baik	36	36
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.15

Berdasarkan Tabel 4.24 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap ketaatan aparat pada ketentuan jam kerja layanan didominasi oleh responden yang merasa ketaatan aparat pada ketentuan jam kerja layanan sudah baik yaitu ada sebanyak 33 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 36 % responden menyatakan sangat baik, 22 % responden kurang baik dan 9 % responden menganggap ketaatan aparat pada ketentuan jam kerja layanan tidak baik.

Dengan memperhatikan data-data yang tersaji sebelumnya, maka berikut ini akan disajikan data-data seperti pada tabel-tabel di atas secara keseluruhan sebagai suatu variabel disiplin aparat. Dari hasil tabel-tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai tertinggi yang diperoleh oleh variabel

disiplin aparat adalah 20 dan nilai terendah adalah 7. Cara untuk mengklasifikasikannya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{K} = \frac{20 - 7}{4} = 3,25$$

dimana : i = interval kelas

R = skor tertinggi – skor terendah

K = jumlah kelas

Sehingga diperoleh pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 4.25
Klasifikasi Skor Variabel Disiplin Aparat

No.	Kategori	Kelas Interval
1.	Sangat baik	16,76 – 20
2.	Baik	13,6 – 16,75
3.	Kurang baik	10,26 – 13,5
4.	Tidak baik	7 – 10,25

Diolah dari jawaban pertanyaan No. 11 - 15

Berdasarkan klasifikasi skor di atas, maka data-data dari variabel kesedaran aparat dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.26
Klasifikasi Penilaian Variabel Disiplin Aparat

NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI
1	5	13	Kurang baik	36	5	13	Kurang baik	71	5	14	Baik
2	5	14	Baik	37	5	7	Tidak baik	72	5	14	Baik
3	5	18	Sangat baik	38	5	10	Tidak baik	73	5	18	Sangat baik
4	5	15	Baik	39	5	14	Baik	74	5	19	Sangat baik
5	5	13	Kurang baik	40	5	14	Baik	75	5	15	Baik
6	5	14	Baik	41	5	14	Baik	76	5	16	Baik
7	5	14	Baik	42	5	15	Baik	77	5	18	Sangat baik
8	5	17	Sangat baik	43	5	18	Sangat baik	78	5	15	Baik
9	5	16	Baik	44	5	14	Baik	79	5	15	Baik
10	5	11	Kurang baik	45	5	16	Baik	80	5	17	Sangat baik
11	5	17	Sangat baik	46	5	13	Kurang baik	81	5	11	Kurang baik
12	5	13	Kurang baik	47	5	18	Sangat baik	82	5	11	Kurang baik
13	5	20	Sangat baik	48	5	16	Baik	83	5	11	Kurang baik
14	5	12	Kurang baik	49	5	13	Kurang baik	84	5	10	Tidak baik
15	5	16	Baik	50	5	17	Sangat baik	85	5	11	Kurang baik
16	5	13	Kurang baik	51	5	18	Sangat baik	86	5	13	Kurang baik
17	5	11	Kurang baik	52	5	12	Kurang baik	87	5	16	Baik
18	5	15	Baik	53	5	16	Baik	88	5	13	Kurang baik
19	5	7	Tidak baik	54	5	20	Sangat baik	89	5	13	Baik
20	5	13	Kurang baik	55	5	12	Kurang baik	90	5	14	Baik
21	5	7	Tidak baik	56	5	16	Baik	91	5	15	Baik
22	5	15	Baik	57	5	15	Baik	92	5	11	Kurang baik
23	5	12	Kurang baik	58	5	12	Kurang baik	93	5	17	Sangat baik
24	5	12	Kurang baik	59	5	18	Sangat baik	94	5	12	Kurang baik
25	5	12	Kurang baik	60	5	14	Baik	95	5	9	Tidak baik
26	5	14	Baik	61	5	18	Sangat baik	96	5	15	Baik
27	5	14	Baik	62	5	11	Kurang baik	97	5	14	Baik
28	5	13	Kurang baik	63	5	19	Sangat baik	98	5	12	Kurang baik
29	5	7	Tidak baik	64	5	14	Baik	99	5	13	Kurang baik
30	5	13	Kurang baik	65	5	12	Kurang baik	100	5	11	Kurang baik
31	5	15	Baik	66	5	17	Sangat baik				
32	5	15	Baik	67	5	16	Baik				
33	5	15	Baik	68	5	15	Baik				
34	5	15	Baik	69	5	18	Sangat baik				
35	5	14	Baik	70	5	16	Baik				

Diolah dari Tabel 4.25

Apabila disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, maka data-data tersebut akan tampak sebagai berikut :

Tabel 4.27
Penilaian Variabel Disiplin Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	7	7
2.	Kurang baik	32	32
3.	Baik	42	42
4.	Sangat baik	19	19
TOTAL		100	100

Diolah dari Tabel 4.26

Dari Tabel 4.27 menggambarkan bahwa penilaian terhadap disiplin aparat dari para responden cenderung baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 42 skor yang dikategorikan sangat baik (42 %). Sedangkan yang dikategorikan kurang baik ada 32 orang (32 %), dikategorikan sangat baik ada 19 orang (19 %), serta dikategorikan tidak baik ada 7 orang (7 %). Dengan demikian dari jawaban-jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa responden menganggap disiplin aparat sangat baik .

4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kerjasama Aparat.

Tanggapan responden variabel kerjasama aparat diukur melalui indikator pemanfaatan satu jenis formulir pendaftaran, kelancaran hubungan kerja loket pendaftaran dan loket pembayaran, kelancaran hubungan kerja antara loket pembayaran dan loket pengambilan, kelancaran penerimaan pembayaran biaya dan kesesuaian waktu penyelesaian layanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kerjasama aparat akan disajikan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Terhadap Pemanfaatan
Satu Jenis Formulir Pendaftaran

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	18	18
2.	Kurang baik	23	23
3.	Baik	27	27
4.	Sangat baik	32	32
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.16

Berdasarkan Tabel 4.28 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pemanfaatan satu jenis formulir pendaftaran didominasi oleh responden yang merasa pemanfaatan satu jenis formulir pendaftaran sudah baik yaitu ada sebanyak 27 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 32 % responden menyatakan sangat baik, 23 % responden kurang baik dan 18 % responden menganggap pemanfaatan satu jenis formulir pendaftaran tidak baik.

