

**ANALISIS MUTU PELAYANAN MELALUI SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA SISTEM ADMINISTRASI BERSAMA
DIBAWAH SATU ATAP (SAMSAT) DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN
DAERAH (UPPD) PONTIANAK WILAYAH I BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Zulfahmi¹

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Permasalahan dalam pelayanan pada sistem administrasi bersama dibawah satu atap (samsat) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) sering dijumpai adalah masalah pelayanan yang semakin kompleks dan menjadi tuntutan masyarakat. Jika tidak dibenahi Kondisi ini dapat menyebabkan masyarakat merasa terabaikan dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain faktor kepedulian tersebut, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pada sistem administrasi bersama dibawah satu atap (samsat) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) pontianak wilayah 1 berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan analisis data diukur menggunakan analisis indek kepuasan masyarakat. Populasi penelitian adalah masyarakat yg pernah mendapatkan pelayanan langsung. Variabel mutu pelayanan yang digunakan terdiri dari Persyaratan, Sistem, Waktu penyelesaian, Biaya, jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, Berdasarkan hasil analisis diketahui. hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM (nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan dengan 0,11) = 3,05
2. Nilai IKM setelah dikonversi, Nilai indeks x Nilai dasar (25) = 3,05 x 25 = 76,18 (Kategori / Mutu Pelayanan B)
3. Jadi Kinerja unit pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di UPPD Pontianak Wilayah I dapat dinilai = BAIK (B)

Hasil analisa tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan dimensi pelayanan memiliki nilai baik, walaupun ada beberapa catatan yang harus menjadi evaluasi dalam memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini, dan khusus pelayanan yang dinilai rendah harus diprioritaskan untuk segera diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Sistem Pelayanan Samsat

LATAR BELAKANG

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah unit penyelenggara pelayanan publik adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan didalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas atau mutu layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui survei ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai

pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik. Penetapan unsur penilaian telah di dahului dengan penelitian yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dari hasil penelitian diperoleh 9 (sembilan) unsur penting yang mencakup berbagai sector layanan yang sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan instansi. Ruang lingkup survei tersebut sesuai dengan amanat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada Undang-undang Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan saran serta masukan.

1.1. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas maka yang menjadi permasalahannya adalah “Bagaimana mutu pelayanan Sistem Administrasi Bersama dibawah Satu Atap (SAMSAT) di Unit Pelayanan Pendapatan

Daerah (UPPD) Pontianak Wilayah I mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan variabel seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu penyelesaian, biaya/tarif, spesifikasi jenis pelayanan produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan terhadap kepuasan Wajib Pajak berdasarkan ‘Indek Kepuasan Masyarakat’.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Sejauh mana Kualitas Layanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di UPPD Pontianak Wilayah I berdasarkan Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui mekanisme SAMSAT.

1.3. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi Penulis

Melalui Penelitian ini penulis dapat menambah serta mengembangkan wawasan keilmuan dan pengetahuan serta berkesempatan untuk menerapkan disiplin ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada konsentrasi

Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

2. Bagi UPPD Pontianak Wilayah I .

Hasil penelitian mengenai mutu pelayanan ini dapat dijadikan bahan masukan, informasi dan pedoman atau pertimbangan oleh UPPD Pontianak Wilayah I dalam menetapkan strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap Pajak Kendaraan Bermotor dan meningkatkan kepuasan masyarakat di masa yang akan datang.

❖ **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2008), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

❖ **Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Manfaat

dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
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.

❖ **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan

dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

1.5. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei, mempergunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala linkert, skala linkert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

1.6. Populasi dan sampel

1.6.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan Sugiono (2009:57), yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan SAMSAT di bawah pengawasan UPPD Pontianak Wilayah I Tahun 2017 sebesar 273.585 orang.

1.6.2. Sampel

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi untuk

mewakili populasi disebabkan untuk mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Arikunto (2010:174) mengatakan bahwa “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti

1.7. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Khusus dalam penelitian ini digunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik sbb :

TABEL 3.1
9 UNSUR SKM

N O	UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3.	Waktu penyelesaian
4.	Biaya / tariff
5.	Produkspesifikasijenispeayanan
6	Kompetensi pelaksana
7.	Perilaku pelaksana
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9.	Sarana dan prasarana

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.8. Teknik Pengukuran dan Analisis Data

Teknik pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Skala Linkert dimana setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai, Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk analisis adalah mengacu kepada indek kepuasan masyarakat (IKM), berdasar kan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan inter-pretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

TABEL. 3.2
Interval Penilaian yang terdiri dari, Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

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

sumber : penyusunan dan penerapan SPM

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sbb :

$(ax 0,11) + (bx 0,11) + (cx 0,11) + (d x 0,11) + (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (h x 0,11) + (i x 0,11)$
= Nilai Index (X) dengan demikian hasilnya dapat disimpulkan sbb:

SKM unit pelayanan X 25

- Nilai SKM setelah di konversi = nilai indeks x Nilai dasar X x 25 = Y
- Mutu pelayanan
- Kinerja Unit pelayanan

1.9. Rekomendasi

- Pihak Manajemen UPPD perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di UPPD Pontianak Wilayah I berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui mekanisme SAMSAT menyangkut harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi.
- Untuk meningkatkan pelayanan hendaknya pihak UPPD lebih memfokuskan pada atribut layanan yang diprioritaskan seperti masalah biaya dan tarif yang masih terasa mahal menurut masyarakat serta penanganan sistem pengaduan yang lebih professional dalam melakukan feedback terhadap keluhan masyarakat.
- Penelitian ini bisa dikembangkan lagi yaitu dengan mempersempit ruang lingkup penelitian, misalnya mengenai pentingnya menambah unit khusus

menangani sistem pengaduan dan mengevaluasi lagi tarif yang dibebankan dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

- d. Untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I, maka perlu diadakan pelatihan - pelatihan (training) kepada petugas penyelenggara pelayanan publik agar kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak lebih baik lagi.

Kesimpulannya adalah bahwa Kinerja Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Pontianak Wilayah I secara keseluruhan baik, namun di harapkan ada peningkatan kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Bumi Aksara : Jakarta
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Kurniawan, Agung. 2005. "Transformasi Pelayanan Publik". Yogyakarta : Pembaruan
- Moenir, H. A. S. 2006. "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia". Bumi Aksara : Jakarta
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Media Elex Komputindo
- Kotler, Phillip. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation & Control*. Prentice Hall Int, 1995.
- Purwanto. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif : Untuk Psikologi dan pendidikan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ratminto dan Winarsih Atik Septi.
2005. "Manajemen
Pelayanan". Yogyakarta :
Penerbit Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2006.
Reformasi Pelayanan Publik
(Teori, Kebijakan dan
Implementasi). Bumi Aksara :
Jakarta

Sugiyono. (2007). Statistika Untuk
Penelitian. Bandung. Penerbit: CV.
Alfabeta

Sugiono. 2009. Metode Penelitian
Administrasi, Cetakan Ketujuh
Belas. Alfabeta : Bandung

2. Peraturan

Undang-undang Nomor 25 Tahun
2009 "*Pelayanan Publik*"

Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017
"*Pedoman Survey Kepuasan
Masyarakat*" Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia