

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SESUAI STANDAR ISO 9001:2000 DI SAMSAT SURAKARTA

Oleh : Niken Damayanti

Niken Damayanti, 2011. NPM 07.242.1.011, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat sesuai standar ISO 9001:2000 di Samsat Surakarta

This study works on seven variable independents predicted to have influence toward customers's satisfaction. Seven variables mentioned are time-liness (X1), service accusation (X2), courtesy and sociability (X3), patient responsibility in handling customers (X4), rashness in getting service (X5), hospitality (X6) and tangible (X7). Objective of this study is to analyze the influence of quality service toward costumers' satisfaction level according to ISO 9001:2000 standards. Research was conducted in Surakarta Samsat. In the effort of comptence competitiveness, every Samsat office, especially in Central Java Province increases quality. Standard of quality is not only a criterion to win competition, but it is also as a qualification in some government offices and in the private sectors as well. This study used survey method, however, interview and documentation data collection techniques are employed as well. Data was collected from 150 motor cycle taxpayers. Accidental sampling technique was applied. Multiple regression analysis technique were manipulated. Based on regression analysis statistical technique, data show that each of seven independent variables has significant influence toward customers' satisfaction partially as well as simultaneously. Thus, hypothesis stating that seven variables predicted to have influence toward customers' satisfaction are supported.

Keywords: time-liness, service accusation, courtesy and sociability, patient responsibility in handling customers, rashness in getting service, hospitality and tangible, customers' satisfaction.

Pendahuluan

Seiring perubahan perekonomian dan bergantinya situasi pemerintahan ke era reformasi, sejalan pula dengan berubahnya paradigma pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dalam reformasi birokrasi yang telah diputuskan dalam UU Nomor 41 tanggal 23 Juli 2007, diharapkan dapat terwujud

Komitmen mewujudkan birokrasi yang bersih dan profesional harus ditindaklanjuti dengan beberapa strategi yang berupa langkah – langkah praktis dan rasional yang memungkinkan sistem

pemerintah dapat berjalan secara efektif dan efisien, yaitu: (FeisalTamin.Tranformasi Kerja Budaya Aparatur Negara. (<http://www.sinarharapan.co.id>))

Pertama, Penataan peran dan kelembagaan pemerintah dengan sasaran terwujudnya organisasi pemerintahan yang ramping, efektif dan efisien yang dapat mendukung peran serta masyarakat dan dunia usaha dalam pembangunan yang berdaya saing tinggi di tingkat nasional dan global. Kedua, Pengaturan tata laksana pemerintahan dengan sasaran terbentuknya mekanisme, prosedur, hubungan, metode dan tata kerja aparatur negara yang tertib dan efektif. Ketiga, Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dengan sasaran hadirnya pegawai negeri sipil yang proporsional, netral dan dapat mempertanggungjawabkan keputusan serta tindakannya. Keempat, Pemberantasan KKN dengan sasaran tampilnya aparatur negara yang bebas KKN dan kinerja instansi pemerintah yang accountable. Kelima, Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan sasaran terwujudnya pelayanan publik yang sederhana, transparan, tepat, terjangkau, lengkap, wajar, serta adil.

Diharapkan dengan strategi dan langkah – langkah kongkret tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap *performance*, baik instansi maupun pejabat publik, yang pada gilirannya dapat mendekatkan pemerintah dengan masyarakat serta terjalin aliansi atau linkage antara institusi negara, masyarakat dan sektor swasta.

Dalam mewujudkan hal tersebut diatas salah satu tugas Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah adalah peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Program yang telah dicanangkan tersebut setidaknya dapat dilihat dari perkembangan target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Data berikut dapat menggambarkan fluktuasi yang terjadi dari tahun 2003 – 2007.