Tabel 4.29
Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Hubungan Kerja Loker
Pendaftaran dan Loker Pembayaran

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	28	28
2.	Kurang baik	20	20
3.	Baik	28	28
4.	Sangat baik	24	24
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.17

Berdasarkan Tabel 4.29 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kelancaran hubungan kerja loket pendaftaran dan loket pembayaran didominasi oleh responden yang merasa kelancaran hubungan kerja loket pendaftaran dan loket pembayaran sudah baik yaitu ada sebanyak 28 %

yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 24 % responden menyatakan sangat baik, 20 % responden kurang baik dan 28 % responden menganggap kelancaran hubungan kerja antara loket pendaftaran dan loket pembayaran tidak baik.

Tabel 4.30
Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Hubungan Kerja
Antara Loket Pembayaran dan Loket Pengambilan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	20	20
2.	Kurang baik	20	20
3.	Baik	28	28
4.	Sangat baik	32	32
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.18

Berdasarkan Tabel 4.30 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kelancaran hubungan kerja antara loket pembayaran dan loket pengambilan didominasi oleh responden yang merasa kelancaran hubungan kerja antara loket pembayaran dan loket pengambilan sudah baik yaitu ada sebanyak 28 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 32 % responden menyatakan sangat baik, 20 % responden kurang baik dan 20 % responden menganggap kelancaran hubungan kerja antara loket pembayaran dan loket pengambilan tidak baik.

Tabel 4.31
Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Penerimaan
Pembayaran Biaya

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	20	20
2.	Kurang baik	21	21
3.	Baik	21	21
4.	Sangat baik	28	28
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.19

Berdasarkan Tabel 4.31 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kelancaran penerimaan pembayaran biaya didominasi oleh responden yang merasa kelancaran penerimaan pembayaran biaya sudah baik yaitu ada sebanyak 21 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 28 % responden menyatakan sangat baik, 21 % responden kurang baik dan 20 % responden menganggap kelancaran penerimaan pembayaran biaya tidak baik.

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Waktu
Penyelesaian Layanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	17	17
2.	Kurang baik	21	21
3.	Baik	31	31
4.	Sangat baik	31	31
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.20

Berdasarkan Tabel 4.32 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kesesuaian waktu penyelesaian layanan didominasi oleh responden yang merasa kesesuaian waktu penyelesaian layanan sudah baik yaitu ada sebanyak 31 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 31% responden menyatakan sangat baik, 21 % responden kurang baik dan 17 % responden menganggap kesesuaian waktu penyelesaian layanan tidak baik.

Dengan memperhatikan data-data yang tersaji sebelumnya, maka berikut ini akan disajikan data-data seperti pada tabel-tabel di atas secara keseluruhan sebagai suatu variabel kerjasama aparat. Dari hasil tabel-tabel

tersebut dapat diketahui bahwa nilai tertinggi yang diperoleh oleh variabel kerjasama aparat adalah 20 dan nilai terendah adalah 6. Cara untuk mengklasifikasikannya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{K} = \frac{20 - 6}{4} = 3,5$$

dimana : i = interval kelas

R = skor tertinggi – skor terendah

K = jumlah kelas

Sehingga diperoleh pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 4.33
Klasifikasi Skor Variabel Kerjasama Aparat

No.	Kategori	Kelas Interval
1.	Sangat baik	16,6 – 20
2.	Baik	13,1 – 16,5
3.	Kurang baik	9,6 -- 13
4.	Tidak baik	6 – 9,5

Diolah dari jawaban pertanyaan No. 16 - 20

Berdasarkan klasifikasi skor di atas, maka data-data dari variabel kesedaran aparat dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.34
Klasifikasi Penilaian Variabel Kerjasama Aparat

NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI
1	5	16	Baik	36	5	13	Kurang baik	71	5	8	Tidak baik
2	5	8	Tidak baik	37	5	6	Tidak baik	72	5	15	Baik
3	5	19	Sangat baik	38	5	10	Kurang baik	73	5	19	Sangat baik
4	5	15	Baik	39	5	16	Baik	74	5	19	Sangat baik
5	5	7	Tidak baik	40	5	15	Baik	75	5	14	Baik
6	5	15	Baik	41	5	16	Baik	76	5	15	Baik
7	5	16	Baik	42	5	16	Baik	77	5	13	Kurang baik
8	5	14	Baik	43	5	19	Sangat baik	78	5	14	Baik
9	5	11	Kurang baik	44	5	10	Kurang baik	79	5	14	Baik
10	5	7	Tidak baik	45	5	15	Baik	80	5	9	Tidak baik
11	5	10	Kurang baik	46	5	16	Baik	81	5	10	Kurang baik
12	5	16	Baik	47	5	19	Sangat baik	82	5	14	Baik
13	5	20	Sangat baik	48	5	17	Sangat baik	83	5	15	Baik
14	5	18	Sangat baik	49	5	7	Tidak baik	84	5	10	Kurang baik
15	5	9	Tidak baik	50	5	14	Baik	85	5	9	Tidak baik
16	5	7	Tidak baik	51	5	14	Baik	86	5	15	Baik
17	5	10	Kurang baik	52	5	17	Sangat baik	87	5	15	Baik
18	5	12	Kurang baik	53	5	15	Baik	88	5	12	Kurang baik
19	5	7	Tidak baik	54	5	20	Sangat baik	89	5	13	Kurang baik
20	5	14	Baik	55	5	17	Sangat baik	90	5	12	Kurang baik
21	5	7	Tidak baik	56	5	15	Baik	91	5	13	Kurang baik
22	5	16	Baik	57	5	14	Baik	92	5	12	Kurang baik
23	5	8	Tidak baik	58	5	11	Kurang baik	93	5	15	Baik
24	5	8	Tidak baik	59	5	18	Sangat baik	94	5	15	Baik
25	5	9	Tidak baik	60	5	14	Baik	95	5	15	Baik
26	5	15	Baik	61	5	18	Sangat baik	96	5	14	Baik
27	5	16	Baik	62	5	9	Tidak baik	97	5	15	Baik
28	5	8	Tidak baik	63	5	18	Sangat baik	98	5	17	Sangat baik
29	5	7	Tidak baik	64	5	16	Baik	99	5	14	Baik
30	5	18	Sangat baik	65	5	8	Tidak baik	100	5	11	Kurang baik
31	5	16	Baik	66	5	13	Kurang baik				
32	5	14	Baik	67	5	13	Kurang baik				
33	5	16	Baik	68	5	14	Baik				
34	5	7	Tidak baik	69	5	19	Sangat baik				
35	5	7	Tidak baik	70	5	15	Baik				

Diolah dari Tabel 4.33

Apabila disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, maka data-data tersebut akan tampak sebagai berikut :

Tabel 4.35
Penilaian Variabel Kerjasama Aparat

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	21	21
2.	Kurang baik	19	19
3.	Baik	43	43
4.	Sangat baik	17	17
TOTAL		100	100

Diolah dari Tabel 4.34

Dari Tabel 4.35 menggambarkan bahwa penilaian terhadap kerjasama aparat dari para responden cenderung baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 43 skor yang dikategorikan baik (43 %). Sedangkan yang dikategorikan tidak baik ada 21 orang (21 %), dikategorikan kurang baik ada 19 orang (19 %), serta dikategorikan sangat baik ada 17 orang (17 %). Dengan demikian dari jawaban-jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa responden menganggap kerjasama aparat sangat baik .

