



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN SAMSAT
KELILING DI ALUN-ALUN KABUPATEN JEMBER**

*PUBLIC SATISFACTION INDEX USER OF SERVICES SAMSAT KELILING IN
JEMBER TOWN SQUARE*

SKRIPSI

Oleh:

**Riska Januarizal
Nim 100910201035**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN SAMSAT
KELILING DI ALUN-ALUN KABUPATEN JEMBER**

*PUBLIC SATISFACTION INDEX USER OF SERVICES SAMSAT KELILING IN
JEMBER TOWN SQUARE*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

RISKA JANUARIZAL
NIM 100910201035

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

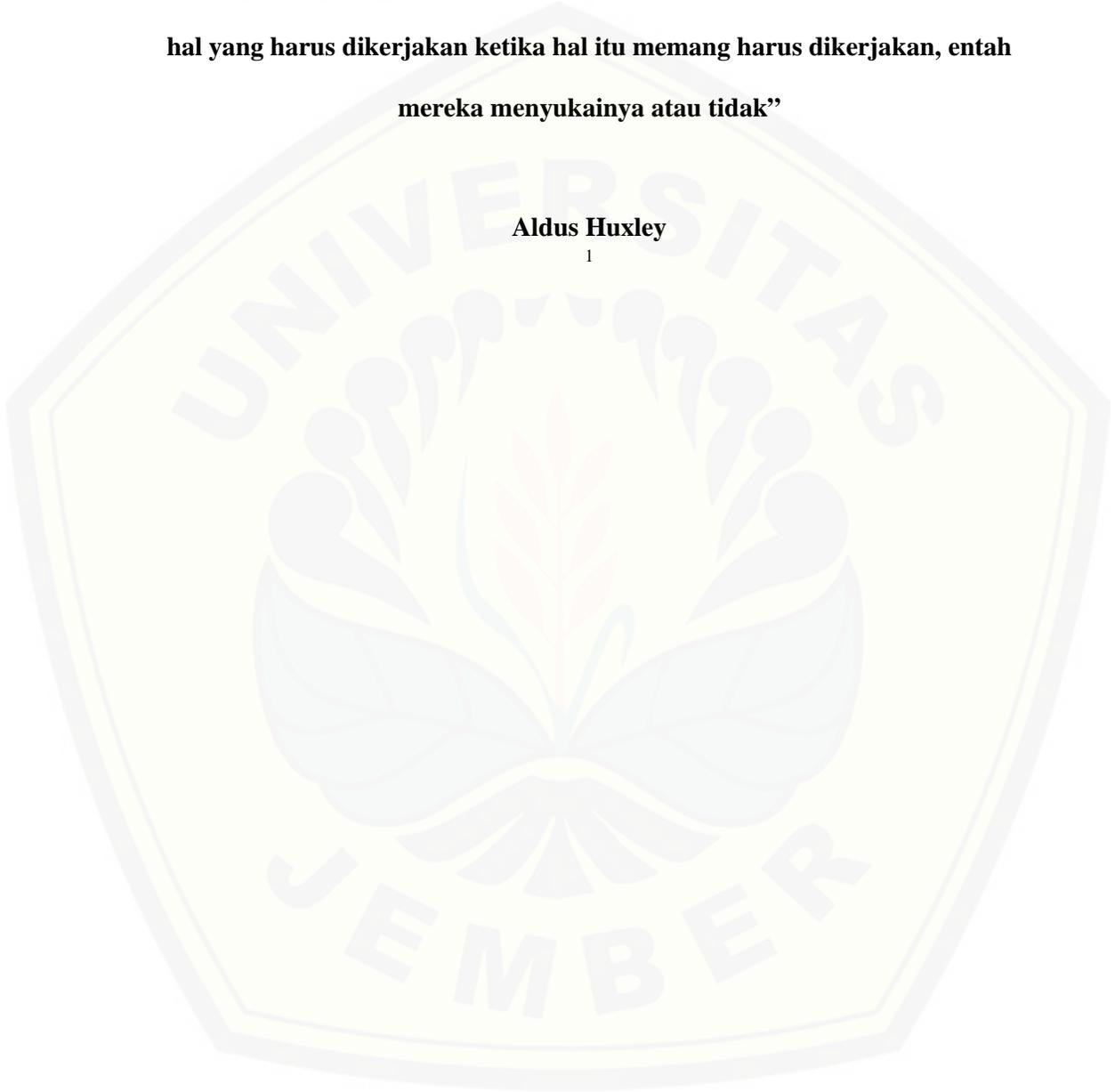
1. Ayahanda Sumarso dan Ibu Umi Kulsum terima kasih yang tidak terhingga atas segala hal yang telah berikan kepada saya, tidak dapat terbalas dan terungkap.
2. Adikku Ayu Kharisma dan Chika Jessica yang memberikan dukungan, do'a serta semangat.
3. Sahabat terbaik Elita permatasi Martin dan Sandra Ishardiansyah yang selalu memberikan motivasi dan bantuan sampai saat ini.
4. Almater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”

Aldus Huxley

1



¹ <http://www.maribelajarbkk.web.id/2015/03/contoh-motto-terbaru-dalam-skripsi.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RISKA JANUARIZAL

NIM : 100910201035

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN SAMSAT KELILING DI ALUN-ALUN KABUPATEN JEMBER” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2 Mei 2017

Yang menyatakan,

Riska Januarizal
NIM 100910201035

SKRIPSI

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN SAMSAT
KELILING DI ALUN-ALUN KABUPATEN JEMBER**

Public Satisfaction Index User Of Services Samsat Keliling in Jember Town Square

Oleh

RISKA JANUARIZAL
NIM 100910201035

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M. Si
NIP. 19580510198702201

Dosen Pembimbing Anggota : Hermanto Rohman. S. Sos. M.PA
NIP. 197903032005011001

RINGKASAN

“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN SAMSAT KELILING DI ALUN-ALUN KABUPATEN JEMBER”; Riska Januarizal, 100910201035; 2017: 69 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Konsep pelayanan publik sebenarnya bukan merupakan konsep yang baru, secara filosofi kemunculan ilmu administrasi negara sebetulnya terkait erat dengan konsep pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan SAMSAT Keliling di Alun-alun Kabupaten Jember.

Penelitian merupakan penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini bersifat menggambarkan keadaan suatu objek penelitian. Populasi penelitian ini sebesar masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWWDKLLJ) melalui SAMSAT Keliling oleh Kantor SAMSAT Jember. Ukuran sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Ukuran sampel 150 merupakan ukuran sampel yang cukup representatif untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Jumlah responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang diperoleh dengan dasar $(\text{“Jumlah unsur pelayanan”} + 1) \times 10$. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 14 aspek pengukuran menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangatlah beragam. Pada aspek prosedur pelayanan masyarakat cenderung puas. Pada aspek persyaratan pelayanan masyarakat puas. Pada aspek kejelasan petugas pelayanan masyarakat cenderung puas. Pada aspek kedisiplinan petugas pelayanan masyarakat

cenderung menilai tidak puas. Pada aspek tanggung jawab petugas pelayanan masyarakat cenderung puas. Pada aspek kemampuan petugas pelayanan masyarakat puas. Pada aspek kecepatan pelayanan masyarakat puas. Pada aspek keadilan mendapatkan pelayanan masyarakat puas. Pada aspek kesopanan dan keramahan petugas masyarakat kurang puas. Pada aspek kewajaran biaya pelayanan masyarakat puas. Pada aspek kepastian biaya masyarakat sangat puas. Pada aspek kepastian jadwal pelayanan masyarakat tidak puas. Pada aspek kenyamanan lingkungan masyarakat puas. Pada aspek keamanan lingkungan masyarakat puas.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan samsat keliling adalah baik artinya masyarakat cenderung puas dengan pelayanan samsat keliling.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN SAMSAT KELILING DI KABUPATEN JEMBER". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Progam Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Edy Wahyudi, S. Sos, MM, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M. Si, selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, juga selaku Dosen Pembimbing Utama yang banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini;
4. Hermanto Rohman. S. Sos. M.PA, selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah banyak pengarahan dalam skripsi ini
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
6. Seluruh pihak Samsat Jember yang telah banyak membantu menyelesaikan Skripsi ini
7. Seluruh pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Jember yang telah mengizinkan untuk penelitian dan memberikan data
8. Seluruh masyarakat yang menjadi sampel dalam penelitian ini
9. Sahabat terbaikku Rifatul Hasanah dan Wiyono yang selalu memberikan semangat dan motivasi
10. Seluruh teman-teman Administrasi Negara angkatan 2010 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti telah berusaha sekuat tenaga dan pikiran untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa cacat. Namun peneliti sadar bahwa kesempurnaan hanyalah milik Tuhan semata, maka oleh karena itu peneliti mengharapkan tegur sapa semua pihak dalam bentuk kritik dan saran agar skripsi dapat tersaji lebih baik lagi. Akhir peneliti berharap agar skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat gelar Sarjana melainkan juga dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 2 Mei 2017

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING.....	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Dasar Penelitian.....	14
2.2 Administrasi Publik	15
2.3 Layanan Publik.....	16
2.3.1 Pengertian Layanan Publik	16
2.3.2 Unsur-Unsur Layanan Publik.....	17
2.3.3 Asas-Asas Layanan Publik.....	18
2.3.4 Prinsip Layanan Publik	19
2.3.5 Kualitas Pelayanan	20
2.3.6 Dimensi Kualitas Layanan	21
2.3.7 Inovasi Layanan Publik.....	23
2.4 Layanan SAMSAT Keliling	26
2.5 Kepuasan Masyarakat	28

2.5.1 Pengertian	28
2.5.2 Aspek-aspek kepuasan konsumen.....	32
2.5.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	32
2.5.4 Kebutuhan dan Harapan	33
2.5.5 Persepsi	35
2.6 Kerangka Konseptual	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Rancangan Penelitian	38
3.2 Tahapan Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.3.1 Populasi Penelitian	38
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel	39
3.4 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	40
3.4.1 Jenis Data.....	39
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	42
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	42
3.5.2 Skala Pengukuran	44
3.6 Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Responden	47
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.3 Hasil Analisis Data	63
BAB 5. PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

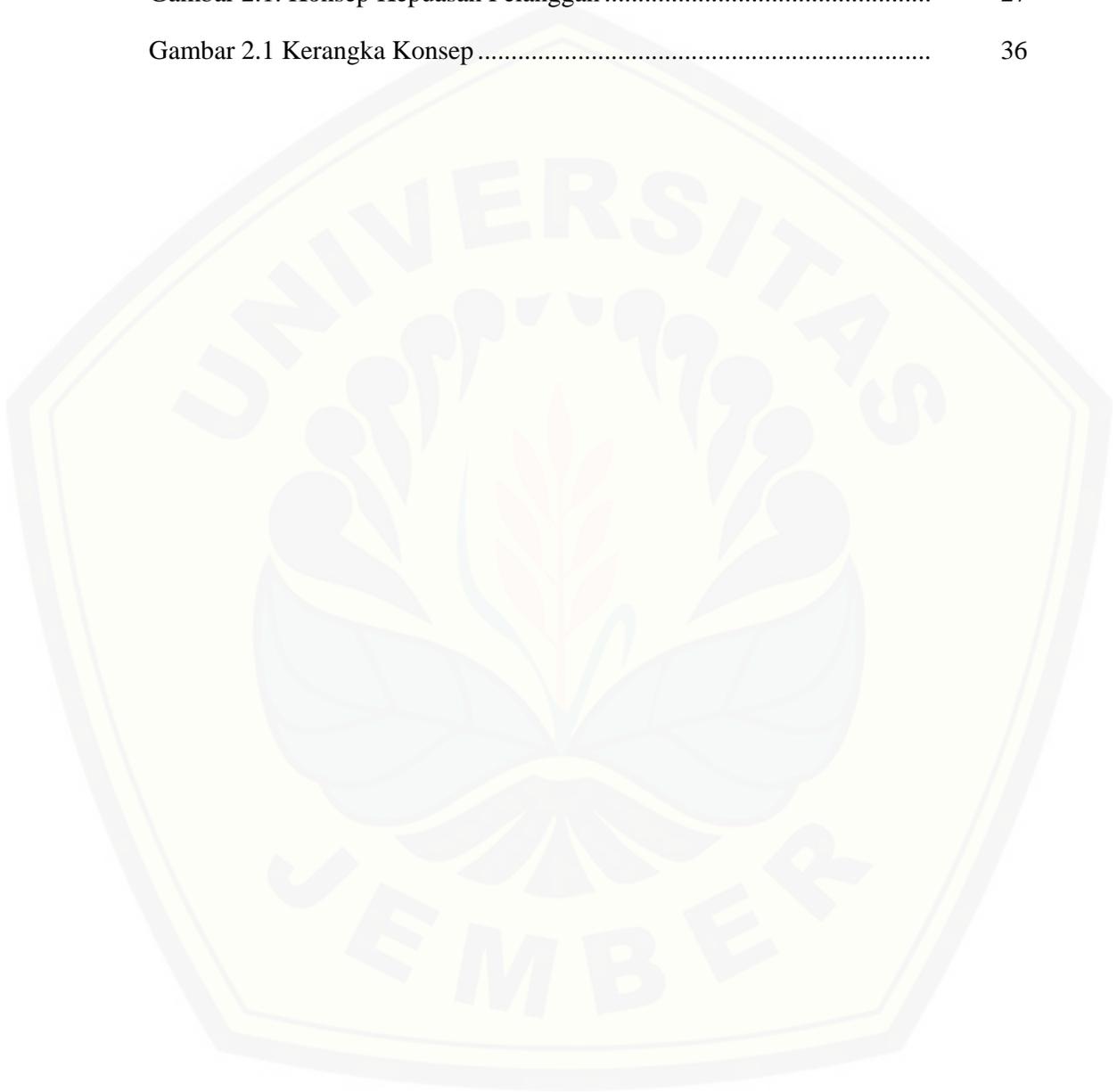
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2009-2013	5
Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Jawa Timur Tahun 2009-2012.....	6
Tabel 1.3. Nilai Pajak Kendaraan Bermotor Propinsi Jawa Timur Tahun 2009-2012 (Milyar Rp).....	7
Tabel 1.4. Jadwal SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember	7
Tabel 1.5. Data Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember sampai dengan Maret 2015	8
Tabel 1.6. Jadwal SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember	9
Tabel 3.1. Jumlah Sampel Penelitian Berdasarkan Lokasi Layanan	39
Tabel 3.2. Definisi Operasional	43
Tabel 3.3. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat	45\
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Umur.....	46
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi pekerjaan.....	47
Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan.....	47
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan.....	48
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang Persyaratan Pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Kejelasan Petugas Pelayanan ...	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Kejelasan Petugas Pelayanan ...	50
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan .	51
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	52
Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	52
Tabel 4.12 Tanggapan Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan	53

Tabel 4.13 Tanggapan Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan	54
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang Kecepatan Pelayanan	54
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan	55
Tabel 4.16 Tanggapan Responden tentang Kesopanan dan keramahan petugas	56
Tabel 4.17 Tanggapan Responden tentang Kesopanan dan keramahan petugas	56
Tabel 4.18 Tanggapan Responden tentang kewajaran biaya pelayanan	57
Tabel 4.19 Tanggapan Responden tentang kewajaran biaya pelayanan	58
Tabel 4.20 Tanggapan Responden tentang kepastian biaya	59
Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang Kepastian jadwal pelayanan ...	59
Tabel 4.22 Tanggapan Responden tentang Kepastian jadwal pelayanan ...	60
Tabel 4.23 Tanggapan responden tentang Kenyamanan Lingkungan	61
Tabel 4.24 Tanggapan Responden tentang Kenyamanan Lingkungan	61
Tabel 4.25 Tanggapan responden tentang Keamanan Pelayanan	62
Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang Unsur Pelayanan Samsat Keliling	63
Tabel 3.27. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	36



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- B. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Politik dan Linmas
- C. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
KEP/25/M.PAN/2/2004
- D. Standar Operasional Prosedur (SOP) SAMSAT Keliling
Kabupaten Jember
- E. Kuesioner Kepuasan Masyarakat
- F. Tabulasi Data
- G. Dokumentasi

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Administrasi adalah sebuah istilah yang bersifat generik, yang mencakup semua bidang kehidupan. Administrasi negara juga mempunyai banyak sekali definisi, yang secara umum dapat dibagi dalam dua kategori. Pertama, definisi yang melihat administrasi negara hanya dalam lingkungan lembaga eksekutif saja. Dan kedua, definisi yang melihat cakupan administrasi negara meliputi semua cabang pemerintahan dan hal-hal yang berkaitan dengan publik. Pasolong (2007:8) Administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Secara sederhana administrasi publik dipahami sebagai proses kerjasama untuk melaksanakan kebijakan publik dalam rangka menyediakan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung. Pengertian ini menunjukkan bahwa tujuan utama (*ultimate goal*) dari penyelenggaraan administrasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep pelayanan publik sebenarnya bukan merupakan konsep yang baru, secara filosofi kemunculan ilmu administrasi negara sebetulnya terkait erat dengan konsep pelayanan publik. Sesungguhnya pelayanan publik merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara (Henry, 1988:22). Dengan bahasa lain hal ini mengandung pengertian bahwa pemberian pelayanan publik merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah.

Dewasa ini penyelenggaraan layanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang

berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang diplcu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan tersebut, ditindak lanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Lembaga layanan publik, Ombudsman menilai, kualitas layanan publik di Indonesia masih sangat kurang. Jika tak ada langkah perbaikan signifikan, target negara ini untuk menggapai tujuh besar ekonomi dunia akan sirna begitu saja. Menurut Ketua Ombudsman, Danang Girindawardhana, peringkat layanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 129 dari 188 negara di dunia. Padahal dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Layanan Publik mengamanahkan agar memperkuat komitmen negara dalam mempercepat layanan publik (www.bisnis.liputan6.com/read/2079787/pelayanan-publik-indonesia-di-urutan-129).

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Menurut Widodo (2008: 90), layanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep layanan publik

(*publik service*) identik dengan *publik administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik. Oleh karena itu istilah layanan publik disebut juga dengan istilah layanan kepada orang banyak (masyarakat), layanan sosial, layanan umum dan layanan prima

Setiap penyelenggara layanan publik harus memiliki standar layanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar layanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan layanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan Menurut Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, prinsip standar pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk

untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (Samsat) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor menjadi inovasi manajemen pemerintahan daerah. Pembentukan organisasi ini telah menunjukkan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan dengan masyarakat.

Layanan SAMSAT *Link* maupun SAMSAT Keliling saat ini telah beroperasi hampir di seluruh kabupaten dan kota di wilayah Jawa Timur, termasuk Kabupaten Jember. Di kabupaten Jember sendiri SAMSAT keliling pelaksanaannya dilakukan pada tahun 2008. Dasar dilakukannya SAMSAT keliling ini salah satunya karena tingginya jumlah pengendara. Tingginya pengguna pengendara ketika melakukan pengurusan pajak kendaran tidak seimbang dengan jumlah pelayanan yang dimiliki SAMSAT sehingga menyebabkan antrian, dan penggunaan jasa calo. SAMSAT Keliling merupakan upaya 'jemput bola' terhadap wajib pajak kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan menekan adanya praktek calo. Dengan adanya layanan jaringan *online* pada setiap Kantor bersama SAMSAT ini dapat meningkatkan layanan kepada masyarakat atau wajib pajak. Layanan publik yang baik melihat betapa pentingnya penerapan standar layanan yang baik dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan dan untuk melihat apakah bentuk layanan publik selama ini telah sesuai dengan kebijakan pemerintah yang dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT, terutama berkaitan dengan layanan dalam bentuk SAMSAT Keliling karena dalam pelaksanaannya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan keefektifan tersebut yakni dengan melihat bagaimana aparatur atau petugas pelaksana, bagaimana peraturan yang sudah ada telah berjalan dengan baik atau tidak, pelaksanaan di lapangan, serta bagaimana masyarakat dapat menikmati layanan tersebut.

Inovasi layanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT seperti *Drive Thru*, *SMS complain* SAMSAT serta *Banking System* yang hanya mendasarkan layanan pada masalah perpajakan saja yakni Pajak Kendaraan Bermotor yang dibayarkan

setiap tahunnya. Masalah-masalah lain yang berkenaan dengan kendaraan bermotor seperti perpajakan STNK setiap 5 tahun, mutasi kendaraan antar daerah, dan lain-lain tidak terakomodasi secara baik atau tidak menggunakan sistem *online* juga sehingga masih menggunakan cara manual yang masih memerlukan banyak waktu dan biaya. Hal ini mengakibatkan upaya reformasi peningkatan publik yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT menjadi kurang optimal. Padahal jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki masyarakat menunjukkan *trend* yang terus meningkat.

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2009-2013

Tahun	Mobil Penumpang	Bis	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
2009	7.910.407	2.160.973	4.498.171	52.767.093	67.336.644
2010	8.891.041	2.250.109	4.687.789	61.078.188	76.907.127
2011	9.548.866	2.254.406	4.958.738	68.839.341	85.601.351
2012	10.432.259	2.273.821	5.286.061	76.381.183	94.373.324
2013	11.484.514	2.286.309	5.615.494	84.732.652	104.118.969

Sumber : Kantor Kepolisian Republik Indonesia, 2015

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas jumlah kepemilikan kendaraan bermotor terus meningkat. Peningkatan yang signifikan nampak dari jumlah kendaraan mobil penumpang dan sepeda motor pada tahun 2013. Mobil penumpang meningkat 1.052.255 unit atau meningkat 10% dari jumlah di tahun 2012. Sepeda motor meningkat 8.351.469 unit atau meningkat 11% dari jumlah di tahun 2012. Peningkatan jumlah kepemilikan bis kurang dari 1% dan truk hanya 6%, tidak sedrastis peningkatan jumlah mobil penumpang dan sepeda motor.

Propinsi Jawa Timur yang terdiri dari 79 kabupaten dan kota, hanya memiliki 47 (empat puluh tujuh) kantor SAMSAT yang tersebar di kabupaten dan kota (www.dipendajatim.go.id). Sementara jumlah kendaraan setiap tahun mengalami peningkatan yang signifikan, dalam satu bulan terakhir ini 2.200 unit kendaraan baru tercatat di Dinas Pendapatan daerah (Dispenda) Jawa Timur tahun 2012. Jumlah tersebut meningkat sekitar 63 % dari tahun sebelumnya. Lonjakan itu dipicu adanya program pemberian keringanan tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), khususnya untuk Penyerahan Pertama (BBN I atau

Kendaraan Baru) yang baru diberlakukan satu bulan. Berikut perkembangan kendaraan di Jawa Timur 2009-2012

Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Jawa Timur Tahun 2009-2012

Tahun	Mobil Penumpang	Bis	Truk	Sepeda Motor
2009	965,495	49,770	411,989	8,424,913
2010	1,012,074	58,445	427,872	9,069,993
2011	1,076,031	58,553	452,693	10,258,912
2012*	1,159,707	59,843	484,017	10,521,739
Total	9,852,167	10,568,384	11,846,189	12,225,306

Sumber : Badan Pusat Statistik – Kepolisian Republik Indonesia, 2013

* : Angka Sementara

Tabel di atas memberikan gambaran bahwa potensi peningkatan jumlah kendaraan setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup besar. Melonjaknya jumlah kendaraan menuntut SAMSAT berinovasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemilik kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kantor SAMSAT untuk melayani masyarakat sangat kurang, karena tidak semua kabupaten/kota memiliki kantor SAMSAT. Tetapi ada juga beberapa daerah yang memiliki kantor SAMSAT lebih dari 1 (satu), seperti Surabaya, Malang, dan Jember. Kabupaten Jember memiliki 2 (dua) kantor SAMSAT, yaitu kantor SAMSAT Jember Barat, di Jalan Teratai 10 dan kantor SAMSAT Jember Timur, di Jalan Dr. Soebandi 123. Namun demikian, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, Agung Raka menjelaskan, selama tahun 2011, penerimaan Pemprop Jatim dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sampai akhir tahun 2012, sebesar Rp 2,692 triliun, atau realisasi 103,6% dari target sebesar Rp2,610 triliun. Dari hasil BBNKB sebesar Rp 3,366 triliun dari sekitar 10,136 juta obyek. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai Rp 2,9 triliun. Artinya pencapaian tahun ini meningkat antara 6%-7% dari tahun sebelumnya. Penerimaan Pemerintah Propinsi Jawa Timur dari sektor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sepanjang tahun 2011 mencapai Rp 3,366 triliun lebih. (<http://bappeda.jatimprov.go.id/2012/01/09/2012-target-pendapatan-pajak-jatim-rp-7-triliun/>)

Tabel 1.3. Nilai Pajak Kendaraan Bermotor Propinsi Jawa Timur Tahun 2009-2012 (Milyar Rp)

Jenis Pajak	2009	2010	2011	2012	Rata-rata
Pajak Kendaraan Bermotor	2.068,03	2.269,94	2.692,58	3.287,11	2.579,42
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	1.789,32	2.913,49	3.366,06	3.385,04	2.863,48
Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	996,92	1.081,27	1.217,23	1.365,52	1.165,24

Sumber : Badan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, 2014.

Dari sisi pemerintah, keberadaan SAMSAT merupakan sarana untuk menerima pembayaran pendapatan pajak yang berkaitan dengan kepemilikan kendaraan bermotor dari masyarakat. SAMSAT Keliling menangani pembayaran PKB, BBNKB, STNK, dan SWDKLLJ. Oleh karena itu, layanan SAMSAT Keliling bukan saja penting bagi masyarakat, tetapi juga penting bagi pemerintah. SAMSAT Keliling beroperasi di bawah koordinasi Kasat Lantas, bekerja sama dengan UPT. SAMSAT, Jasa Raharja, dan Dispenda. Mario Prahatanto, Kasat Lantas Jember menyampaikan bahwa,

“Penggunaan SAMSAT Keliling mempermudah masyarakat dalam membayar pajak. SAMSAT Keliling memberikan layanan kepada masyarakat saat membayar pajak. Melalui SAMSAT Keliling, pembayaran pajak kendaraan bisa dilakukan tanpa wajib pajak mendatangi kantor SAMSAT pada jam kerja kantor, sehingga wajib pajak tidak harus meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerjanya, tetapi dapat melakukan pembayaran pada SAMSAT Keliling, misalnya di Alun-Alun Jember tiap Senin dan Sabtu malam. SAMSAT Keliling terbukti berhasil dijalankan di Jember. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya penerimaan pajak pada tahun 2013, penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar 90,94% dari target yang ditetapkan. Penerimaan pajak pada sektor bea balik nama kendaraan sebesar 91,66 % dari target yang ditetapkan.” (Jum’at, 31 Oktober 2014).

Tabel 1.4. Jadwal SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember

No	Hari	Jam Layanan	Lokasi Layanan
1.	Senin	09.00 – 12.00	Tempurejo dan Kencong
2.	Selasa	09.00 – 12.00	Mayang dan Gumukmas
3.	Rabu	09.00 – 12.00	Kalisat dan Ambulu
	Kamis	09.00 – 12.00	Sukowono dan Wuluhan
4.	Jum'at	09.00 – 11.00	Carrefour dan Balung
5.	Sabtu	09.00 – 11.00	Silo dan Balung
6.	Layanan malam	19.00 – 21.00	Alun-Alun Kota Jember dan Matahari

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Jember, 2015

Selama empat tahun beroperasi, layanan SAMSAT Keliling berusaha untuk terus memperbaiki kualitas layanannya. Pada awal pelaksanaan, SAMSAT Keliling beroperasi setiap hari tetapi belum terjadwal. Sehingga hasilnya kurang efektif, karena masyarakat malah jadi sering kecewa, dikira akan datang petugas SAMSAT Keliling, ternyata tidak ada. Saat ini layanan SAMSAT Keliling telah ditetapkan dengan jadwal seperti dapat dilihat pada Tabel 1.3. SAMSAT Keliling beroperasi di 12 lokasi. Dengan demikian masyarakat yang berkepentingan dengan keberadaan SAMSAT Keliling tinggal menyesuaikan dengan jadwal tersebut. Jadwal layanan SAMSAT Keliling disosialisasi di kantor-kantor kecamatan dan melalui media sosial *Facebook*. Berdasarkan data Kantor SAMSAT Barat Jember, sampai dengan bulan Maret 2015, pengguna SAMSAT Keliling telah mencapai 217.199 orang wajib pajak.

Tabel 1.5. Data Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember sampai dengan Maret 2015

Jenis SAMSAT Keliling	SAMSAT Timur		SAMSAT Barat		Jumlah
	Lokal	Lintas SAMSAT	Lokal	Lintas SAMSAT	
Siang	56.608	11.695	71.967	7.469	147.739
Malam	35.847	6.217	9.845	17.551	69.460
Jumlah	92.455	17.912	81.812	25.020	217.199

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Barat, Jember, 2015

SAMSAT Keliling Jember hanya melayani pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan WWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Petugas layanan SAMSAT Keliling hanya melayani pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan identitas yang ada di STNK, dan khusus

melayani kendaraan bermotor R2 dan R4. Petugas layanan SAMSAT Keliling tidak melayani kendaraan yang sudah diblokir terkait blokir criminal, blokir lapor jual, ataupun blokir lain-lain.

Pelayanan pembayaran pajak dan pengesahan STNK, wajib pajak dilayani oleh 2 petugas, petugas pertama di loket 1 melayani pendaftaran dan pengesahan, yang dikerjakan cukup 2 menit. Selanjutnya petugas kedua di loket 2 melayani pembayaran dan penyerahan. Petugas SAMSAT Keliling terdiri dari unsur POLRI dan pegawai Kantor SAMSAT Jember, hal ini dapat dilihat dari seragam yang wajib dikenakan saat bertugas. Petugas pertama harus memeriksa keaslian dokumen yang menjadi persyaratan pembayaran pajak dan pengesahan STNK, yaitu KTP asli dengan nama sesuai nama yang tertera pada BPKB asli dan STNK asli. Berdasarkan Standar Operasi Prosedur SAMSAT Keliling, layanan masing-masing wajib pajak hanya membutuhkan waktu 4 menit per wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak dan pengesahan STNK. Waktu layanan petugas SAMSAT Keliling setiap hari dengan lokasi berbeda setiap harinya mengikuti Jadwal Layanan yang ditetapkan oleh Kantor SAMSAT. Sedangkan jam layanan SAMSAT Keliling Siang : 09.00 – 12.00 WIB, dan SAMSAT Keliling Malam: 19.00 – 21.00 WIB. Berikut jadwal keliling SAMSAT Jember

Tabel 1.6. Jadwal SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember

No	Lokasi Layanan	Rata-rata Layanan Wajib Pajak
1.	Tempurejo dan Kencong	170
2.	Mayang dan Gumukmas	70
3.	Kalisat dan Ambulu	120
4.	Sukowono dan Wuluhan	80
5.	Carrefour dan Balung	90
6.	Silo dan Balung	100
7.	Alun-alun dan Matahari	450
Jumlah		630

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Jember, 2015

Menurut Yoseph, pegawai Kantor SAMSAT Barat Kabupaten Jember, lokasi SAMSAT Keliling yang paling banyak digunakan wajib pajak adalah lokasi Ambulu dengan layanan rata-rata 120 wajib pajak per hari. Selanjutnya lokasi Kencong

kurang lebih 85 wajib pajak per hari, dan lokasi Matahari kurang lebih 75 wajib pajak per hari. Sedangkan lokasi SAMSAT Keliling yang lain melayani antara 35 sampai 50 wajib pajak per hari. Namun SAMSAT keliling yang berlokasi di Alun-alun melakukan operasi setiap hari kecuali minggu sehingga di lokasi tersebut memiliki jumlah wajib pajak paling besar selama 1 minggu.

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:138) menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh SAMSAT adalah pelayanan terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sendiri meliputi pajak atas kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor ditambah dengan Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jasa Raharja (SWDKLJJ). Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT dibedakan berdasarkan pemungutan pajak atas pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan pajak atas pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK dan bea balik nama kendaraan bermotor.

Layanan yang berkualitas atau layanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Titisari (2008: 85) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan layanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Menurut Kotler (2002: 42), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana anggapan terhadap produk sesuai dengan harapan seorang pembeli. Harapan pelanggan umumnya merupakan prakiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Seorang pelanggan mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas. Namun bila terjadi sebaliknya yaitu produk sesuai dengan

harapannya, maka pelanggan akan merasa puas sehingga suatu saat akan mengkonsumsi kembali produk tersebut.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah. Kenyataan layanan yang kurang baik memunculkan *gap* yang cukup besar, terutama terjadinya *gap* antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Adanya ketidaksesuaian (kesenjangan) antara layanan yang diharapkan wajib pajak (layanan yang baik / ideal) dengan layanan yang diterimanya. Kesenjangan dalam layanan tersebut tentunya menyebabkan masyarakat yang membutuhkan layanan di SAMSAT merasa tidak nyaman, kurang diperhatikan, serta tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT. Kasus yang sering terjadinya adalah jam layanan yang tidak sesuai SOP.

Yuki Tri Zeon, pengguna layanan SAMSAT Keliling Ambulu pada Rabu, 22 Oktober 2014 menyatakan bahwa,

“Jam layanan Samling (SAMSAT Keliling) antara pelaksanaan dengan tulisan yang tertera di papan pengumumannya tidak sesuai. Jam 11.00 WIB, pelayanan sudah tutup padahal menurut papan pengumuman, tertulis jadwal tutup jam 12.00 WIB. Petugas diprotes, malah disobek tulisan di papan pengumuman sama petugasnya sendiri, alasannya gangguan. Jam 11.26 melayani calo 3 pelanggan (wajib pajak). Hari ini samling di Ambulu penuh permainan. Kapan bangsa ini bisa berubah.”

Demikian keluhan pengguna layanan SAMSAT Keliling Ambulu pada Rabu, 22 Oktober 2014. Sementara jam layanan berdasarkan SOP adalah SAMSAT Keliling Siang : 09.00 – 12.00 WIB, dan SAMSAT Keliling Malam: 19.00 – 21.00 WIB.

Keluhan lain disampaikan Yudi Wicaksana, pengguna SAMSAT Keliling Johar Plasa pada Senin, 27 Oktober 2014, bahwa pelayanan petugas tidak ramah dan mengecewakan. Sementara Joko Yulianto, di tempat yang sama, menyampaikan pertanyaan tentang pelayanan yang disediakan oleh Samling. Hal

ini menunjukkan kurangnya sosialisasi tentang layanan SAMSAT Keliling di Jember yang telah beroperasi sejak tahun 2011.

Pada penelitian dimulai pada tahun 2015. Permenpan dalam penelitian ini menggunakan Permenpan tahun 2004 dikarenakan pada saat penelitian Samsat keliling masih mengacu pada permenpan tahun 2004 dengan 14 unsur pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, tentunya layanan di SAMSAT Kabupaten Jember khususnya layanan Pajak Kendaraan Bermotor perlu untuk ditinjau dan diteliti kembali, sehingga dapat diketahui permasalahan dengan lebih pasti serta dapat diperoleh alternatif perbaikan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Dalam hal ini penelitian menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan SAMSAT Keliling di Alun-alun Kabupaten Jember”.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka rumusan penelitian ini adalah bagaimanakah indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling di Kabupaten Jember?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Jember .

1.4.Manfaat Penelitian

Hasil penelitian bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak :

a. Bagi kalangan akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya yang berminat pada bidang manajemen layanan publik.

b. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor SAMSAT Jember dalam menetapkan kebijakan strategi layanan publik yang optimal.

c. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan salah satu pelatihan berpikir secara ilmiah dengan menganalisis data dari obyek yang akan diteliti dan diharapkan bisa menjadi wacana tambahan mengenai praktik layanan publik.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Penelitian

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti harus mempunyai konsep dasar yang akan digunakan sebagai bahan dalam mengkaji fenomena sosial yang kemudian dapat dijadikan landasan berpikir peneliti dalam melakukan penelitian. Landasan berpikir tersebut dapat menjadi dasar pemikiran seorang peneliti dalam pengupas sebuah permasalahan penelitian untuk dicari jawabannya. Konsep adalah gambaran mental dari objek, proses, atau apa pun yang ada di luar bahasa, yang digunakan oleh akal budi untuk memahami hal-hal lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007: 588). Konsep merupakan penunjuk arah bagi peneliti, kemana arah penelitian akan dilakukan untuk mengkaji persoalan yang akan diteliti, sehingga alur penelitiannya dapat dengan jelas diketahui dalam mencari jawaban atas perumusan masalahnya.

Konsep dasar dibuat oleh peneliti atas dasar teori-teori yang relevan dengan rumusan masalah yang kemudian akan membentuk suatu susunan sistematis dalam kerangka konsep penelitian. Berdasarkan definisi tentang konsep dasar tersebut, peneliti mencoba merangkai konsep dasar penelitian ini sebagai berikut.

- a. Administrasi Publik
- b. Layanan Publik
- c. Inovasi Layanan Publik
- d. Layanan SAMSAT Keliling
- e. Kepuasan Masyarakat

Keempat konsep dasar tersebut diharapkan mampu membentuk kerangka berpikir peneliti untuk menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan. Sehingga konsep layanan publik dan kepuasan masyarakat yang menjadi landasan dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan permasalahan.

2.2 Administrasi Publik

Menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa yang selalu aktif dan berinisiatif untuk mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting bagi masyarakat. Masyarakat diperlakukan sebagai pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang dilakukan pemerintah. Thoha (2009:12) administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Pasolong (2007:7) mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.

Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional. Peran administrasi publik dalam suatu negara sangat vital sehingga Karl Polangi mengatakan bahwa kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung pada dinamika administrasi publik.

Kemudian menurut Keban (2004:11) ruang lingkup suatu administrasi publik meliputi dimensi-dimensi strategis yaitu:

1. Dimensi Kebijakan, menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
2. Dimensi Organisasi, berkenaan dengan pengaturan struktur dan hirarki yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas antar unit (lembaga-lembaga publik), penetapan prosedur, aturan dan standar untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Dimensi Manajemen, menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip tertentu.
4. Dimensi Etika dan Moral, memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang apa yang salah dan apa yang benar, atau apa yang baik atau apa yang buruk.
5. Dimensi Lingkungan, diibaratkan dengan suhu atau iklim serta karakteristik lokasi dimana tubuh manusia bertumbuh dan berkembang, manakala iklim atau suhu serta lokasi kurang cocok atau bersifat mengancam tubuh manusia maka tubuh tersebut akan sakit atau terhambat untuk berkembang.
6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja, merupakan dimensi yang menggambarkan dunia administrator yang telah dipercayakan sebagai pihak yang profesional

dan bermoral itu dituntut untuk mempertanggungjawabkan segala perbuatan dan keputusannya kepada pihak yang seharusnya mereka layani dalam bentuk kinerja

Denhart dan Denhart (2003: 42-43), Paradigma *New Public Service* (NPS), administrasi publik harus (1) melayani warga masyarakat bukan sebagai pelanggan, (2) mengutamakan kepentingan Publik, (3) lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan, (4) berikir strategis, bertindak demokratis, (5) menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah, (6) melayani dari pada pengendalian, (7) menghargai orang bukan karena produktivitasnya semata.

2.3 Layanan Publik

2.3.1 Pengertian Layanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan layanan publik sebagai berikut: Layanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Layanan publik menurut Roth (dalam Ratminto, 2006: 10), layanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Lewis dan Gilman (dalam Ratminto, 2006: 22) mendefinisikan layanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap layanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Layanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika layanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Layanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik)

atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

2.3.2 Unsur-Unsur Layanan Publik

Menurut Bharata (2004: 11) terdapat empat unsur penting dalam proses layanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama layanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri layanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006: 34):

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

2.3.3 Asas-Asas Layanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 245-246) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara layanan. Tatacara layanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- d. Minimalisasi persyaratan layanan. Persyaratan dalam mengurus layanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa layanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya layanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi layanan. Jadwal dan durasi layanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Layanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.3.4 Prinsip Layanan Publik

Penyelenggaraan layanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip layanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2006: 22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan layanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan. Prosedur layanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif layanan publik.
 - 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan layanan publik.
 - 3) Rincian biaya layanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan layanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk layanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara layanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan layanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana layanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan layanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan layanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Layanan publik adalah bentuk layanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip layanan.

2.3.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Yazid (2001: 107) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan dalam persaingan. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk atau jasa yang berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Sedangkan menurut Kotler (2002:83) menyatakan bahwa, "pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Pengertian kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan keutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan

konsumen. Menurut Wykof (dalam Tjiptono 2007:260) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan keinginan konsumen. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono,2008:85) mengemukakan bahwa, “kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Menurut Parasuraman, *et al.*(dalam Tjiptono, 2008:85) menyatakan bahwafaktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*”). Apabila *perceived service*sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service*lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan instansi dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

2.3.6 Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas layanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu layanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Parasuraman *et. al.* (dalam Irawan, 2002: 61) menyatakan terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Dimensi pertama dari kualitas layanan adalah *tangible*. Karena suatu layanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran terhadap layanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas layanan. *Tangibles* yang baik akan mempengaruhi penilaian pengguna layanan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangibles* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pengguna layanan. *Tangibles* yang baik akan menyebabkan harapan

pengguna layanan menjadi lebih tinggi. Fasilitas canggih serta sarana dan prasarana tertata secara rapi dan menarik maka harapan terhadap layanan yang lain akan baik. Pengguna layanan berharap akan mendapat layanan yang mudah dan cepat.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari instansi/perusahaan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanannya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas layanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pengguna layanan. Ada 2 aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan instansi/ perusahaan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu instansi/perusahaan mampu memberikan layanan yang akurat atau tidak ada *error*.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness (tanggap) adalah dimensi kualitas layanan yang paling dinamis. Harapan pengguna layanan terhadap kecepatan layanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pengguna layanan tidak akan puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan untuk melakukan hal penting lainnya. Pengguna layanan akan siap untuk mengorbankan atau membayar layanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat. Layanan yang *responsiveness* atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staff* (pegawai). Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan menjawab pertanyaan atau permintaan pengguna layanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi keempat dari lima dimensi kualitas layanan yang menentukan kepuasan pengguna layanan adalah *assurance*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* (pegawai) dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna layanan. Ada beberapa aspek dari dimensi ini diantaranya adalah keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi kelima dari kualitas layanan adalah *empathy*. Dimana pengguna layanan mempunyai harapan bahwa instansi/perusahaan haruslah memiliki ketrampilan interpersonal yang baik karena kemampuan membina hubungan dengan pengguna layanan sangat dibutuhkan dalam berurusan dengan orang banyak.

2.3.7 Inovasi Layanan Publik

Inovasi layanan publik adalah terobosan layanan publik dalam memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi layanan publik berpedoman pada PERMENPANRB No. 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Pembangunan dan pengembangan inovasi layanan publik dilakukan untuk percepatan peningkatan kualitas layanan publik. Tujuan kebijakan inovasi pelayanan publik adalah untuk :

- a. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik;
- b. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik;
- c. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik;
- d. Meningkatkan kepuasan masyarakat.

Bentuk-bentuk inovasi layanan publik:

- a. *Citizen Charter* atau Kontrak Layanan

Citizen Charter atau “Kontrak Layanan” adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan layanan publik. *Citizen Charter* mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara layanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta *stakeholders*. Kesepakatan ini nantinya akan menjadi dasar praktek penyelenggaraan layanan publik. (Dwiyanto, 2003:17).

Secara rinci, unsur-unsur pokok *citizen charter* yang berlaku secara umum, adalah terdiri dari:

- 1) Visi dan Misi Layanan. Rumusan tentang sejauh mana organisasi layanan publik telah merujuk pada prinsip-prinsip kepastian layanan. Visi dan misi harus menjadi bagian dari budaya layanan yang tercermin dalam cara pemberian layanan.
- 2) Standar Layanan. Penjelasan tentang apa, mengapa, dan bagaimana upaya yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas layanan. Standar layanan memuat norma-norma layanan yang akan diterima oleh pengguna layanan. Dalam hal ini, standar layanan akan memuat standar perlakuan terhadap pengguna, standar kualitas produk (*output*) yang diperoleh masyarakat, dan standar informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan.
- 3) Alur Layanan. Penjelasan tentang unit/bagian yang harus dilalui bila akan mengurus sesuatu atau menghendaki layanan dari organisasi publik tertentu. Alur layanan menjelaskan berbagai fungsi dan tugas unit-unit dalam kantor layanan sehingga kesalahpahaman antara penyedia dan pengguna jasa layanan dapat dikurangi. Bagan dari alur layanan perlu ditempatkan di tempat strategis agar mudah dilihat pengguna layanan.
- 4) Bagian Pengaduan Masyarakat. Unit atau bagian yang berfungsi menerima segala bentuk pengaduan masyarakat. Satuan ini wajib merespon dengan baik semua jenis pangaduan, menjamin adanya keseriusan dari penyedia layanan untuk menanggapi keluhan dan masukan. Juga berperan untuk mengevaluasi sistem layanan yang ada. Salah satu peran penting dari unit pengaduan masyarakat adalah dalam riset dan pengembangan layanan.
- 5) Survei Pengguna Layanan. Kontrak layanan mengharuskan dilakukannya survei pengguna layanan bagi organisasi publik. Tujuannya adalah untuk mengetahui aspirasi, harapan, kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Hasil survei digunakan untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan publik di masa mendatang sesuai harapan masyarakat. Harapan dari adanya survei pengguna layanan ini adalah

adanya hubungan baik dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan.

b. *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan paradigma baru dalam manajemen yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas mutu barang, jasa, manusia dan lingkungan organisasi. TQM dapat dicapai dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut : berfokus pada pelanggan, obsesi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan (Tjiptono dan Diana, 2003:4).

c. *E-Government*

E-Government dalam pelayanan publik menjadi mengemuka setelah sistem teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology / ICT*) menjadi alat yang dapat dipergunakan untuk memutus rangkaian hubungan yang sulit antara publik dan pemerintah. *E-government* atau yang selanjutnya kita akan menyebutnya *Digital government*, adalah penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menjadikan pelayanan publik lebih nyaman, berorientasi kepada konsumen, pembiayaan yang efektif dan sama sekali berbeda dan jalan yang lebih baik. Perkembangan *digital government* dikendalikan oleh kebutuhan pemerintah akan: memotong pengeluaran dan meningkatkan efisiensi; mempertemukan harapan masyarakat dan meningkatkan hubungan masyarakat; dan memfasilitasi pengembangan ekonomi.

E-Government sendiri merupakan penggunaan teknologi terutama aplikasi internet berbasis *web* untuk meningkatkan akses kepada dan kiriman pelayanan pemerintah kepada warga negara rekanan bisnis pekerja dan entitas pemerintah yang lain (Mary Maureen Brown dalam Dwiyanto, 2003:241). Pemanfaatan *E-gov* yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pembiayaan yang efektif menjadikan hal ini sangat menarik sehingga pemerintah secara strategis mencoba untuk mengaplikasikannya, dengan beberapa

penyesuaian misalnya, perubahan pola pikir dan budaya dan menerapkan konsep “*faster, better, cheaper*” nilai yang muncul dalam *e-commerce* dalam pelayanan publik.

d. Kemitraan Pemerintah dan Swasta

Perkembangan paradigma pemerintahan dewasa ini telah mengubah tata kelola pemerintahan menjadi lebih terbuka, sehingga ada pembagian peran dan kerjasama antara unsur-unsur pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pemerintah tidak mungkin lagi mengerjakan semua urusan karena keterbatasan dana dan sumber daya manusia, sehingga kerjasama dan kemitraan dengan pihak-pihak lain harus dilakukan agar kualitas pelayanan publik tetap dapat dipenuhi sesuai dengan tuntutan masyarakat. Berbagai bentuk kerjasama sebenarnya telah dipraktikkan sejak lama, antara lain dalam bentuk privatisasi, *contracting out*, *build operation transfer*, *build own operates*, dan model *Public and Private Partnership* (PPP). PPP merupakan pengaturan antara pemerintah dan sektor swasta untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan publik, seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan fasilitas komunitas, dan berbagai jenis pelayanan lainnya. PPP bercirikan adanya pembagian investasi, risiko, pertanggungjawaban, dan penghargaan antara pemerintah dengan sektor swasta yang menjadi mitranya. Pada prinsipnya, dalam PPP, terdapat dua pelaku yang terlibat, yakni pemerintah dan swasta. Keduanya bekerjasama sebagai mitra, dalam hal ini tidak ada pihak yang bersifat membawahi pihak lain. Dalam PPP ada tujuan bersama berdasarkan komitmen yang hendak dicapai, dan berdasarkan komitmen tanggungjawab sendiri. Setiap pihak memberikan input, bisa finansial atau sumber daya lainnya. Kedua belah pihak bersedia menanggung risiko dan pembagian keuntungan berdasarkan pertimbangan input yang diberikan (*share*) dalam kesepakatan perjanjian

2.4 Layanan SAMSAT Keliling

SAMSAT adalah akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Konsep dari sistem ini adalah memberi layanan administrasi terpadu yang cepat

kepada masyarakat. SAMSAT merupakan sistem administrasi terpadu yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan Propinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Layanan ini terkait dengan administrasi penerbitan dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan asuransi Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kerja sama dalam layanan administrasi terpadu ini kewenangan berbagai pihak diatur dan disepakati bersama. Kewenangan untuk menerbitkan STNK berada di tangan Polri. Dinas Pendapatan Propinsi bertugas menentukan besaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sedangkan pungutan asuransi Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero).

SAMSAT Keliling adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan khusus yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. SAMSAT Keliling menggunakan fasilitas SAMSAT *Link*. Layanan SAMSAT Keliling menggunakan *database master* Kantor Bersama SAMSAT induknya, dan melakukan rekonsiliasi terhadap semua data selambat-lambatnya satu hari berikutnya.

Mobilitas SAMSAT Keliling ini sangat menunjang peran pemerintah untuk meningkatkan pendapatan daerah. Diharapkan dengan proses pelayanan perijinan dengan standar yang cepat seperti ini dapat terus ditingkatkan. Apalagi jika sistem SAMSAT *Online* sudah 100% berjalan, semua urusan akan menjadi cepat dan lancar. Adanya SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Online* juga akan mengurangi atau menghapus praktek percaloan, karena mempermudah masyarakat mengurus STNK, memperbaiki administrasi dan menampilkan profil pemerintah yang transparan. (<https://foursquare.com/v/kantor-bersama-samsat-jember/4dbe2bd86a23a3c4739f990a>)

2.5 Kepuasan Masyarakat

2.5.1 Pengertian

Menurut Sedangkan Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Oliver (dalam Tjiptono, 2004) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Engel (dalam Tjiptono, 2004:12) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik.



Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: Tjiptono, 2004: 25

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, jika kinerja layanan publik (layanan pada Layanan SAMSAT Keliling) berada di bawah harapan pelanggan (wajib pajak) maka pelanggan (wajib pajak) akan merasa tidak puas, namun sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan (wajib pajak) akan merasa puas.

Penyelenggaraan SAMSAT Keliling merupakan salah satu layanan publik yang pemerintah kinerjanya harus dievaluasi menurut PERMENPAN No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indikator kepuasan masyarakat menurut PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan. Lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan prinsip yang pelayanan publik tersebut sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara terdahulu, yaitu KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan sembilan prinsip yang pelayanan public dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

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

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

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

2.5.2 Aspek-aspek kepuasan konsumen

Menurut pendapat Lovelock yang dikutip Tjiptono dalam Hutasoit (2011, :24), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi:

- a. Kinerja (Performance), Karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features), Dari fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap
- c. Keandalan (Reliability), Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen
- e. Daya tahan (durability), Berkaitan dengan umur teknis dan umur produk
- f. Mudah diperbaiki (serviceability), Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan
- g. Estetika (aesthetics), Daya tarik produk menurut penginderaan konsumen, misalnya model desain dan warna

2.5.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang baik menurut Sugiarto (dalam Lupiyoadi, 2006: 42) dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Ikatan emosional tersebut merupakan wujud dari loyalitas yang ditunjukkan konsumen kepada perusahaan sebagai bukti atas kepuasan atas kinerja produk yang diterimanya. Penjual atau produsen jasa perlu menguasai unsur-unsur :

- a. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu, ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

c. Keamanan Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasa.

c. Keramah tamahan

Dalam melayani pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu, keramah tamahan sangat penting apalagi pada perusahaan yang bergerak pada bidang jasa.

d. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

2.5.4 Kebutuhan dan Harapan

Harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Nasution, 2005:37). Olson dan Dover menyatakan bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Setiap pelanggan memiliki harapan yang berbeda-beda dan cenderung harapan pelanggan akan menuju nilai yang sangat tinggi (Tjiptono, 2004:67). Beberapa faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan antara lain

a. *Enduring Service Intensifier*

Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang pelanggan akan berharap ia patut dilayani dengan baik pula apabila pelanggan yang lainnya dilayani dengan baik oleh si pemberi jasa.

b. Kebutuhan Pribadi (*Personal Need*)

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya akan sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

c. *Transitory Service Intensifier*

Faktor ini meliputi situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan dapat membantunya dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.

d. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapan terhadap suatu jasa cenderung membesar.

e. *Self-Perceived Service Roles*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

f. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

g. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, *personal selling*, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi penyedia jasa.

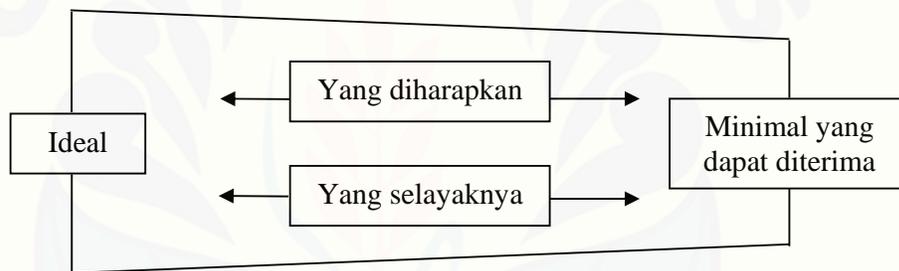
h. *Implicit Service Promises*

Faktor ini meyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, memberikan kesimpulan bagi pelanggan jasa yang bagaimana yang seharusnya dan jasa yang bagaimana yang akan diberikan. Pelanggan biasanya menghubungkan dengan harga dan peralatan (*tangibles assets*) pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang tinggi.

i. *Word of Mouth* (rekomendasi atau saran dari orang lain)

Merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para ahli, teman, keluarga dan publikasi media massa. Disamping itu *word of mouth* meliputi, para pembeli dan yang berkepentingan lainnya, bisa perusahaan lain, instansi pemerintah, masyarakat, dan lain-lain.

Harapan terhadap mutu pelayanan dapat membentuk kepuasan apabila, "jasa minimum yang dapat ditolerasi yang diharapkan ternyata sama dengan atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya, apabila yang diharapkan tersebut tidak sama dengan jasa yang diterima, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan."



Gambar 2.1 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan (Nasution, 2005:56)

- Makin dekat harapan "Jasa yang diharapkan" dengan "Jasa minimum yang dapat diterima", makin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan.
- Pelanggan yang puas bisa berada di mana saja dalam spektrum ini. Yang menentukan posisinya adalah hasil (*outcome*) yang diharapkan.

2.5.5 Persepsi

Walgito (2010:348) persepsi merupakan proses pengamatan, pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang intergrated dalam diri individu.

Persepsi merupakan suatu proses otomatis yang terjadi dengan sangat cepat dan kadang-kadang tidak disadari, dimana kita dapat mengenal rangsangan yang

diterima. Robbin mendefinisikan persepsi sebagai proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan sensasi yang dirasakan dengan tujuan untuk memberi makna terhadap lingkungannya (Notoatmodjo, 2010:34). Perbedaan persepsi seseorang tersebut menurut Indrawijaya, (2002:45) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Faktor lingkungan, secara sempit menyangkut masalah bunyi, warna, sinar dan secara luas menyangkut masalah ekonomi, sosial, dan politik.
- b. Faktor konsepsi, yaitu pendapat dari teori seseorang tentang manusia dengan segala tindakannya.
- c. Faktor berkaitan dengan konsep tentang dirinya sendiri.
- d. Faktor pengalaman masa lampau

Persepsi menjadi hal yang sangat penting dalam membentuk citra mutu jasa yang baik. Citra kualitas yang baik bukan berdasarkan penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Masyarakat sebagai pelanggan akan menganggap pelayanan samsat berkualitas dengan melihat apakah petugasnya penuh perhatian, simpatik, bersahabat, penuh pengertian kepada masyarakat, mendengarkan, mempunyai kesabaran, mempunyai waktu untuk masyarakat, pelayanan dilakukan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung serta masyarakat melihat mutu pelayanan sebagai suatu empati (Wijono, 2000:67).

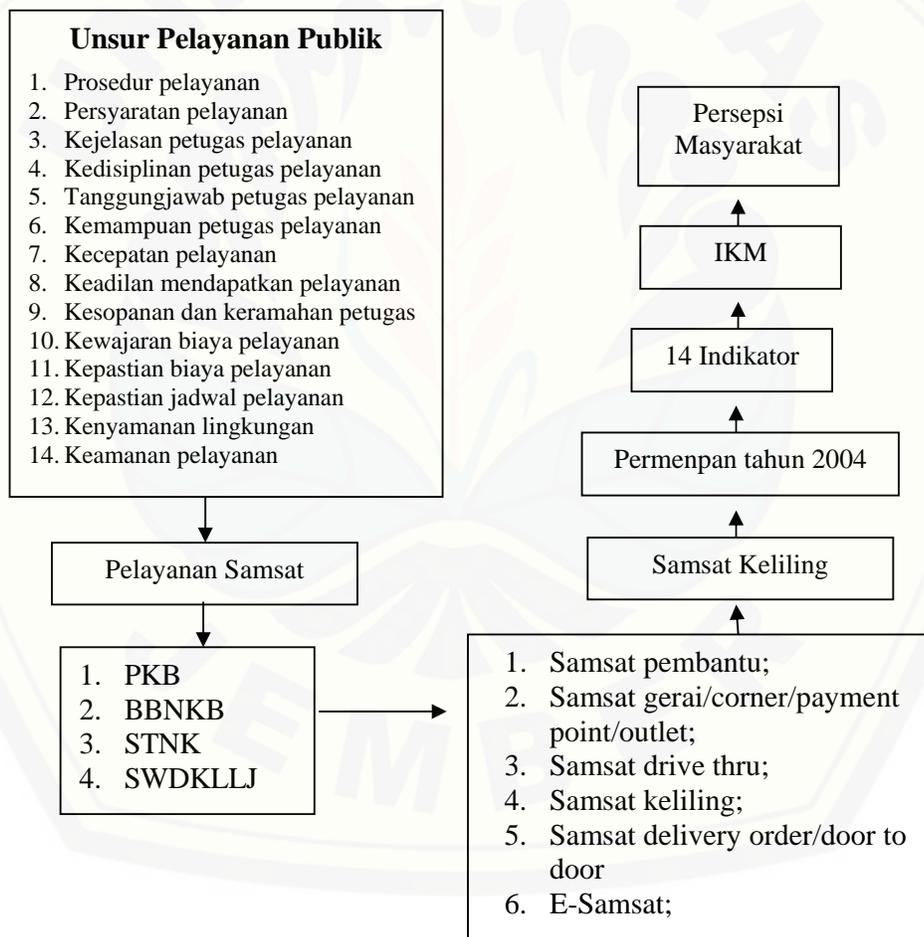
Sedangkan ketidakpuasan masyarakat dapat disebabkan karena tingkat harapan pada setiap masyarakat lebih besar dari pada tingkat persepsi masyarakat, meskipun persepsi masyarakat terhadap pelayanan sudah baik, namun apabila harapan masyarakat berada pada satu tingkat lebih tinggi yaitu sangat baik masih ditemukan masalah berupa ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Wijono, 2000:69).

2.6 Kerangka Konseptual

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang utama dalam pemberian layanan karena layanan yang telah diberikan adalah penentu dari puas atau tidaknya masyarakat, untuk itu pada instansi seperti SAMSAT, kualitas layanan sangat penting untuk dikelola karena salah satu faktor yang mempengaruhi

kepuasan masyarakat adalah kualitas layanan. Kualitas layanan yang baik tentunya masyarakat khususnya wajib pajak akan merasa puas dan dengan sendirinya akan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan.

Kepuasan adalah evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Seseorang tidak akan merasa puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum bisa terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.



Gambar 2.2. Kerangka Konseptual

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian merupakan strategi, karena Dalam Rancangan Penelitian terkandung Petunjuk Prosedural Bagaimana Rencana danStrukturisasi tersebut dapat dijalankan, sehingga permasalahan penelitian dapat terjawab secara adekuat dan varians dapat dikendalikan (Pratiknya, 2007:9)

Penelitian ini merupakan suatu studi layanan publik oleh SAMSAT Keliling. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif (Sugiyono, 2006: 20). Penelitian ini mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penelitian deskriptif tidak mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada, karena penelitian ini tidak melakukan pengujian hipotesis seperti yang dilakukan dalam penelitian eksplanasi. Dalam hal ini, penelitian menggambarkan kondisi layanan publik SAMSAT Keliling oleh Kantor SAMSAT Jember.

3.2 Tahapan Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian dilakukan pada 14 titik pelayanan SAMSAT Keliling. Waktu penelitian bulan Desember 2015 s/d Januari 2016, namun tidak menutupkan kemungkinan waktu penelitian bisa lebih cepat atau sebaliknya dari yang telah ditentukan. Pada penelitian dimulai pada tahun 2015. Permenpan dalam penelitian ini menggunakan Permenpan tahun 2004 dikarenakan pada saat penelitian Samsat keliling masih mengacu pada permenpan tahun 2004 dengan 14 unsur pelayanan.

3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006: 139).

Penelitian dengan menggunakan metode survei tidak selalu perlu untuk meneliti semua individu dalam suatu populasi karena akan memakan biaya yang sangat besar dan waktu yang lama. Dengan meneliti sebagian dari populasi, kita mengharapkan bahwa hasil yang diperoleh akan menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan.

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWWDKLLJ) melalui SAMSAT Keliling oleh Kantor SAMSAT Jember.

3.2.2. Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sekaran (2006: 158), sampel adalah bagian dari populasi yang akan digunakan untuk menentukan sifat karakteristik yang dikehendaki dan dianggap dapat mewakili populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya).

Pemilihan responden penelitian menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu dengan meminta kesediaan pengguna layanan SAMSAT Keliling yang dijumpai di lokasi beroperasinya mobil SAMSAT Keliling Jember untuk menjadi sampel penelitian. Peneliti memilih lokasi sampel yaitu di Alun-alun Kota Jember karena jumlah layanan wajib pajak di tempat tersebut paling banyak dibandingkan dengan lokasi mobil samsat keliling lainnya

Ukuran sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Ukuran sampel 150 merupakan ukuran sampel yang cukup representatif untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Jumlah responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang diperoleh dengan dasar (“Jumlah unsur pelayanan” + 1) x 10. Unsur pelayanan tersebut adalah atribut yang digunakan sebagai indikator pelayanan publik. Maka dari itu peneliti lebih fokus dengan menggunakan sampel dari 150 responden yang berlokasi di Alun-alun kota Jember dengan melihat perhitungan rata-rata layanan wajib pajak disetiap lokasi. Berikut adalah tabel besarnya rata-rata layanan wajib pajak oleh mobil Samsat Keliling di Kabupaten Jember.

Tabel 3.1. Jumlah Sampel Penelitian Berdasarkan Lokasi Layanan

No	Lokasi Layanan	Rata-rata Layanan Wajib Pajak
1.	Tempurejo dan Kencong	170
2.	Mayang dan Gumukmas	70
3.	Kalisat dan Ambulu	120
4.	Sukowono dan Wuluhan	80
5.	Carrefour dan Balung	90
6.	Silo dan Balung	100
7.	Alun-alun dan Matahari	450
Jumlah		630

Sumber: Tabel 1.5, diolah

3.4 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Berdasarkan sumber pengumpulannya, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Umar (2003 : 56), data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Dalam penelitian ini sumber data primernya adalah masyarakat yang menggunakan layanan SAMSAT Keliling Jember.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2006 : 62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2006:62) “metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah pengumpulan data.” Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang di tetapkan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden (Sutopo, 2006: 82). Pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang dibagikan pada masyarakat yang menggunakan layanan SAMSAT Keliling Jember.

b. Wawancara

Wawancara merupakan alat rechecking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (in-depth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama (Sutopo 2006: 72). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan pada pihak yang terkait dengan tema penelitian, yaitu Mario Prahatanto selaku Kasat Lantas Jember, petugas SAMSAT Keliling.

c. Dokumentasi,

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”

(Sugiono 2006:329). Kegiatan pengumpulan data yang diperoleh dari catatan-catatan atau arsip-arsip yang pada Kantor SAMSAT Keliling yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.5 Definisi Operasional Varibel dan Skala Pengukurannya

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2006: 38) : segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Kepuasan konsumen merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Perbedaan antara kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dan kepuasan disebabkan karena penggunaan standar perbandingan yang berbeda. Kepuasan pelanggan / konsumen adalah perasaan senang / kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan – harapannya. Sedangkan kualitas kumpulan kepuasan para pelanggan pada berbagai pengalaman layanan. Penyedia jasa yang berkualitas adalah penyedia jasa secara konsisten memberikan pengalaman layanan selama periode waktu yang lama. Berdasarkan pada SOP Samsat Keliling diektahui sebagai berikut:

- a. Prosedur layanan, hanya melalui 2 tahap, yaitu tahap 1 pendaftaran, tahap 2 pembayaran dan pengesahan.
- b. Persyaratan layanan, meliputi dokumen kendaraan asli, yaitu BPKB dan STNK, serta kartu identitas asli dengan nama sesuai nama yang tertera pada dokumen kendaraan asli
- c. Kejelasan petugas layanan, petugas SAMSAT Keliling terdiri dari 2 orang, 1 dari POLRI dan 1 pegawai Dispenda. Petugas wajib mengenakan seragam dinas pada saat bertugas.
- d. Kedisiplinan petugas layanan, layanan SAMSAT Keliling datang sesuai jadwal, serta dimulai dan diakhiri sesuai jam layanan.

- e. Tanggungjawab petugas layanan. Petugas loket 1 adalah petugas dari POLRI menangani pendaftaran dan pengesahan. Petugas loket 2 adalah petugas dari Dispenda menangani pembayaran dan penyerahan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan. Petugas SAMSAT Keliling mampu menggunakan peralatan kerja, komputer, printer, *scanner*, dan lain-lain dengan terampil.
- g. Kecepatan pelayanan, hanya membutuhkan 4 menit untuk setiap wajib pajak yang melakukan pembayaran.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan. Petugas SAMSAT Keliling mempersilakan wajib pajak antri, dan melayani sesuai antrian.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas. Petugas SAMSAT Keliling sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak.
- j. Kewajaran biaya pelayanan. Petugas SAMSAT Keliling menetapkan besaran pembayaran pajak sesuai besar pajak yang ditetapkan oleh pemerintah, tanpa biaya tambahan.
- k. Kepastian biaya pelayanan. Wajib pajak dapat ikut memastikan jumlah yang harus dibayar dengan melihat lembar Informasi / *Moving Sign* yang berisi informasi tarif pajak.
- l. Kepastian jadwal pelayanan. Petugas SAMSAT Keliling selalu datang sesuai dengan hari yang dijadwalkan.
- m. Kenyamanan lingkungan. Di lokasi layanan, sekalipun di tempat umum yang ramai, Petugas SAMSAT Keliling berusaha menempatkan mobil SAMSAT Keliling di tempat yang memungkinkan wajib pajak untuk menunggu antrian dengan nyaman.
- n. Keamanan layanan, lokasi mobil SAMSAT Keliling merupakan lokasi yang aman. Misalnya di kantor kecamatan, di mana ada petugas hansip setempat.

Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pada layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (WWDKLLJ) meliputi 14 unsur, yaitu:

Tabel 3.2. Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Item
1	Prosedur layanan	1. Pendaftaran 2. pembayaran dan pengesahan	
2	Persyaratan layanan	dokumen kendaraan asli	
3	Kejelasan petugas layanan	1. jumlah petugas 2. mengenakan seragam	
4	Kedisiplinan petugas layanan	Disiplin memberikan pelayanan	
5	Tanggungjawab petugas layanan	1. petugas 1 menangani pendaftaran dan pengesahan 2. petugas 2 menangani pembayaran dan penyerahan	
6	Kemampuan petugas pelayanan	1. menggunakan peralatan kerja 2. mampu melayani pelanggan	
7	Kecepatan pelayanan	memerlukan waktu yang lama	
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	mempersilahkan antri	
9	Kesopanan dan keramahan petugas	1. menyapa pelanggan dengan sopan 2. memperlakukan pelanggan dengan ramah	
10	Kewajaran biaya pelayanan	1. tidak meminta biaya tambahan 2. biaya sesuai dengan yang tertera di STNK	
11	Kepastian biaya pelayanan	biaya tidak jelas	
12	Kepastian jadwal pelayanan	1. datang sesuai dengan jadwal 2. melayani sesuai dengan jadwal	
13	Kenyamanan lingkungan	1. lokasi yang nyaman/luas 2. Lokasi mudah dijangkau	
14	Keamanan layanan	Lokasi ditempatkan dilokasi yang aman	

3.5.2 Skala Pengukuran

Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala (Sugiyono, 2006:92). Penelitian ini menggunakan skala ordinal. Menurut Ridwan (2007:84) definisi skala ordinal adalah skala yang didasarkan pada rangking, diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai jenjang

yang terendah atau sebaliknya. Responden menilai berdasarkan persepsinya atas unsur pelayanan sesuai dengan arah pertanyaan yaitu :

- a. skor 4
- b. skor 3
- c. skor 2
- d. skor 1

3.6 Metode Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut (KEP/25/M.PAN/2004):

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Setiap Unsur}}{\text{Total Unsur yang Dijawab}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

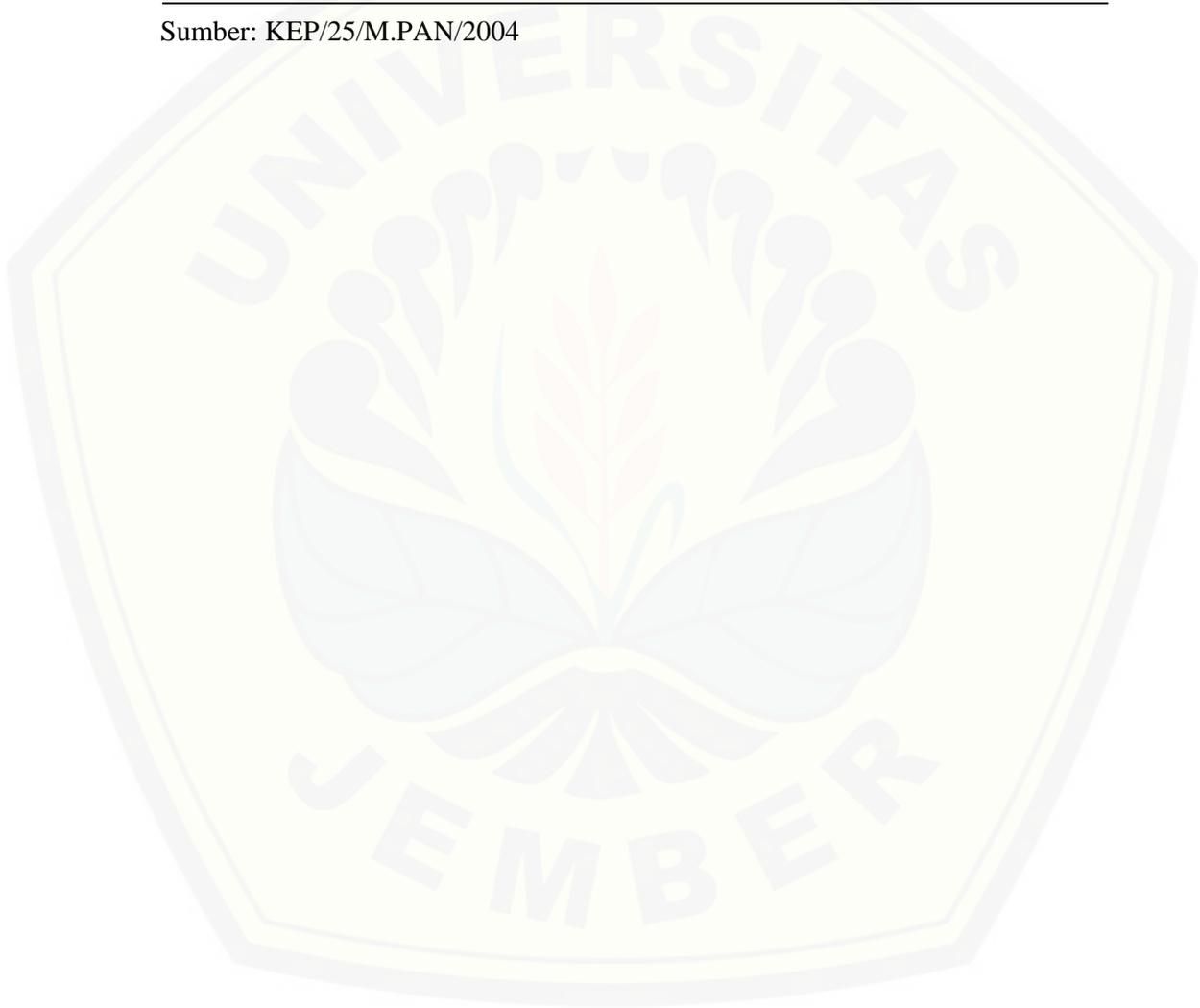
Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel 3.3. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Sumber: KEP/25/M.PAN/2004



BAB 5. PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada samsat keliling mengenai kepuasan masyarakat terhadap samsat keliling yang terdiri dari 14 aspek pengukuran menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangatlah beragam. Pada aspek prosedur pelayanan masyarakat puas dengan prosedur pelayanan yang diberikan artinya prosedur pelayanan yang disyaratkan dapat dipenuhi oleh masyarakat. Pada aspek persyaratan pelayanan masyarakat puas artinya persyaratan yang diajukan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pada aspek kejelasan petugas pelayanan masyarakat puas artinya petugas jelas dalam memberikan pelayanan. Pada aspek kedisiplinan petugas pelayanan masyarakat puas, artinya petugas sudah disiplin dalam memberikan pelayanan.

Pada aspek tanggung jawab petugas pelayanan masyarakat puas artinya petugas dapat bertanggung jawab. Pada aspek kemampuan petugas pelayanan masyarakat puas artinya petugas mampu dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat puas pada aspek tersebut. Pada aspek kecepatan pelayanan masyarakat puas artinya proses pelayanan dilakukan secara cepat. Pada aspek keadilan mendapatkan pelayanan masyarakat puas artinya petugas memberikan pelayanan dengan menekankan pada prinsip keadilan. Pada aspek kesopanan dan keramahan petugas masyarakat tidak puas artinya masyarakat kurang puas terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada aspek kewajaran biaya pelayanan masyarakat sangat puas artinya masyarakat menganggap biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan sangat wajar.

Pada aspek kepastian biaya masyarakat sangat puas artinya biaya yang dikenakan dalam pelayanan sudah pasti. Pada aspek kepastian jadwal pelayanan masyarakat kurang puas artinya jadwal pelayanan samsat keliling masih kurang jelas. Pada aspek kenyamanan lingkungan masyarakat puas artinya kenyamanan lingkungan pelayanan sudah memenuhi aspek kenyamanan dan mudah terjangkau.

Pada aspek keamanan lingkungan masyarakat puas artinya lokasi samsat keliling sangat memperhatikan keamanan karena dekat dengan keramaian. Dari keseluruhan unsur tersebut terdapat dua unsur yang dinilai kurang baik bagi masyarakat yaitu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Unsur kepastian biaya pelayanan mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar 3,39. Hal ini menjelaskan bahwa masyarakat puas dengan kepastian biaya pelayanan samsat keliling. Unsur kepastian jadwal pelayanan mendapatkan nilai terendah dengan jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar 2,47. Hal ini menunjukkan bahwa jadwal pelayanan Samsat masih kurang jelas dalam memberikan pelayanan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat keliling adalah baik artinya masyarakat puas dengan pelayanan samsat keliling. Hal ini menjelaskan bahwa dengan adanya samsat keliling masyarakat sangat terbantu karena tidak perlu langsung datang ke samsat. Keberadaan samsat keliling sangat efektif terutama bagi masyarakat yang jauh dari samsat.

5.2 Saran

1. Sebaiknya pihak samsat keliling memperhatikan tingkat kedisiplinan dalam memberikan pelayanan terutama berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan.
2. Melakukan penjadwalan ulang berkaitan lokasi pelayanan dengan pertimbangan kemudahan diakses oleh masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan pengukurankepuasan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*, Edisi I, Cetakan I, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bharata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media. Komputindo, Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Pertama, Cetakan Pertama*, Prenada Media, Jakarta
- Cronin and Taylor, 1992, *Metode Penelitian*, edisi keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt, 2003, *The New Public Service : Serving Not Steering*, Armonk, M.E. Sharpe, New York.
- Frederickson, George. 1984. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta : LP3ES.
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Henry , 1988. *Dasar-Dasar Ilmu Tanah*. Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Kasmir, 2006, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta. Gaya Media.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Moksa, Hutasoit. 2011. Diduga Terima Suap Walikota Tomohon, Dua Auditor BPK Ditahan KPK. Diakses pada 7 Oktober, 2015 dari World Wide Web: <http://news.detik.com/read/2011/09/08/200453/1718598/10>
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nasution, 2005, *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

- Notoatmodjo, s.2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, (*Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*, Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Pasolong, Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pratiknya, Ahmad W. 2007. *Dasar – Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Riduwan, 2007, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian.*, Bandung,. Alfabeta.
- Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, ALFABETA, Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua*, Jakarta: PENERBIT. Erlangga.
- Sutopo, H.B. 2006. *Penelitian Kualitatif : Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Thoha, Miftah, 2007, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali Press, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2009. *Perilaku Organisasi (Konsep dasar dan perilakunya)*. Jakarta : rajawali press
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Total Quality Service*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007.*Strategi Pemasaran Edisi ke dua*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.

- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Mitra Wacana Media, Jember.
- Uma Sekaran, 2006, *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat
- Umar, Husein. 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta. : PT. Gramedia Pustaka.
- Walgito, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University
- Widodo, Nurjati, 2008, *Pelayanan Publik*, Buku Ajar, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa. Konsep dan Implementasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml dan Bitner, 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across. The Firm*, me Graw Hill.

SKRIPSI / JURNAL

Dwiyanto, Agus, 2003, *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?*, Jurnal Policy Brief, No. II/PB/2003.