Target Dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun Anggaran 2003 – 2007

TAHUN	TARGET	REALISASI	PROSENTASE
2003	26,929,486,000	31,678,786,200	117.64%
2004	34,643,585,900	41,295,639,565	119.20%
2005	41,402,510,900	47,452,726,545	114.61%
2006	50,747,244,000	54,263,946,655	106.93%
2007	60,475,170,000	59,942,375,320	99.12%

Sumber : data Samsat Surakarta

Target Dan Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Tahun Anggaran 2003 – 2007

TAHUN	TARGET	REALISASI	PROSENTASE
2003	25,996,610,000	32,700,581,300	125.79%
2004	34,841,363,900	42,359,241,225	121.58%
2005	43,759,280,900	47,807,799,600	109.25%
2006	41,185,098,00	31,117,820,300	75.56%
2007	42,752,250,000	39,062,235,525	91.37%

Sumber : data Samsat Surakarta

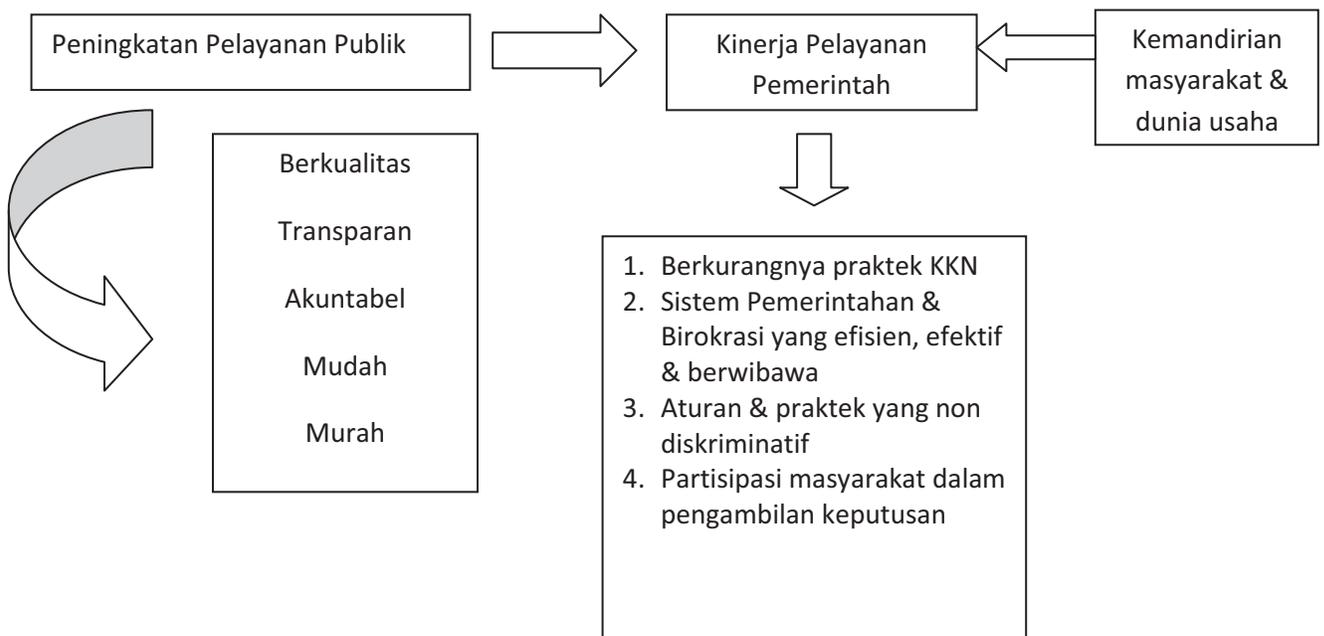
Dari data di atas dapat dicermati bahwa apapun kondisinya, diharapkan tetap akan ada peningkatan realisasi atas PKB maupun BBN dengan tetap berpegang pada komitmen bahwa kualitas layanan pada masyarakat tetap diutamakan.

Sumber data utama dari kualitas layanan adalah pengguna jasa atau wajib pajak yang dapat dipahami dan diketahui dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dan produktivitas peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor serta Bea Balik Nama seperti yang telah tersaji di atas.

Faktor-faktor penentu Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk, (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* yang juga diperkuat dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat tergambar seperti berikut:

Gambar 1.1

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara



Mengukur kualitas pelayanan publik, tidak semudah membalik telapak tangan dan perlu proses yang tidak sebentar. Dibutuhkan perbaikan terus menerus dan berkesinambungan. Menurut Pusat Kajian Manajemen Lembaga Administrasi Negara, untuk mengukur kualitas pelayanan, harus ada monitoring dan pengendalian, dari internal organisasi maupun faktor eksternal. Faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari internal organisasi adalah: a). Pertemuan Rutin untuk evaluasi pelaksanaan dan b). *Reward* dan *punishment*. Sedangkan faktor eksternal adalah: a). Masukan dari masyarakat berupa keluhan maupun pengaduan bahkan komplain masyarakat/wajib pajak; b). Indeks Kepuasan Masyarakat; dan c). *Benchmarking*.