5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan Layanan.

Tanggapan responden variabel kerjasama aparat diukur melalui indikator kemampuan aparat dalam memahami keperluan, kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan, kemampuan aparat dalam memahami peraturan tata cara layanan, aparat yang memiliki ketrampilan dalam memberikan layanan dan kemampuan aparat dalam menjamin ketentuan batas waktu dua jam selesai.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai jaminan layanan akan disajikan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.36
Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat Dalam Memahami Keperluan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	28	28
2.	Kurang baik	25	25
3.	Baik	16	16
4.	Sangat baik	31	31
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.21

Berdasarkan Tabel 4.36 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan aparat dalam memahami keperluan didominasi oleh responden yang merasa kemampuan aparat dalam memahami keperluan sudah baik yaitu ada sebanyak 16 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 31 % responden menyatakan sangat baik, 25 % responden kurang baik dan 28 % responden menganggap kemampuan aparat dalam memahami keperluan tidak baik.

Tabel 4.37
Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat Dalam Memberikan Penjelasan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	7	7
2.	Kurang baik	27	27
3.	Baik	35	35
4.	Sangat baik	31	31
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.22

Berdasarkan Tabel 4.37 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan didominasi oleh responden yang merasa kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan sudah baik yaitu ada sebanyak 35 % yang menjawab baik.

Selain itu diketahui pula bahwa 31 % responden menyatakan sangat baik, 27 % responden kurang baik dan 7 % responden menganggap kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan tidak baik.

Tabel 4.38
Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat Dalam Memahami Peraturan Tata Cara Layanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	9	9
2.	Kurang baik	20	20
3.	Baik	34	34
4.	Sangat baik	37	37
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.23

Berdasarkan Tabel 4.38 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan aparat dalam memahami peraturan tata cara layanan didominasi oleh responden yang merasa kemampuan aparat dalam memahami peraturan tata cara layanan sudah baik yaitu ada sebanyak 34 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 37 % responden menyatakan sangat baik, 20 % responden kurang baik dan 9 % responden menganggap kemampuan aparat dalam memahami peraturan tata cara layanan tidak baik.

Tabel 4.39
Tanggapan Responden Terhadap Aparat Yang Memiliki Ketrampilan Dalam Memberikan Layanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	11	11
2.	Kurang baik	21	21
3.	Baik	38	38
4.	Sangat baik	30	30
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.24

Berdasarkan Tabel 4.39 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap aparat yang memiliki ketrampilan dalam memberikan layanan didominasi oleh responden yang merasa aparat yang memiliki ketrampilan dalam memberikan layanan sudah baik yaitu ada sebanyak 38 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 30 % responden menyatakan sangat baik, 21 % responden kurang baik dan 11 % responden menganggap aparat yang memiliki ketrampilan dalam memberikan layanan tidak baik.

Tabel 4.40
Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat Dalam Menjamin
Ketentuan Batas Waktu Dua Jam Selesai

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	18	18
2.	Kurang baik	25	25
3.	Baik	56	56
4.	Sangat baik	7	7
TOTAL		100	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan No.25

Berdasarkan Tabel 4.28 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan aparat dalam menjamin ketentuan batas waktu dua jam selesai didominasi oleh responden yang merasa kemampuan aparat dalam menjamin ketentuan batas waktu dua jam sudah baik yaitu ada sebanyak 56 % yang menjawab baik. Selain itu diketahui pula bahwa 7 % responden menyatakan sangat baik, 25 % responden kurang baik dan 18 % responden menganggap kemampuan aparat dalam menjamin ketentuan batas waktu dua jam selesai tidak baik.

Dengan memperhatikan data-data yang tersaji sebelumnya, maka berikut ini akan disajikan data-data seperti pada tabel-tabel di atas secara keseluruhan sebagai suatu variabel jaminan layanan. Dari hasil tabel-tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai tertinggi yang diperoleh oleh variabel jaminan layanan adalah 19 dan nilai terendah adalah 6. Cara untuk mengklasifikasikannya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{K} = \frac{19 - 6}{4} = 3,25$$

dimana : i = interval kelas

R = skor tertinggi – skor terendah

K = jumlah kelas

Sehingga diperoleh pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 4.41
Klasifikasi Skor Variabel Jaminan Layanan Aparat

No.	Kategori	Kelas Interval
1.	Sangat baik	15,76 – 19
2.	Baik	12,6 – 15,75
3.	Kurang baik	9,26 – 12,5
4.	Tidak baik	6 – 9,25

Diolah dari jawaban pertanyaan No. 16 - 20

Berdasarkan klasifikasi skor di atas, maka data-data dari variabel jaminan layanan dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.42
Klasifikasi Penilaian Variabel Jaminan Layanan

NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI	NO.	ITEM	NILAI	KATEGORI
1	5	13	Baik	36	5	17	Sangat baik	71	5	14	Baik
2	5	16	Sangat baik	37	5	8	Tidak baik	72	5	15	Baik
3	5	17	Sangat baik	38	5	7	Tidak baik	73	5	19	Sangat baik
4	5	14	Baik	39	5	12	Kurang baik	74	5	15	Baik
5	5	15	Baik	40	5	16	Sangat baik	75	5	19	Sangat baik
6	5	19	Sangat baik	41	5	12	Kurang baik	76	5	16	Sangat baik
7	5	14	Baik	42	5	10	Kurang baik	77	5	14	Baik
8	5	13	Baik	43	5	12	Kurang baik	78	5	18	Sangat baik
9	5	15	Baik	44	5	16	Sangat baik	79	5	12	Kurang baik
10	5	16	Sangat baik	45	5	14	Baik	80	5	19	Sangat baik
11	5	17	Sangat baik	46	5	10	Kurang baik	81	5	16	Sangat baik
12	5	9	Tidak baik	47	5	16	Sangat baik	82	5	11	Kurang baik
13	5	15	Baik	48	5	16	Sangat baik	83	5	13	Baik
14	5	9	Tidak baik	49	5	15	Baik	84	5	12	Kurang baik
15	5	17	Sangat baik	50	5	18	Sangat baik	85	5	10	Kurang baik
16	5	14	Baik	51	5	16	Sangat baik	86	5	12	Kurang baik
17	5	7	Tidak baik	52	5	14	Baik	87	5	8	Tidak baik
18	5	18	Sangat baik	53	5	9	Tidak baik	88	5	13	Baik
19	5	14	Baik	54	5	17	Sangat baik	89	5	10	Kurang baik
20	5	17	Sangat baik	55	5	13	Baik	90	5	14	Baik
21	5	6	Tidak baik	56	5	15	Baik	91	5	10	Kurang baik
22	5	14	Baik	57	5	18	Sangat baik	92	5	12	Kurang baik
23	5	15	Baik	58	5	12	Kurang baik	93	5	16	Sangat baik
24	5	16	Sangat baik	59	5	18	Sangat baik	94	5	17	Sangat baik
25	5	8	Tidak baik	60	5	15	Baik	95	5	16	Sangat baik
26	5	14	Baik	61	5	17	Sangat baik	96	5	17	Sangat baik
27	5	9	Tidak baik	62	5	11	Kurang baik	97	5	14	Baik
28	5	16	Sangat baik	63	5	14	Baik	98	5	15	Baik
29	5	15	Baik	64	5	13	Baik	99	5	14	Baik
30	5	14	Baik	65	5	8	Tidak baik	100	5	16	Sangat baik
31	5	15	Baik	66	5	15	Baik				
32	5	18	Sangat baik	67	5	15	Baik				
33	5	17	Sangat baik	68	5	15	Baik				
34	5	12	Kurang baik	69	5	15	Baik				
35	5	15	Baik	70	5	12	Kurang baik				

Diolah dari Tabel 4.41

Apabila disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, maka data-data tersebut akan tampak sebagai berikut :

Tabel 4.43
Penilaian Variabel Jaminan Layanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	11	11
2.	Kurang baik	17	17
3.	Baik	38	38
4.	Sangat baik	34	34
TOTAL		100	100

Diolah dari Tabel 4.42

Dari Tabel 4.42 menggambarkan bahwa penilaian terhadap jaminan layanan dari para responden cenderung baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 38 skor yang dikategorikan baik (38 %). Sedangkan yang dikategorikan sangat baik ada 34 orang (34 %), dikategorikan kurang baik ada 17 orang (17 %), serta dikategorikan tidak baik ada 11 orang (11 %). Dengan demikian dari jawaban-jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa responden menganggap jaminan layanan sudah baik .

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Hubungan Antar Variabel Penelitian dengan Crosstab

Setelah uji validitas dan reliabilitas dilakukan dan telah memenuhi syarat untuk dilakukan Uji Nonparametrik Rank Kendall, untuk memperjelas hubungan antar variabel penelitian yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan tabel silang yang dihitung dengan menggunakan program SPSS disajikan dalam tabel di bawah ini.

a. Hubungan Variabel Variabel Kesadaran Aparat dengan Kepuasan Penerima Layanan

Dengan tabulasi silang diketahui bahwa sejumlah 20 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat karena menganggap kesadaran aparat baik, 17 % puas dengan menganggap kesadaran aparat sangat baik 3 % puas walau menganggap kesadaran aparat kurang baik dan 4 % puas walaupun menganggap kesadaran aparat tidak baik. Selain itu diketahui pula bahwa 9 % responden merasa sangat puas karena menganggap kesadaran aparat sangat baik dan 9 % responden sangat puas karena menganggap kesadaran aparat baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran aparat yang baik akan menyebabkan kepuasan penerima layanan meningkat. Dengan berdasar pada hasil pengamatan di lapangan, kondisi ini dimungkinkan terjadi karena beberapa responden beranggapan bahwa faktor karakteristik pengguna layanan pun ikut mempengaruhi tingkat kepuasan penerima layanan. Untuk mengetahui secara detail dapat dilihat pada tabel berikut ini (dapat dilihat pada lampiran 2).

Tabel 4.44
Hubungan Kesadaran Aparat dan Kepuasan Penerima Layanan
dengan Crosstab

		Kesadaran Aparat				Total
		Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	
Tingkat Kepuasan Penerima Layanan	Tidak puas	10 10,0%	2 2,0%			12 12,0%
	Kurang puas	2 2,0%	15 15,0%	2 2,0%	6 6,0%	25 25,0%
	Puas	4 4,0%	3 3,0%	20 20%	17 17,0%	44 44,0%
	Sangat Puas		1 1,0%	9 9,0%	9 9,0%	19 19,0%
Total		16 16,0%	21 21,0%	31 31%	32 32,0%	100 100,0%

Sumber : Kuesioner No. 1 sampai No. 5 dan No. 6 sampai No. 10.

Untuk mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel di atas digunakan Kendall Rank Test, dimana disyaratkan signifikansi Kendall's tau-b $< 0,05$. Dari hasil pengujian hubungan antara kepuasan penerima layanan dengan kesadaran aparat dapat dibuktikan bahwa keduanya mempunyai hubungan yang signifikan. Berdasarkan output perhitungan diketahui bahwa signifikansi Kendall's tau-b sebesar 0,000 sehingga syarat untuk terjadi hubungan terpenuhi (signifikansi $< 0,05$). Hal tersebut berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan penerima layanan dengan kesadaran aparat.