INTERNET

<http://bappeda.jatimprov.go.id/2012/01/09/2012-target-pendapatan-pajak-jatim-rp-7-triliun/>

<https://foursquare.com/v/kantor-bersama-samsat-jember/4dbe2bd86a23a3c4739f990a>

PERATURAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Digital Repository Universitas Jember

No	1		2	3			4	5				
	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3
2	3	3	3	3	4	3	3,5	2	2	2	2	
3	4	3	3,5	3	3	4	3,5	3	3	2	2,5	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,5	3
5	4	3	3,5	2	3	4	3,5	3	2	2	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
7	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
8	3	3	3	3	4	3	3,5	3	3	3	3	3
9	4	3	3,5	4	3	3	3	2	2	3	2,5	3
10	3	3	3	3	3	4	3,5	3	2	3	2,5	3
11	3	4	3,5	4	4	4	4	2	3	4	3,5	3
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	3,5	3	3	4	3,5	3
14	3	3	3	2	3	4	3,5	2	3	3	3	3
15	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3,5	3
16	3	3	3	3	4	3	3,5	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3,5	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	4	3	3,5	2	3	4	3,5	3
20	4	3	3,5	3	3	3	3	3	4	3	3,5	2
21	3	3	3	2	3	4	3,5	2	3	3	3	3
22	2	3	2,5	4	3	3	3	2	4	3	3,5	3
23	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
25	3	4	3,5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2
27	3	3	3	3	3	4	3,5	2	3	3	3	3
28	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3,5	3
29	3	3	3	3	4	3	3,5	2	4	3	3,5	3
30	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
31	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3

Digital Repository Universitas Jember

65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
67	3	2	2,5	4	3	2	2,5	2	3	2	2,5	3
68	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2,5	3
69	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	4	3,5	3	4	4	4	3
71	3	4	3,5	4	3	2	2,5	2	3	3	3	3
72	2	4	3	4	3	4	3,5	2	2	3	2,5	3
73	3	2	2,5	2	3	3	3	3	4	2	3	2
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3,5	3
75	4	3	3,5	4	3	4	3,5	2	2	3	2,5	3
76	3	3	3	2	3	4	3,5	3	4	3	3,5	3
77	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
78	3	2	2,5	3	3	2	2,5	3	4	3	3,5	3
79	3	4	3,5	2	2	4	3	3	3	3	3	2
80	4	4	4	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3
81	3	2	2,5	2	4	3	3,5	3	3	4	3,5	2
82	3	4	3,5	4	2	3	2,5	3	3	3	3	4
83	3	2	2,5	2	4	3	3,5	3	3	3	3	4
84	3	2	2,5	2	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	2	3	4	3	4	3,5	3	2	4	3	3
86	3	4	3,5	3	3	3	3	3	3	4	3,5	3
87	4	2	3	3	3	4	3,5	3	3	4	3,5	2
88	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3,5	4	2	3	2,5	3	3	4	3,5	2
90	3	3	3	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3
91	2	3	2,5	3	3	3	3	3	2	3	2,5	2
92	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2,5	4
93	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3,5	2
94	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2
95	3	2	2,5	4	4	3	3,5	3	3	2	2,5	2
96	2	3	2,5	4	4	3	3,5	3	3	3	3	2
97	3	2	2,5	4	3	4	3,5	3	4	3	3,5	4

Digital Repository Universitas Jember

98	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
99	3	3	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	2
100	3	2	2,5	2	4	4	4	3	3	3	3	2
101	3	4	3,5	3	4	4	4	3	4	3	3,5	2
102	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	4	3,5	4	3	4	3,5	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
105	4	3	3,5	2	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	2	3	2,5	2	2	4	3	3
107	2	3	2,5	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2,5	3
109	2	3	2,5	2	3	3	3	2	2	3	2,5	3
110	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3
111	3	3	3	3	3	4	3,5	3	2	3	2,5	3
112	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2,5	3
113	2	3	2,5	3	3	3	3	4	3	3	3	3
114	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3
115	3	3	3	4	3	4	3,5	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2,5	4
117	3	3	3	3	3	4	3,5	3	2	3	2,5	3
118	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2,5	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,5	3
120	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,5	3
122	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2,5	3
123	4	3	3,5	2	3	4	3,5	3	2	3	2,5	3
124	4	3	3,5	2	3	3	3	2	3	3	3	3
125	2	2	2	3	3	4	3,5	3	2	3	2,5	2
126	3	4	3,5	2	3	3	3	2	3	3	3	3
127	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2,5	3
128	3	3	3	3	4	3	3,5	2	3	2	2,5	3
129	2	3	2,5	3	4	3	3,5	3	3	3	3	2
130	3	2	2,5	3	4	3	3,5	3	3	2	2,5	3

NILAI PER UNSUR PELAYANAN

6		7		8		9		10			11		12	
3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3,5	4	3	3	
3	2,5	4	2	3	2	2,5	4	4	4	4	4	3	2	
2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,5	4	4	2	3	
2	2,5	3	3	3	2	2,5	3	4	3,5	3	3	2	3	
3	2,5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	2,5	3	4	3	2	2,5	4	3	3,5	4	4	2	3	
3	3	3	3	2	3	2,5	4	3	3,5	4	4	2	3	
2	2,5	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	3	
2	2,5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	
3	3	3	2	2	2	2	3	4	3,5	4	4	2	3	
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
4	3,5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
4	3,5	3	4	2	3	2,5	2	3	2,5	2	3	3	3	
3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
4	3,5	3	4	2	3	2,5	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	
4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	
3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	
4	3,5	3	3	2	1	1,5	3	3	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	
4	3,5	3	2	1	2	1,5	3	4	3,5	3	3	2	2	
3	3	4	4	1	1	1	4	2	3	2	3	3	3	
4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	2,5	3	4	3,5	4	4	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
3	3	4	4	2	2	2	4	3	3,5	4	4	3	3	
3	3	3	4	2	4	3	3	4	3,5	3	3	2	3	

Digital Repository Universitas Jember

3	2,5	3	3	3	2	2,5	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3
3	2,5	3	3	2	1	1,5	3	3	3	4	2	2
3	3	4	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3
3	2,5	3	3	3	2	2,5	2	2	2	4	2	3
2	2,5	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	2
3	2,5	3	4	4	3	3,5	4	4	4	3	1	1
3	3	3	3	2	2	2	3	4	3,5	4	2	2
3	2,5	4	3	2	1	1,5	4	3	3,5	3	2	2
3	3	3	3	1	3	2	4	4	4	2	3	3
3	2,5	3	3	1	2	1,5	3	3	3	2	2	2
2	17	3	2	1	1	1	4	4	4	3	1	1
3	3,5	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3
3	3,5	4	3	2	2	2	4	2	3	4	1	1
3	3,5	3	3	1	2	1,5	3	2	2,5	2	2	2
3	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	2,5	3	4	3	3	3	3	2	2,5	2	2	3
4	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	2,5	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2
3	3	3	2	3	2	2,5	3	3	3	4	3	2
3	2,5	3	2	3	3	3	3	4	3,5	4	3	2
3	3	3	3	3	2	2,5	4	3	3,5	4	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	4	3,5	3	2	3
3	3	3	3	3	2	2,5	3	4	3,5	3	2	3
4	3,5	3	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3,5	4	3
3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2
4	3,5	3	2	3	2	2,5	3	4	3,5	4	2	2
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	3,5	3	4	2	2	2	4	3	3,5	3	2	2
3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2

Digital Repository Universitas Jember

3	3	3	4	3	2	2,5	4	4	4	4	3	2
3	2,5	3	3	2	3	2,5	4	4	4	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2,5	3	4	3,5	3	2	2
3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	2	2	2	4	3	3,5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,5	4	2	3
3	2,5	4	4	3	3	3	4	3	3,5	3	3	3
4	3,5	3	2	3	2	2,5	3	4	3,5	4	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	2	4	3	3	3	3	4	3,5	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	4	3	3,5	4	2	2
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
3	2,5	2	4	2	3	2,5	3	3	3	4	3	2
4	3,5	3	3	4	3	3,5	4	4	4	3	2	2
3	2,5	2	4	3	3	3	3	4	3,5	4	3	3
3	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3,5	4	3	3	2	2,5	4	4	4	4	2	2
3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2
3	3	2	2	3	4	3,5	4	3	3,5	4	3	3
4	3,5	3	4	3	2	2,5	3	4	3,5	3	2	2
3	2,5	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
3	2,5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
2	2,5	2	3	2	3	2,5	4	3	3,5	4	3	2
4	3	4	2	2	3	2,5	3	4	3,5	4	3	3
2	3	3	4	1	3	2	3	4	3,5	4	3	3
2	2	2	4	2	3	2,5	3	3	3	4	2	2
3	2,5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
3	2,5	4	2	3	3	3	3	4	3,5	3	3	3
3	2,5	3	3	3	2	2,5	4	3	3,5	4	2	3
3	3,5	2	3	3	3	3	4	3	3,5	4	2	3

Digital Repository Universitas Jember

3	2,5	3	2	3	1	2	3	4	3,5	3	3	3
3	2,5	2	3	3	2	2,5	4	3	3,5	3	3	3
3	2,5	4	3	3	1	2	3	4	3,5	4	2	3
2	2	3	3	3	3	3	4	3	3,5	4	2	3
3	3	2	3	3	1	2	3	4	3,5	3	3	3
3	3,5	4	3	3	2	2,5	3	4	3,5	3	2	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
3	3	2	2	3	3	3	3	4	3,5	4	3	2
4	3,5	3	4	3	3	3	4	3	3,5	3	2	2
3	3	2	3	3	3	3	3	4	3,5	4	3	2
3	3	3	4	3	4	3,5	4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	3	2	2,5	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	3	2	2,5	3	4	3,5	4	3	3
3	3	2	3	3	4	3,5	4	3	3,5	3	3	2
2	2,5	3	4	3	2	2,5	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3
3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	4	2	3	2,5	4	3	3,5	4	2	2
2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	2	2	2	3	4	3,5	3	2	3
4	3,5	2	4	2	2	2	4	3	3,5	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,5	3	2	2
3	3	2	3	1	2	1,5	4	4	4	4	3	2
3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2
3	3	2	4	3	2	2,5	3	4	3,5	3	2	3
4	3,5	4	4	2	2	2	4	3	3,5	3	3	2
3	2,5	2	4	2	3	2,5	3	4	3,5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	2	2,5	3	4	3,5	3	2	3
3	2,5	2	3	3	3	3	4	3	3,5	3	2	2
2	2,5	2	4	3	3	3	3	4	3,5	4	3	3

Digital Repository Universitas Jember

2	2,5	4	2	2	3	2,5	4	3	3,5	3	2	2
2	2,5	3	3	2	3	2,5	3	3	3	3	3	2
3	2,5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2
3	3	3	3	2	3	2,5	4	3	3,5	4	2	3
3	2,5	3	3	3	2	2,5	3	4	3,5	3	3	3
3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2
2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2
2	2,5	2	4	3	2	2,5	4	4	4	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2
2	2,5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2
2	2,5	2	3	2	3	2,5	4	3	3,5	3	2	2
3	3	2	2	3	2	2,5	3	4	3,5	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2
3	3	4	3	3	2	2,5	3	4	3,5	3	3	3
3	2,5	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2
3	2,5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2
3	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	2,5	2	3	2	3	2,5	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	3	4	3,5	3	2	2
448,5	444	455				375,5			505	509		
2,99	2,96	3,033333333				2,503333333			3,366666667	3,393333333		
0,21229	0,21016	0,215366667				0,177736667			0,239033333	0,240926667		

448 448,5 444 455 383 368 375,5 504

	13			14
3	2	3	2,5	2
2,5	3	2	2,5	4
3	2	2	2	3
2,5	2	3	2,5	3
2,5	3	2	2,5	4
3	2	3	2,5	4
2,5	2	3	2,5	3
2,5	2	3	2,5	2
3	2	2	2	4
3	2	2	2	3
2,5	2	3	2,5	4
2,5	3	2	2,5	2
3	3	2	2,5	2
2,5	3	3	3	2
2,5	2	3	2,5	3
3	2	2	2	3
2,5	3	2	2,5	2
3	2	3	2,5	3
2	2	2	2	4
3	3	2	2,5	4
3	3	3	3	4
2,5	2	2	2	2
3	2	3	2,5	2
2	3	2	2,5	3
3	2	3	2,5	2
3	2	2	2	3
2,5	3	3	3	3
2,5	2	3	2,5	3
3	3	3	3	3
3	2	2	2	2
2,5	2	3	2,5	4



2	2	3	2,5	4
3	2	3	2,5	2
2	2	2	2	3
3	2	3	2,5	3
2,5	2	2	2	3
2	3	3	3	2
1	2	3	2,5	4
2	3	3	3	2
2	3	3	3	4
3	3	2	2,5	3
2	2	2	2	2
1	3	2	2,5	3
2,5	3	2	2,5	3
1	3	2	2,5	3
2	2	3	2,5	2
2	3	2	2,5	2
2,5	2	2	2	4
2	3	2	2,5	2
1,5	3	3	3	2
2,5	3	2	2,5	4
2,5	3	3	3	3
3	2	3	2,5	3
2,5	2	3	2,5	3
2,5	3	2	2,5	2
2,5	2	3	2,5	4
3	3	3	3	3
3	2	3	2,5	3
2	3	2	2,5	2
2	3	3	3	3
3	2	2	2	2
2	3	3	3	3
2	3	3	3	2
2,5	3	3	3	4



Digital Repository Universitas Jember

2,5	3	3	3	2
2,5	2	2	2	4
2	2	2	2	2
3	3	2	2,5	2
2	2	2	2	4
2	3	2	2,5	2
3	2	3	2,5	4
2,5	3	2	2,5	2
3	3	3	3	2
3	3	3	3	4
2,5	3	2	2,5	4
2,5	2	3	2,5	2
2	3	3	3	2
2,5	3	3	3	4
2,5	3	3	3	2
2	2	2	2	4
3	3	2	2,5	2
2,5	3	3	3	3
2	3	2	2,5	4
2,5	2	3	2,5	3
3	3	2	2,5	4
2	2	3	2,5	2
2	3	3	3	3
2,5	3	3	3	3
2	3	3	3	3
2,5	3	2	2,5	2
3	2	3	2,5	2
3	2	3	2,5	3
2	3	3	3	2
2	2	2	2	3
3	2	3	2,5	3
2,5	3	3	3	2
2,5	3	3	3	3



3	2	2	2	2
3	2	3	2,5	2
2,5	3	2	2,5	4
2,5	2	3	2,5	3
3	2	3	2,5	2
2,5	3	3	3	3
2,5	2	3	2,5	2
2,5	3	2	2,5	3
2	3	2	2,5	4
2,5	3	3	3	2
3	2	2	2	2
3	3	2	2,5	4
3	3	3	3	2
2,5	3	3	3	4
2	3	2	2,5	2
3	3	2	2,5	3
2,5	3	3	3	2
2	3	2	2,5	2
3	3	2	2,5	2
2,5	3	3	3	2
2	3	2	2,5	2
2,5	3	3	3	3
2	3	3	3	3
2,5	3	3	3	2
2	3	2	2,5	2
2,5	3	3	3	3
2,5	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	3	3	3	3
2	3	3	3	2
2,5	3	3	3	3
2	3	3	3	2
3	2	3	2,5	3