Proses peningkatan kualitas yang terus dilakukan Samsat Kota Surakarta adalah dengan monitoring maupun pengendalian implementasi pelayanan yang bertujuan untuk melihat sejauhmana pelayanan memenuhi standar pelayanan sesuai Standar Manajemen Mutu yang ditetapkan serta melihat sejauhmana manajemen/penyedia layanan secara konsisten menghasilkan layanan sesuai Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Dari kedua hal inilah diharapkan dapat cepat diketahui untuk diambil tindakan pengendalian dan bila ada permasalahan dapat diprediksi untuk diupayakan tindakan pencegahannya dan diantisipasi sedini mungkin.

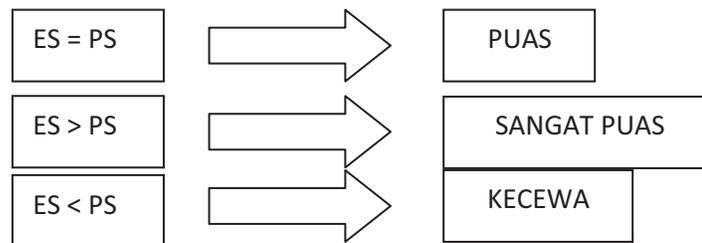
Tujuan penelitian guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat sesuai standar ISO 9001:2000 di Samsat Surakarta.

Tolok ukur yang digunakan adalah pelayanan yang berkualitas dengan menempatkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat pengguna jasa Samsat Surakarta yang harus diutamakan dan dioptimalkan.

Tujuan Sistem Manajemen Mutu adalah mencapai kepuasan pelanggan / wajib pajak dengan memenuhi persyaratan pelanggan/wajib pajak melalui penerapan sistem yang ditetapkan, perbaikan berkesinambungan dari sistem yang ditetapkan dan pencegahan ketidaksesuaian / penyimpangan.

Dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik, ada 10 asumsi dasar tentang kinerja dilihat dalam konteks manajemen : (1) kinerja organisasi harus didorong oleh kepemimpinan yang kuat; (2) *customer* organisasi; (3) semua pekerjaan adalah proses atau bagian dari proses untuk meningkatkan atau merubah kinerja membutuhkan perubahan dari proses; (4) kinerja yang gagal akibat hasil dari suatu proses yang gagal dan bukan kegagalan dari pegawai; (5) kesalahan pegawai adalah kesempatan untuk belajar dan mencegah kegagalan di masa mendatang; (6) manajemen kualitas membutuhkan kepastian kualitas yang meliputi kualitas perencanaan dan kualitas perbaikan; (7) peningkatan kualitas pekerjaan harus dikerjakan dan berkesinambungan; (8) keputusan dibuat berdasarkan fakta, data dan analisis; (9) peningkatan kinerja organisasi adalah hasil yang terbaik dengan melibatkan semua pegawai dalam proses; (10) pelayanan adalah membentuk dan menyampaikan yang berdasarkan atas perpaduan antara pelanggan dan masukan yang profesional. Sedangkan ukuran dan indikator terhadap kinerja organisasi (Dodo, 1997,119) yaitu : *financial performance, volume of out put, service quality, and efficiency*.

Kepuasan masyarakat/pelanggan/pengguna jasa/wajib pajak sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima oleh masyarakat/pelanggan/pengguna jasa/wajib pajak tersebut. Jika *perceived service* sama dengan *customer expectation on the sevice*, maka pelanggan merasa puas. Jika *perceived service* melebihi *customer expectation on the sevice* maka pelanggan akan merasa sangat puas. Dan jika *perceived service* lebih rendah dari *customer expectation on the sevice* maka pelanggan akan merasa kecewa. Seperti dapat digambarkan berikut:



Gambar 2.3

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode survey dengan obyek penelitian wajib pajak di wilayah Kantor Bersama Samsat Surakarta Jalan Profesor Doktor Suharso Nomor 17 Jajar Laweyan Surakarta 57144 Nomor telepon (0271) 718007 Fax(0271)714919, email: www.uppd_samsatsurakarta@yahoo.go.id. Survey menurut Singarimbun dalam <http://kuliah.dinus.ac.id/arism/bab4d-files/frame.htm> adalah pengumpulan data melalui permintaan keterangan/jawaban kepada sumber data dengan menggunakan daftar pertanyaan/kuesioner/angket sebagai alatnya.