Tabel 4.45
Signifikansi Kendall's tau-b

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	,492	,074	6,194	,000
N of Valid Cases	100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Sumber : Data primer yang diolah, 2003.

b. Hubungan Variabel Disiplin Aparat dengan Variabel Kepuasan
Penerima Layanan

Dengan tabulasi silang diketahui bahwa sejumlah 21 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat karena menganggap disiplin aparat baik, 12 % puas dengan menganggap disiplin aparat sangat baik, 10 % puas walaupun menganggap disiplin aparat kurang baik dan 1 % puas walaupun menganggap disiplin aparat tidak baik. Selain itu diketahui pula bahwa 6 % responden merasa sangat puas karena menganggap disiplin aparat sangat baik, 6 % responden sangat puas karena menganggap disiplin aparat baik, 6 % responden sangat puas karena menganggap disiplin aparat kurang baik dan masih terdapat 1 % responden sangat puas karena menganggap disiplin aparat tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa disiplin aparat yang baik akan menyebabkan kepuasan penerima layanan meningkat. Untuk mengetahui secara detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.46
Hubungan Disiplin Aparat dan Kepuasan Penerima Layanan
dengan Crosstab

		Disiplin Aparat				Total
		Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	
Tingkat Kepuasan Penerima Layanan	Tidak puas	5 5,0%	4 4,0%	3 3,0%		12 12,0%
	Kurang puas		12 12,0%	12 12%	1 1,0%	25 25,0%
	Puas	1 1,0%	10 10,0%	21 21%	12 12,0%	44 44,0%
	Sangat Puas	1 1,0%	6 6,0%	6 6,0%	6 6,0%	19 19,0%
Total		7 7,0%	32 32,0%	42 42%	19 19,0%	100 100,0%

Sumber : Kuesioner No. 1 sampai No. 5 dan No. 11 sampai dengan No. 15.

Untuk mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel di atas digunakan Kendall Rank Test, dimana disyaratkan signifikansi Kendall's tau-b $< 0,05$. Dari hasil pengujian hubungan antara kepuasan penerima layanan dengan disiplin aparat dapat dibuktikan bahwa keduanya mempunyai hubungan yang signifikan. Berdasarkan output perhitungan diketahui bahwa signifikansi Kendall's tau-b sebesar 0,001 sehingga syarat untuk terjadi hubungan terpenuhi (signifikansi $< 0,05$). Hal tersebut berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan penerima layanan dengan disiplin aparat.

Tabel 4.47
Signifikansi Kendall's tau-b

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	,304	,087	3,411	,001
N of Valid Cases	100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Sumber : Data primer yang diolah, 2003.

c. Hubungan Variabel Variabel Kerjasama Aparat dengan Kepuasan
Penerima Layanan

Dengan tabulasi silang diketahui bahwa sejumlah 22 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat karena menganggap kerjasama aparat baik, 8 % puas dengan menganggap kerjasama aparat sangat baik, 10 % puas walaupun menganggap kerjasama aparat kurang baik dan 4 % puas walaupun menganggap kerjasama aparat tidak baik. Selain itu diketahui pula bahwa 7 % responden merasa sangat puas karena menganggap kerjasama aparat sangat baik, 8 % responden sangat puas karena menganggap kerjasama aparat baik dan 4 % responden sangat puas karena menganggap kerjasama aparat kurang baik. Untuk mengetahui secara detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.48
Hubungan Kepuasan Penerima Layanan dengan Kerjasama Aparat
dengan Crosstab

Tingkat Kepuasan Penerima Layanan * Kerjasama Aparat Crosstabulation

		Kerjasama Aparat				Total
		Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	
Tingkat Kepuasan Penerima Layanan	Tidak puas	9 9,0%	2 2,0%	1 1,0%		12 12%
	Kurang puas	8 8,0%	3 3,0%	12 12%	2 2,0%	25 25%
	Puas	4 4,0%	10 10,0%	22 22%	8 8,0%	44 44%
	Sangat Puas		4 4,0%	8 8,0%	7 7,0%	19 19%
Total		21 21,0%	19 19,0%	43 43%	17 17,0%	100 ****

Sumber : Kuesioner No. 1 sampai No. 5 dan No. 16 sampai dengan No. 20.

Untuk mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel di atas digunakan Kendall Rank Test, dimana disyaratkan signifikansi Kendall's tau-b $< 0,05$. Dari hasil pengujian hubungan antara kepuasan penerima layanan dengan kerjasama aparat dapat dibuktikan bahwa keduanya mempunyai hubungan yang signifikan. Berdasarkan output perhitungan diketahui bahwa signifikansi Kendall's tau-b sebesar 0,000 sehingga syarat untuk terjadi hubungan terpenuhi (signifikansi $< 0,05$). Hal tersebut berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan penerima layanan dengan kerjasama aparat.

Tabel 4.49
Signifikansi Kendall's tau-b
Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	,407	,073	5,284	,000
N of Valid Cases	100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Sumber : Data primer yang diolah, 2003.

d. Hubungan Variabel Kepuasan Penerima Layanan dengan Variabel Jaminan Layanan

Dengan tabulasi silang diketahui bahwa sejumlah 17 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat karena menganggap jaminan layanan baik, 17 % puas dengan menganggap jaminan layanan sangat baik, 9 % puas walaupun menganggap jaminan layanan kurang baik dan 1 % puas walaupun menganggap jaminan layanan tidak baik. Selain itu diketahui pula bahwa 6 % responden merasa sangat puas karena menganggap jaminan layanan sangat baik, 9 % responden sangat puas karena menganggap jaminan layanan baik, 3 % responden sangat puas karena menganggap jaminan layanan kurang baik dan 1 % responden sangat puas karena menganggap jaminan layanan tidak baik. Untuk mengetahui secara detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.50
Hubungan Kepuasan Penerima Layanan dengan Jaminan Layanan
dengan Crosstab

Tingkat Kepuasan Penerima Layanan * Jaminan Layanan Crosstabulation

		Jaminan Layanan				Total
		Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	
Tingkat Kepuasan Penerima Layanan	Tidak puas	6 6,0%	2 2,0%	4 4,0%		12 12,0%
	Kurang puas	3 3,0%	3 3,0%	8 8,0%	11 11,0%	25 25,0%
	Puas	1 1,0%	9 9,0%	17 17%	17 17,0%	44 44,0%
	Sangat Puas	1 1,0%	3 3,0%	9 9,0%	6 6,0%	19 19,0%
Total		11 11,0%	17 17,0%	38 38%	34 34,0%	100 100%

Sumber : Kuesioner No. 1 sampai No. 5 dan No. 21 sampai dengan No. 25.

Untuk mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel di atas digunakan Kendall Rank Test, dimana disyaratkan signifikansi Kendall's tau-b $< 0,05$. Dari hasil pengujian hubungan antara kepuasan penerima layanan dengan jaminan layanan dapat dibuktikan bahwa keduanya mempunyai hubungan. Berdasarkan output perhitungan diketahui bahwa signifikansi Kendall's tau-b sebesar 0,055 sehingga syarat untuk terjadi hubungan terpenuhi (signifikansi $< 0,10$). Hal tersebut berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan penerima layanan dengan jaminan layanan.

Tabel 4.51
Signifikansi Kendall's tau-b

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	,170	,087	1,921	,055
N of Valid Cases	100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Sumber : Data primer yang diolah, 2003.