Digital Repository Universitas Jember

2	2	3	2,5	2
2,5	3	3	3	3
2,5	2	3	2,5	3
2,5	2	3	2,5	3
3	3	3	3	3
2	3	3	3	2
2	2	3	2,5	2
3	2	3	2,5	2
2	3	3	3	2
2,5	2	3	2,5	2
2	3	3	3	2
2	3	3	3	2
3	2	3	2,5	2
2,5	3	2	2,5	2
3	2	2	2	2
2,5	2	3	2,5	2
2	3	2	2,5	3
2	2	2	2	3
3	3	3	3	2
2	2	3	2,5	2
370,5			389	411
2,47		2,593333333		2,74
0,17537		0,184126667		0,19454



Persyaratan untuk melakukan pembayaran dan pengesahan STNKB di samsat keliling



Wawancara dengan staff Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember



Wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis
Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember



Wawancara dengan Petugas Samsat Keliling



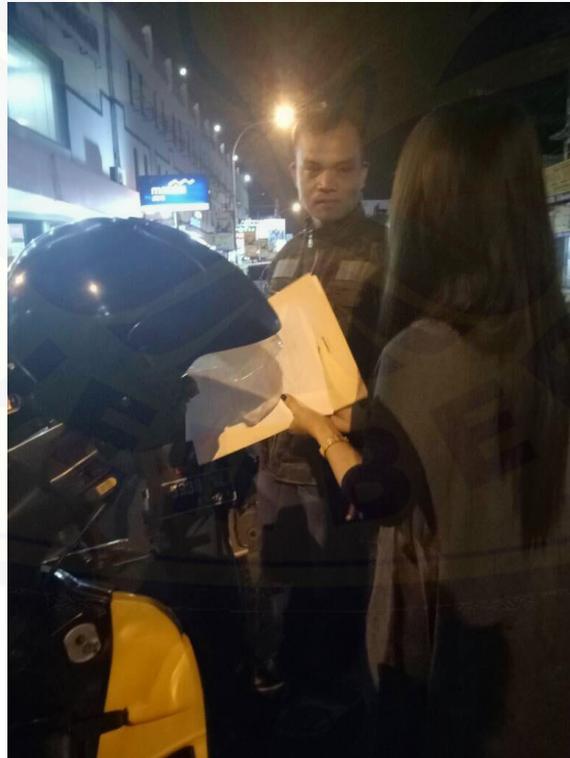
Mobil Samsat Keliling berlokasi di depan Carrefour Jember



Mobil Samsat Keliling berlokasi di depan Matahari Plaza Jember



Wajib Pajak melakukan pembayaran



Wawancara dengan salah satu pengguna jasa samsat keliling



Mobil Samsat Keliling berlokasi di Alun-Alun Jember



Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner

KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004

MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

PENGANTAR

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Kepada semua pihak, baik instansi pemerintah antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) maupun swasta, dan perguruan tinggi serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang membantu penyusunan pedoman ini, saya ucapkan terima kasih.

Saya berharap pedoman ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, sehingga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintah maupun masyarakat.

Selamat bekerja.

Jakarta, 24 Februari 2004

Feisal Tamin

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
2004

**KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004

**TENTANG
PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

PERTAMA : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini dan digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat;

KEDUA : Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan, Instansi Pemerintah perlu melakukan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik terhadap unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah;

KETIGA : Lampiran Pedoman Umum ini bersifat dinamis, dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan pemerintah dibidang pelayanan publik;

KEEMPAT : Hal-hal lain yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan penyusunan indeks kepuasan masyarakat diatur secara tersendiri oleh masing-masing pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Februari 2004

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara

Faisal Tamin

Menimbang : a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparat pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
c. bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat;
d. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, b dan c perlu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara RI. Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI. Nomor 3839);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004, (Lembaran Negara RI. Tahun 2000 Nomor 206);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom, (Lembaran Negara RI, Tahun 2000 Nomor 54 dan Tambahan Lembaran Negara RI, Nomor 3952);
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2003;
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Menteri Negara, Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2003;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor I Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
7. Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN KEPUTUSAN

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004

Tanggal : 24 Februari 2004

PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik.
8. **Keputusan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat: sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana yang terdiri dari:
 - a. Ketua.
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
 - b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian kerja sama" dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

- 1) Badan Pusat statistik (BPS).
- 2) Perguruan Tinggi (Pakar).
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 4) Pelaku Usaha atau
- 5) Kombinasi dan unit tersebut 1 s.d. 4.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

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

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

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

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.**

Contoh :
Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang'ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 +1) x 10 = 150 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;

- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, pedu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.
Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat pengolahan

- Pengolahan dengan komputer

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

- Pengolahan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

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

- Nilai indeks pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur Pelayanan	3,45
2.	Persyaratan Pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Kenyamanan pelayanan	1,56

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $2,462 \times 25 = 61,55$
- b. Mutu pelayanan C.
- c. Kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

IV. PEMASANGAN (INSTALLATION) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program:

1. Operating Sistem (OS) DOS, atau
2. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

VI. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik

di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara

ttd

Feisal Tamin

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMEFUNTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban' hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200...

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *): SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
: TELEPON/FAX

(..... 20.....)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1 – D3 – D4	<input type="checkbox"/>
	2. SLTP 5. S – 1	
	3. SLTA 6. S – 2 Keatas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
	2. Pegawai Swasta	
	3. Wiraswasta/Usahawan 5. Lainnya	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P *)		P *)
a. Tidak mudah	1		1
b. Kurang mudah	2		2
c. Mudah	3		3
d. Sangat mudah	4		4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1		1
a. Tidak sesuai	2		2
b. Kurang sesuai	3		3
c. Sesuai	4		4
d. Sangat sesuai	4		4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1		1
a. Tidak jelas	2		2
b. Kurang jelas	3		3
c. Jelas	4		4
d. Sangat jelas	4		4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam membenkan pelayanan	1		1
a. Tidak disiplin	2		2
b. Kurang disiplin	3		3
c. Disiplin	4		4
d. Sangat disiplin	4		4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1		1
a. Tidak bertanggung jawab	2		2
b. Kurang bertanggung jawab	3		3
c. Bertanggung jawab	4		4
d. Sangat bertanggung jawab	4		4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam membenkan pelayanan	1		1
a. Tidak mampu	2		2
b. Kurang mampu	3		3
c. Mampu	4		4
d. Sangat mampu	4		4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	1		1
a. Tidak cepat	2		2
b. Kurang cepat	3		3
c. Cepat	4		4
d. Sangat cepat	4		4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini			1
a. Tidak adil			2
b. Kurang adil			3
c. Adil			4
d. Sangat adil			4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam membenkan pelayanan			1
b. Tidak sopan dan ramah			2
c. Kurang sopan dan ramah			3
d. Sopan dan ramah			4
e. Sangat sopan dan ramah			4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan			1
a. Tidak wajar			2
b. Kurang wajar			3
c. Wajar			4
d. Sangat wajar			4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan			1
a. Selalu Tidak sesuai			2
b. Kadang – kadang sesuai			3
c. Banyak sesuai			4
d. Selalu sesuai			4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan			1
a. Selalu Tidak tepat			2
b. Kadang – kadang tepat			3
c. Banyak tepatnya			4
d. Selalu tepat			4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan			1
a. Tidak nyaman			2
b. Kurang nyaman			3
c. Nyaman			4
d. Sangat nyaman			4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini			1
a. Tidak aman			2
b. Kurang aman			3
c. Aman			4
d. Selalu aman			4

*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SAMSAT KELILING
JEMBER

A. SARANA DAN PRASARANA

a. Tempat atau lokasi

1) Petugas SAMSAT Keliling menempatkan diri di tempat layanan SAMSAT Keliling di luar lokasi kantor SAMSAT. SAMSAT keliling yakni berada di Pusat perbelanjaan atau pasar dan keramaian dimana banyak dijumpai oleh masyarakat di seluruh wilayah kabupaten Jember yang secara bergilir di tingkat Kecamatan.

2) Petugas pelayanan SAMSAT Keliling terdiri dari dua loket yaitu :

a. Petugas loket Pendaftaran dan Pengesahan STNK.

b. Petugas loket Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan WWDKLLJ (Sumabangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) serta penyerahan STNK yang telah disahkan.

b. Petugas SAMSAT keliling mempersiapkan fasilitas pendukung layanan.

Perangkat komputer dan komunikasi data, terdiri dari:

a) Central Processing Unit (CPU) dan kelengkapan monitor, keyboard dan mouse, sebanyak 2 unit, untuk server 1 unit dan untuk operator pendaftaran dan pembayaran/pengesahan masing-masing 1 unit

b) Printer sebanyak 1 unit,

c) Scanner sebanyak 1 unit,

d) Alat komunikasi data (modem),

e) Router,

f) Layanan SAMSAT keliling dilengkapi dengan beberapa fasilitas sarana pendukung, sebagai berikut:

a) Kursi dan meja untuk tempat perangkat komputer dan tempat pelayanan;

- b) Listrik/genzet;
 - c) Brankas/tempat penyimpanan uang;
 - d) Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen kendaraan bermotor (Ultra-violet);
 - e) Telephone;
 - f) Informasi atau moving sign (besaran uang yang harus dibayar masyarakat pemilik kendaraan bermotor);
 - g) Penyejuk ruangan (ac/kipas angin).
- c. Waktu pelayanan
- Petugas SAMSAT keliling mempedomi waktu pelayanan adalah setiap hari pada pukul 08.00 WIB sampai selesai selama 20 hari per 1 bulan terkecuali pada hari libur Nasional (meryesuaikan dengan keadaan seperlunya).

B. PETUGAS

- a. Jumlah petugas 2 orang:
 - 1. 1 petugas POLRI di loket 1 (loket pendaftaran dan pengesahan);
 - 2. 1 petugas DIPENDA di loket 2 (loket pembayaran dan pengesahan)

Untuk menyederhanakan birokrasi maka petugas dari PT Jasa Raharja tidak perlu dihadirkan karena petugas penarikan SWDKLJ sudah dibantu pelaksanaannya oleh petugas DIPENDA.
- b. Petugas SAMSAT keliling menggunakan seragam:
 - a. Petugas POLRI berseragam dinas;
 - b. Petugas Dinas Pendapatan berseragam pelayanan SAMSAT

C. PERSYARATAN PENGURUSAN

Petugas SAMSAT keliling mengecek:

1. Identitas asli (KTP/SIM/KSK/Paspor)
2. BPKB asli
3. STNK asli

D. PROSEDUR KERJA KARYAWAN

1. Loker 1/loker pendaftaran dan pengesahan STNK (petugas POLRI)
 - a. Petugas loker 1 menerima dokumen dari masyarakat pemilik kendaraan bermotor berupa BPKB asli, STNK asli, identitas asli, selanjutnya melakukan penelitian terhadap kebenaran dokumen (\pm 1 menit).
 - b. Petugas loker 1 melakukan pendaftaran (registrasi) di komputer yang telah disediakan dan dilanjutkan dengan proses rekam berkas (STNK, BPKB dan identitas asli) dan validasi menggunakan alat scanner (\pm 50 detik).
 - c. Petugas loker 1 scaner dokumen STNK lalu di *embossing* dan disahkan oleh petugas loker 1 (\pm 5 detik).
 - d. Petugas 1 menyerahkan dokumen (BPKB dan identitas asli) yang sudah di *scanner* kepada petugas loker 2 yang berada disebelah loker pendaftaran dan pengesahan (\pm 5 detik).
 - e. Petugas loker 1 mempedomani prosedur kerja memerlukan waktu \pm 2 menit.
2. Loker 2/loker pembayaran dan penyerahan (petugas DIPENDA)
 - a. Petugas loker 2 menerima dokumen (STNK asli) dari petugas loker 1 (\pm 5 detik).
 - b. Petugas loker 2 memproses besaran pembayaran PKB (pajak kendaraan bermotor) dan SWDKLLJ (sembangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan) yang harus dibayar dan

memberitahukan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor (\pm 1 menit 25 detik).

- c. Petugas loket 2 menerima pembayaran PTKB (pajak kendaraan bermotor) dan SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan) dari masyarakat pemilik kendaraan bermotor lalu mencetak *notice* pajak sebagai bukti pembayaran (\pm 1 menit 25 detik).
- d. Petugas loket 2 menyerahkan dokumen ranmor (STNK asli) yang sudah disahkan dan bukti pembayaran kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor/*notice* (\pm 5 detik).

E. HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

- ✓ Petugas layanan SAMSAT keliling hanya melayani pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan identitas yang ada di STNK.
- ✓ Petugas layanan SAMSAT keliling tidak melayani kendaraan yang sudah diblokir terkait blokir kriminal, blokir lapor jual, ataupun blokir lain-lain.
- ✓ Petugas layanan SAMSAT keliling khusus melayani kendaraan bermotor R2 dan R4.

F. WAKTU PELAYANAN

1. Loker 1
 - a. Petugas loket 1 mempedomani waktu pelayanan pendaftaran dan pengesahan STNK \pm 1 menit.
2. Loker 2
 - a. Petugas loket 2 mempedomani waktu pembayaran dan penyerahan \pm 2 menit.