Wajib Pajak sejumlah 150 responden secara random tiap bulan pada bulan April, Mei dan Juni 2008 menjadi sumber dalam penelitian ini dengan tetap memperhatikan kondisi saat penyebaran kuesioner, yaitu saat pagi, siang, juga di saat yang sepi maupun jam-jam sibuk. Ketentuan 150 responden ini berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 25/2004, atau dengan rumus umum: $N = (\text{jumlah item pertanyaan} + 1) \times 10$

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan tiga cara yaitu survey, wawancara dan angket (questionnaire) serta dokumentasi.

Teknik Analisis Data. Pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas data menggunakan teknik korelasi *product moment* kemudian diikuti dengan uji hipotesis Analisis regresi linier berganda. Adapun rumus untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + e$$

Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{N \sum x^2 - \sum x^2} \sqrt{N \sum y^2 - \sum y^2}}$$

b. Reliabilitas

Adapun formulanya adalah sebagai berikut:

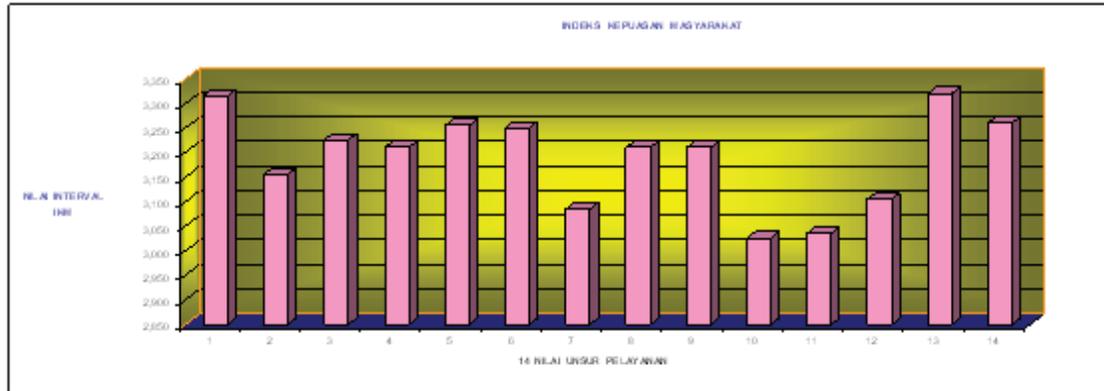
$$\alpha = \left[\frac{k}{k-i} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta^2} \right]$$

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

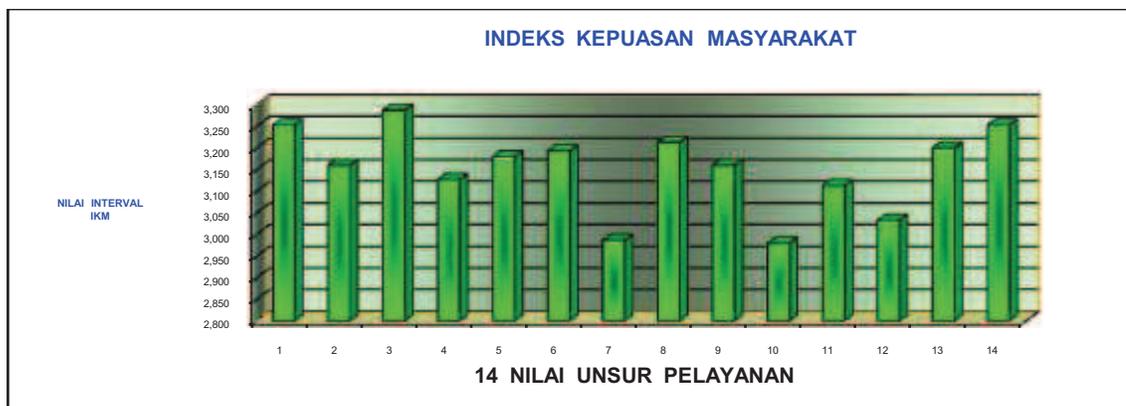
Deskripsi Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata & IKM		
		April	Mei	Juni
U1	Prosedur Pelayanan	3,315	3,250	3,213
U2	Persyaratan pelayanan	3,155	3,160	3,113
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,225	3,287	3,120
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,210	3,127	3,067
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,255	3,180	3,127
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,250	3,193	3,127
U7	Kecepatan pelayanan	3,085	2,987	2,927
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,210	3,213	3,100
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,210	3,160	3,100
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,025	2,980	2,893
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,035	3,113	3,033
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,105	3,033	2,987
U13	Kenyamanan lingkungan	3,320	3,200	3,267
U14	Keamanan pelayanan	3,260	3,253	3,153
IKM Unit Pelayanan		79,27	78,35	76,73