- e. Hubungan Variabel Kepuasan Penerima Layanan dengan Variabel Kesadaran Aparat, Variabel Disiplin Aparat, Variabel Kerjasama Aparat dan Variabel Jaminan Layanan

Dari hasil perhitungan didapatkan koefisien uji konkordansi Kendall adalah 0,031 dengan signifikansi 0,015. Chi Square tabel untuk tingkat signifikansi 95 % dan degree of freedom (df = 4) adalah sebesar 9,49. Hasil hitung uji signifikansi Chi Square adalah 12,417 sehingga Chi Square hitung lebih besar dari Chi Square tabel (χ^2 hitung > χ^2 tabel). Dari hasil uji korelasi konkordansi Kendall tersebut telah dapat ditarik kesimpulan bahwa secara bersama-sama ada hubungan yang signifikan antara variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat, jaminan layanan dengan kepuasan penerima layanan. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan tabel konkordansi Kendall tersebut di bawah ini :

Tabel 4.51
Konkordansi Kendall's
Hubungan Antara Variabel Kesadaran Aparat, Disiplin Aparat,
Kerjasama Aparat dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan
Penerima Layanan
(Hubungan Konkordansi Kendall)

Test Statistics

N	100
Kendall's W ^a	,031
Chi-Square	12,417
df	4
Asymp. Sig.	,015

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Sumber : Data primer yang diolah, 2003.

2. Diskusi

Kantor bersama SAMSAT Sragen sebagai salah satu unit SAMSAT di Jawa Tengah yang cukup potensial, telah berupaya secara berkelanjutan untuk mengimplementasikan INBER dan peraturan perundang-undangan lainnya secara maksimal, yaitu meliputi pola pelayanan sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan loket pelayanan yang ada.
 - a. Loket utama, yaitu meliputi loket pendaftaran dan loket pembayaran/ distribusi.
 - b. Loket penunjang, yaitu loket informasi/ pengambilan formulir, loket chek fisik kendaraan, loket pelayanan keterangan fiskal, loket pelayanan BPKB.
2. Mengendalikan mekanisme pelayanan pola "ban berjalan" dan mempertahankan prinsip "satu jam selesai" untuk pendaftaran ulang. Serta pendaftaran hari itu selesai tuntas hari itu juga.

3. Menyediakan sarana/ prasarana penunjang secara berkelanjutan.
4. Pembinaan pegawai (SDM) secara terus menerus melalui berbagai pola pembinaan.
5. Menyediakan secara manual papan-papan petunjuk pengurusan yang mudah terbaca.
6. Transparansi biaya pengurusan.
7. Koordinasi dengan instansi terkait SAMSAT secara periodik untuk mengantisipasi setiap masalah yang timbul.
8. Mengirim surat pemberitahuan kepada pemilik kendaraan bermotor sebelum tanggal jatuh tempo dan kewajiban yang harus dibayar sebagai sarana pelayanan untuk mengingatkan kepada setiap pemilik kendaraan bermotor.

Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari tiga instansi : Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, Jasa Raharja dalam pelaksanaan harus ada koordinasi yang baik diantara ketiga instansi tersebut. Ketiga instansi yang terintegrasi dalam SAMSAT tersebut mempunyai tugas berdasarkan bidang tugas masing-masing yang terbagi dalam :

1. Loker Pendaftaran dan Penetapan : dilaksanakan oleh petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja.
2. Loker Pembayaran dan Penyerahan : dilaksanakan oleh petugas Dipenda dan Polri.

Adapun mekanisme kerja Kantor Bersama SAMSAT adalah sebagai berikut :

MEKANISME KERJA PENDAFTARAN DAN PENETAPAN:

1. Penelitian dan Registrasi Identifikasi

a. Uraian Tugas :

- Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan.
- Melakukan penelitian pada daftar pencarian barang dari daftar pemblokiran.
- Membubuhkan paraf pada resi formulir pendaftaran yang diterima, memotong dan memberikan resi tersebut kepada pemohon.
- Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor untuk di *cross check* dengan dokumen kendaraan bermotor dan apabila didalam penelitian pemeriksaan fisik ditemukan perbedaan dan kejanggalan, ataupun tercantum dalam daftar pencarian dan pemblokiran berkas, maka permohonan tersebut diselesaikan secara khusus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memberikan dan menerapkan nomor polisi dan nomor BPKB serta menuliskan pada formulir SPPKB (surat pendataan dan pendaftaran kendaraan bermotor) dan juga formulir pendaftaran STNK (surat tanda nomor kendaraan), serta membubuhkan paraf pada formulir tersebut.
- Mencruskan berkas permohonan kepada otoritas data statis kendaraan

– Khusus untuk pendaftaran STCK (surat tanda coba kendaraan) dan STCKB (surat tanda coba kendaraan bermotor), petugas kepolisian republik indonesia dan jasa raharja melakukan tugas :

- a) Menerima biaya administrasi, STCK, STCKB, BTCK dan SWDKLLJ
- b) Melaksanakan STCK
- c) Ferifikasi STCK
- d) Menyiapkan STCKB
- e) Menyerahkan berkas dan BTCK kepada petugas penyerahan

b. Petugas Pelaksana

1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia atau disesuaikan dengan potensi, khusus untuk pendaftaran STCKB dan TCKB termasuk petugas PT. Jasa Raharja (PERSERO).

2. Ororisasi Data Statis Kendaraan

a. Uraian Tugas :

- Membuat kartu induk kendaraan bermotor bagi kendaraan baru. Khusus yang sudah komputerisasi menyesuaikan dengan aplikasi program.
- Membrikan nomor kartu induk kendaraan secara sistemis.
- Menuliskan identifikasi kepemilikann jenis, golongan, fungsi kendaraan pada kartu induk kendaraan bermotor untuk kepentingan penetapan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalulintas Jalan (SWDKLLJ).

- Membuat order tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) untuk proses pencetakan TNKB bagi kendaraan baru, perpanjangan STNK dan penggantian nomor kendaraan lainnya.
- Melaksanakan penyimpanan dan penataan kartu induk kendaraan sesuai dengan bulan dan tahun penerbitan kartu induk kendaraan bermotor.
- Meneruskan berkas permohonan kepada penetapan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.

b. Tugas Pelaksanaan

2 (dua) orang petugas kepolisian republik indonesia atau disesuaikan dengan potensi.