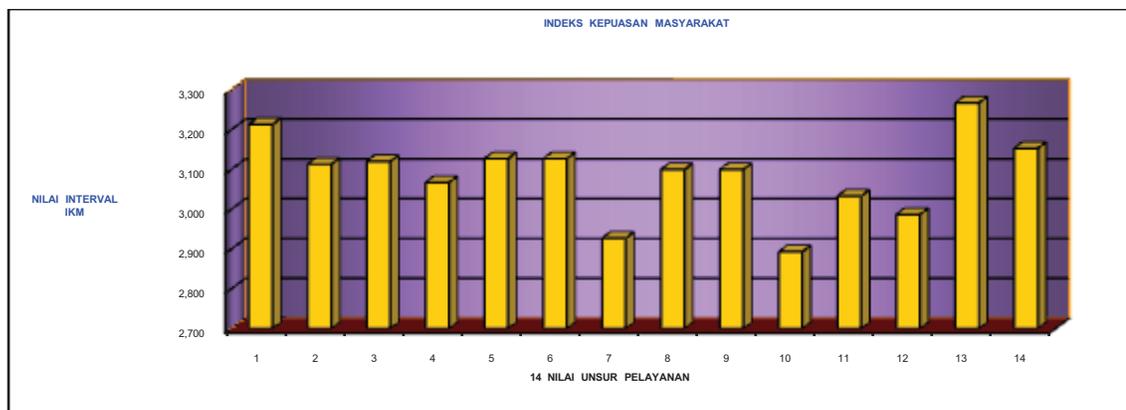
BULAN APRIL 2008 IKM 79,27



Tabel 4.10
BULAN MEI 2008 IKM 78,35



Tabel 4.11
BULAN JUNI 2008 IKM 76,73



Tabel 4.12

Pada tabel 4.9 IKM unit pelayanan pada bulan April tahun 2008 sebesar 79,27 (grafisnya pada table 4.10), Bulan Mei sebesar 78,35 (grafisnya pada table 4.11) dan bulan Juni sebesar 76,73 (grafisnya pada table 4.12), bila dimasukkan dalam mutu pelayanan nilai tersebut masuk kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Samsat Kota Surakarta dalam hal pelayanan kepada masyarakat sudah baik.

Deskripsi Kualitas Pelayanan

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini.

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi

	Pertanyaan	Penilaian				Jml
		TB	KB	B	SB	
	Ketepatan Waktu					
	Kepastian Jadwal Pelayanan	2	15	113	20	150
	Target Waktu Pelayanan	2	31	89	28	150
	Akurasi Pelayanan					
	Kesesuaian Biaya	0	19	109	22	150
	Keterjangkauan masyarakat	3	34	92	21	150
	Kemudahan tahap pelayanan	0	10	120	20	150
	Keberadaan dan kepastian petugas	0	15	109	26	150
	Persyaratan teknis dan administrative	0	12	113	25	150
	Kesopanan dan Keramahan					
	Sikap dan perilaku petugas	0	20	96	34	150
	Pembedaan golongan	1	21	90	38	150
	Tanggung Jawab Terhadap Keluhan					
	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas	5	21	105	19	150
	Tingkat keahlian dan keterampilan	3	11	119	17	150
	Kecepatan penanganan keluhan	2	27	102	19	150
	Kemudahan mendapatkan pelayanan					
	Kesederhanaan alur pelayanan	1	22	103	24	150
	Kemudahan mengetahui informasi	9	25	73	43	150
	Kenyamanan					
	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan	1	16	85	48	150
	Terjaminnya keamanan pelayanan	5	11	107	27	150
	Tangible					
	Penampilan petugas	0	6	111	33	150
	Ruang tunggu	0	18	95	37	150
	Suasana ruang antrian	3	23	88	36	150
	Tempat parkir yang memadai	0	9	116	25	150
	Lokasi Samsat	3	6	103	38	150

Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa ketepatan waktu, akurasi pelayanan dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas t hitung untuk masing-masing variabel lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu, akurasi pelayanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan jika pelayanan semakin baik didasarkan pada ketepatan waktu, akurasi pelayanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama ketujuh variabel bebas yaitu ketepatan waktu (X_1), akurasi pelayanan (X_2), kesopanan (X_3), tanggung jawab (X_4), kemudahan (X_5), kenyamanan (X_6) dan tangible (X_7) berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa “Diduga Ketepatan waktu; Akurasi Pelayanan; Kesopanan dan Keramahan; Tanggung jawab dalam penanganan Keluhan Pelanggan; Kemudahan mendapatkan pelayanan; Kenyamanan; Atribut pendukung yang bersifat *tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna kendaraan bermotor yang membayar pajak di Kantor Bersama Samsat Surakarta”, terbukti kebenarannya.

Kesimpulan

1. Dari uji diskriptif dapat diperoleh hasil bahwa ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan, *tangible* mempunyai nilai rata-rata 5,96; 15,12; 6,19; 8,84; 6,00; 6,24; 15,63. dan kesemua variabel bebas adalah reliabel atau handal.
2. Untuk uji multikolinearitas, nilai VIF masing-masing variabel berada disekitar angka 1 atau kurang dari 10 dan mempunyai nilai tolerance mendekati 1, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen atau dari masalah multikolinearitas.
3. Dari uji heteroskedastisitas diperoleh hasil bahwa probabilitas masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.
4. Uji Hipotesis Analisis Regresi Berganda diperoleh hasil yang artinya bahwa apabila ketepatan waktu (X_1), akurasi pelayanan (X_2), kesopanan (X_3), tanggung jawab (X_4), kemudahan (X_5), kenyamanan (X_6), tangible (X_7) konstan, maka indeks kepuasan masyarakat sebesar 31,562 satuan.
5. Berdasarkan hasil uji regresi diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,274, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa variabel ketepatan waktu (X_1), akurasi pelayanan (X_2), kesopanan (X_3), tanggung jawab (X_4), kemudahan (X_5), kenyamanan (X_6) dan tangible

(X₇) berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat sebesar 27,4%. Sedangkan sisanya sebesar 72,6% indeks kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain.

6. Hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} untuk sebesar 7,642, dan F tabel pada df (7; 142) sebesar 2,01, maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu (X₁), akurasi pelayanan (X₂), kesopanan (X₃), tanggung jawab (X₄), kemudahan (X₅), kenyamanan (X₆) dan tangible (X₇) secara bersama-sama terhadap indeks kepuasan masyarakat.

7. Nilai t_{hitung} untuk ketepatan waktu (X₁), akurasi pelayanan (X₂) dan kemudahan (X₅) lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu (X₁), akurasi pelayanan (X₂), dan kemudahan (X₅) terhadap indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan untuk variabel kesopanan, tanggung jawab, kenyamanan dan tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat, karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel.

8. Ketepatan waktu; Akurasi Pelayanan; Kesopanan dan Keramahan; Tanggung jawab dalam penanganan Keluhan Pelanggan; Kemudahan mendapatkan pelayanan; Kenyamanan; Atribut pendukung yang bersifat *tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna kendaraan bermotor yang membayar pajak di Kantor Bersama Samsat Surakarta”, terbukti kebenarannya.

Daftar Pustaka

- Dodo, 1997, *Financial Performance, volume of out put, service quality, and efficiency*, New York Free Press.
- Feisal Tamin, Tranformasi Kerja Budaya Aparatur Negara. (<http://www.sinarharapan.co.id>)
- Kementrian PAN, 2003, Kemenpan RI Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta Kantor Kementrian PAN.
- Parasuraman, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press.
- Singarimbun , <http://kuliah.dinus.ac.id/arism/bab4d-files/frame.htm>