3. Penetapan PKB dan BBN-KB

a. Uraian Tugas :

- Menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB serta denda dalam SKPD (surat ketetapan pajak daerah).
- Memberi nomor SKUM dan kohir pada SKPD.
- Membukukan dalam buku produksi pajak.
- Menyelesaikan secara khusus apabila terjadi kesalahan penetapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Meneruskan berkas yang telah disahkan PKB/BBN-KB dan dendanya kepada penetapan SWDKLLJ.

b. Petugas Pelaksana

1 (satu) orang petugas Dipenda atau disesuaikan dengan potensi.

4. Penetapan SWDKLLJ

a. Uraian Tugas :

- Menetapkan SWDKLLJ dan denda serta membubuhkan paraf pada SKPD.
- Membubuhkan penetapan.
- Meneruskan berkas yang telah ditetapkan SWDKLLJ dan dendanya kepada penetapan biaya administrasi STNK/TNKB.

b. Petugas Pelaksana

1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja (persero) atau disesuaikan dengan potensi.

5. Penetapan Biaya Administrasi STNK/TNKB

a. Uraian Tugas :

- Menetapkan biaya administrasi dan biaya TNKB serta membubuhkan paraf.
- Membukukan biaya administrasi.
- Menyerahkan berkas pendaftaran kepada korektor.

b. Petugas Pelaksana

1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia

6. Pelayanan Korektor

a. Uraian Tugas :

- Memeriksa kebenaran besarnya penetapan SWDKLLJ dan denda.

- Memberikan paraf pada SKPD.
- Memeriksa/meneliti berkas pendaftaran kendaraan bermotor
- Menyerahkan KTP asli, BIKB asli dan SKPD asli kepada pemohon
- Meneruskan berkas ke unit pembayaran.

b. Petugas Pelaksana

- 1 (satu) orang petugas Dipenda
- 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia
- 1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja, atau disesuaikan dengan potensi.

MEKANISME PEMBAYARAN DAN PENYERAHAN

C. Penerimaan Pembayaran

1. Uraian Tugas :

- Menerima pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD.
- Meneruskan berkas dan tindakan SKPD kepada petugas pencetak peneng/pencetakan STNK/pengesahan STNK.
- Menyerahkan lembar asli SKPD yang telah divalidasi kepada pemohon.
- Mendistribusikan tindakan SKPD kepada Dipenda dan PT. Jasa Raharja (persero).
- Menyerahkan uang penerimaan kepada instansi atau pihak yang menerima paling lambat 1 x 24 jam.

- Membukukan pada buku kas umum penerimaan per jenis :
PKB/BPN-KB, SWDKLLJ, Administrasi STNK dan TNKB.

2. Petugas Pelaksana

- 1 (satu) orang bendaharawan khusus penerima.
- 1 (satu) orang kasir (Dipenda) atau di sesuaikan dengan potensi.
- 2 (dua) orang tenaga pembukuan.

D. Validasi STNK/Pencetakan STNK dan Penyediaan TNKB/Penyediaan Peneng.

1. Uraian Tugas :

- Mencetak STNK baru/perpanjangan/pengesahan
- Mencetak TNKB
- Menerima berkas dan tindasan SKPD dari penerima pembayaran.
- Menyediakan peneng atas dasar SKPD yang telah divalidasi
- Meneruskan berkas kepada unit penyerahan STNK, TNKB dan Peneng.

2. Petugas Pelaksana

1 (satu) orang petugas kepolisian Republik Indonesia/1 (satu) orang petugas Dipenda atau disesuaikan dengan potensi.

E. Penyerahan STNK, TNKB dan Peneng

1. Uraian Tugas :

Menyerahkan STNK, TNKB dan peneng.

2. Petugas Pelaksana

1(satu) orang petugas POLRI atau Dipenda dan 1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja (persero) atau disesuaikan dengan potensi.

Berdasarkan pada hasil dari penelitian ini maka ditemukan bahwa variabel kesadaran aparat ternyata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan analisa kualitatif, antara lain 20 % dari 100 responden menyatakan puas akan layanan yang diterima dengan anggapan bahwa kesadaran aparat yang baik akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi (Lihat tabel 4.29). Pada tabel yang sama pula diketahui bahwa terdapat 9 % responden yang menyatakan sangat puas akan layanan yang diterima dengan anggapan bahwa kesadaran yang dimiliki oleh aparat sangat baik. kesadaran aparat yang baik akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi. Dengan analisa kuantitatif yang ditunjukkan oleh angka rank Kendall sebesar 0,492 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari nilai α yang ditetapkan yaitu 5 % (0,05). Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.

Begitu pula dengan variabel disiplin aparat ternyata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan analisa kualitatif, antara lain 21 % dari 100 responden menyatakan disiplin aparat yang tinggi akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi (Lihat tabel 4.31). Pada tabel yang sama pula diketahui bahwa terdapat 6 % responden yang menyatakan

sangat setuju bahwa disiplin aparat yang tinggi akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi. Dengan analisa kuantitatif ditunjukkan dengan angka rank Kendall yang menunjukkan 0,304 dengan signifikansi 0,001, lebih kecil dari nilai α yang ditetapkan yaitu 5 % (0,05). Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.

Variabel kerjasama aparat ternyata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan analisa kualitatif, antara lain 22% dari 100 responden menyatakan puas akan layanan yang diterima dengan anggapan bahwa kerjasama aparat yang baik akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi (Lihat tabel 4.33). Pada tabel yang sama pula diketahui bahwa terdapat 7 % responden yang menyatakan sangat puas dengan layanan yang diterima dengan anggapan bahwa kerjasama aparat yang sangat baik akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi. Dengan analisa kuantitatif ditunjukkan dengan angka rank Kendall yang menunjukkan 0,407 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari nilai α yang ditetapkan yaitu 5 % (0,05). Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kerjasama aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.

Variabel jaminan layanan ternyata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan

analisa kualitatif, antara lain 17 % dari 100 responden menyatakan puas akan layanan yang diterima dengan anggapan bahwa jaminan layanan yang konsisten akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi (Lihat tabel 4.15). Pada tabel yang sama pula diketahui bahwa terdapat 6 % responden yang menyatakan sangat puas akan layanan yang diterima dengan anggapan bahwa jaminan layanan yang dapat dipercaya akan menyebabkan kepuasan penerima layanan yang tinggi. Dengan analisa kuantitatif ditunjukkan dengan angka rank Kendall yang menunjukkan 0,170 dengan signifikansi 0,055, lebih kecil pada nilai α 10 % (0,10). Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa jaminan layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.

Dengan demikian pengujian hipotesis minor pada penelitian ini yang menyebutkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara sendiri-sendiri dengan tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT dapat diterima.

Sedangkan pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini menggunakan hasil dari perhitungan koefisien uji konkordansi Kendall dimana hasilnya adalah 0,031 dengan signifikansi 0,015. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara bersama-sama dengan variabel tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT secara bersama-

sama. Keputusan ini juga didukung oleh hasil pengujian Chi-Square dimana nilai chi-square hitung lebih besar dari chi-square tabel. Dengan demikian hipotesis mayot yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara bersama-sama dengan variabel tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT dapat diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dari keseluruhan tesis ini, peneliti akan menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi. Adapun kesimpulan dan rekomendasi / saran dalam tesis ini adalah sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dengan data ordinal maupun nominal dan analisa kualitatif serta kuantitatif dapat ditarik kesimpulan.

1. Penilaian kepuasan dari para responden menunjukkan 44 orang (44 %) dikategorikan puas. Sedangkan yang kurang puas ada 25 orang (25 %), sangat puas ada 19 orang (19 %) serta yang tidak puas ada 12 orang (12 %).
2. Kesadaran aparat menurut 32 orang (32 %) responden sangat baik. Sedangkan 31 orang (31 %) menyatakan baik, 21 orang (21 %) menyatakan kurang baik serta 16 orang (16 %) menganggap tidak baik.
3. Disiplin aparat menurut responden sudah baik baik. Hal ini dibuktikan dengan didaptnya 42 skor yang dikategorikan sangat baik (42 %). Sedangkan yang dikategorikan kurang baik ada 32 orang (32 %), dikategorikan sangat baik ada 19 orang (19 %), serta dikategorikan tidak baik ada 7 orang (7 %).
4. Penilaian terhadap kerjasama aparat dari para responden cenderung baik. Hal ini dibuktikan dengan didaptnya 43 skor yang dikategorikan baik (43 %).

Sedangkan yang dikategorikan tidak baik ada 21 orang (21 %), dikategorikan kurang baik ada 19 orang (19 %), serta dikategorikan sangat baik ada 17 orang (17 %).

5. Jaminan layanan yang diterima menurut responden sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan didapatnya 38 skor yang dikategorikan baik (38 %). Sedangkan yang dikategorikan sangat baik ada 34 orang (34 %), dikategorikan kurang baik ada 17 orang (17 %), serta dikategorikan tidak baik ada 11 orang (11 %). Dengan demikian dari jawaban-jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa responden menganggap jaminan layanan sudah baik .
6. Dengan analisa kuantitatif yang ditunjukkan oleh angka rank Kendall sebesar 0,492 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari nilai α yang ditetapkan yaitu 5 % (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.
7. Begitu pula dengan variabel disiplin aparat, dari analisa kuantitatif yang ditunjukkan dengan angka rank Kendall sebesar 0,304 dengan signifikansi 0,001, menunjukkan bahwa disiplin aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.
8. Variabel kerjasama aparat ternyata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Dimana dengan analisa kuantitatif didapatkan angka rank Kendall sebesar 0,407 dengan signifikansi 0,00. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kerjasama aparat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.

9. Variabel jaminan layanan ternyata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penerima layanan. Dimana dari analisa kuantitatif dengan angka rank Kendall yang menunjukkan signifikansi 0,055 walaupun pada, nilai α 10 % (0,10) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa jaminan layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan penerima layanan.
10. Pengujian hipotesis minor pada penelitian ini yang menyebutkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara sendiri-sendiri dengan tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT dapat diterima.
11. Pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini menggunakan hasil dari perhitungan koefisien uji konkordansi Kendall dimana hasilnya adalah 0,031 dengan signifikansi 0,015 yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan secara bersama-sama dengan variabel tingkat kepuasan penerima layanan SAMSAT secara bersama-sama.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk yang akan datang SAMSAT dapat lebih meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat luas tidak lagi merasa bahwa prosedur pengurusan terasa sulit dan kaku.

2. Perlunya pemberantasan calo secara kontinyu dengan lebih menertibkan mekanisme kerja supaya lebih efisien dan efektif sehingga para pelanggan mendapatkan kepuasan.
3. Perlunya peningkatan kualitas SDM dengan training, seminar maupun pelatihan dari pihak SAMSAT sebagai salah satu upaya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimum kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alien, Louis. A, 1958, *Management and Organization*, McGraw-Hill Book Kogakusha Ltd. Tokyo.

Anonimous, Cabang Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen, 2000. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2000*, Cabang Dipenda Sragen.

Anonimous, Departemen Dalam Negeri, Kepolisian Republik Indonesia, Departemen Keuangan, PT. Jasa Raharja (Persero), 1999, *Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT)*.

Anonimous Dipenda Propinsi Jawa Tengah, 2000, *Program Kerja Tahun Anggaran 2001*.

Almadi Jusuf Suit, 1996, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Azwar, Saefudin. 1986, *Reliabilitas dan Validitas Interpretasi dan Komputasi*, Liberty, Yogyakarta.

_____, 2001, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.

Gasperz, Vincent N, 1981, *Managemen Kuulitas: Penerapan Kotisep-konsep kualitas Dalam Manajemen Bisnis*. Gramedia, Jakarta.

Ihalauw John J.O.I SE. PhD., 2000, *Kajian Teori dan Kerangka Pemikiran Penelitian*, Makalah disajikan Dalam Pelatihan Teknis Fungsional Di Universitas Negeri Semarang.

_____, 2000, *Bangunan Teori*, Fakultas Ekonoini Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Edisi Milenium.

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I PT. Dadi Kayana Abadi.

Kusumardhono, 2000, *Pengaruh Perilaku Profesional Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Mardalis, Drs, 1999, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara Jakarta.

Moenir H.A.S, Drs, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.

Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Benny, 1985, A Conceptual Model of Science Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall).

Parmono, 2000. *Pelayanan Umum di Indonesia*, Makalah disajikan Dalam Penataran Aparat SAMSAT di Jakarta.

Soepranto J.M.A, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sumargo Chr. H, 1994, *Seri Matematika: Pendahuluan Teori Kemungkinan dan Statistika*, Penerbit Institut Teknologi Bandung.

_____, 2000, *Statistika*, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.

_____, 2000, *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.

Woworuntu Bob, DR, 1997, *Dasar-Dasar Ketrampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*, PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Yuwono. Prpto, SE. ME, 1999, *Ekonometri Suatu Pengantar*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Zeithaml, Valarie A, Leonard L. Berry and A. Parasuraman, 1993, The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service, *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1.