

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SURAKARTA TAHUN 2023

COMMUNITY SATISFACTION INDEX FOR MOTOR VEHICLE TAX SERVICES AT THE SURAKARTA CITY PUBLIC SERVICE MALL

Aji Muhammad Nur¹, Drs. Joko Suranto, M. Si², Dra. Damayanti Suhita, M. Si³

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ajimuhammadnur444@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif yang dianalisis menggunakan teknik analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Segitiga Pelayanan yang di kemukakan oleh Alberch and Zemke yang diukur menggunakan 10 indikator yang dibagi kedalam ketiga aspek tersebut. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta pada bulan Januari tahun 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Angket/Kuesioner, Dokumentasi dan Studi Literatur. Dari hasil penelitian didapatkan Nilai Interval atau Nilai rata – rata aspek yang tergambar dalam Segitiga Pelayanan tertinggi 3,62 dan nilai interval atau nilai rata – rata terendah adalah 3,51. Nilai tersebut terdapat pada aspek : Strategi Pelayanan 3,56 termasuk kedalam kategori kinerja “Sangat Baik”, Sistem Pelayanan 3,51 termasuk kedalam kategori kinerja “Baik”, Sumberdaya Manusia 3,62 termasuk kedalam kategori kinerja “Sangat Baik”. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik mencapai angka 3,56 dengan nilai konversi sebesar 88,88 yang termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This research aims to describe the Community Satisfaction Index for motor vehicle tax services at the Surakarta City Public Service Mall. This research is quantitative research using descriptive research methods which are analyzed using the Community Satisfaction Index analysis technique. This research uses the Service Triangle theory proposed by Alberch and Zemke which is

measured using 10 indicators divided into these three aspects. This research was conducted at the Surakarta City Public Service Mall in January 2024. The sampling technique used a non-probability sampling technique with simple random sampling. The data collection techniques used in this research are Questionnaires, Documentation and Literature Study. From the research results, it was found that the highest interval value or average value of the aspects depicted in the Service Triangle was 3.62 and the lowest interval value or average value was 3.51. These values are found in the aspects: Service Strategy 3.56 is included in the "Very Good" performance category, Service System 3.51 is included in the "Good" performance category, Human Resources 3.62 is included in the "Very Good" performance category. Overall the Public Satisfaction Index for Motor Vehicle Tax Services at Public Service Malls reached 3.56 with a conversion value of 88.88 which is included in the "A" or "Very Good" category.

Keywords : Public Service, Community Satisfaction Index.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu aktivitas yang dilakukan oleh institusi publik maupun non - publik adalah pelayanan. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan memberikan kontribusi aktif dalam pencapaian dan kelancaran aktivitas institusi serta berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, namun juga memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan masyarakat. Secara hukum, pemerintah memegang peranan penting dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Pasal 1 Undang - Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, layanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk. Kegiatan tersebut

meliputi barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan amanah penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, pemerintah mempunyai tanggung jawab dan selalu berupaya menyediakan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Bertolak belakang dengan hal tersebut, banyak masyarakat sebagai penerima pelayanan publik yang masih kecewa dengan pelayanan yang diberikan dan enggan memenuhi kebutuhannya secara langsung, sehingga lebih memilih menggunakan jasa calo untuk memenuhi kebutuhannya. Secara umum pelayanan yang diberikan pemerintah masih belum memuaskan masyarakat, dan pelayanan yang diberikan seringkali tidak efisien dan tidak efektif karena terlalu kompleks.

Salah satu pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor. Suatu ketentuan

administrasi yang dibentuk untuk keperluan masyarakat yang melakukan kegiatan dalam satu gedung yang disebut dengan Satuan Pengelolaan Terpadu Satu Pintu atau SAMSAT. SAMSAT merupakan sistem yang terbentuk melalui kerjasama komprehensif Polri, Kantor Pajak Provinsi dan PT. Jasa Raharja antara lain penerbitan STNK dan BPKB melalui pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan iuran wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas yang terkait langsung dengan penerimaan kas negara.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, masyarakat akan merasa bahwa pelayanan yang diterima sepadan dengan apa yang mereka bayarkan sehingga akan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diterimanya. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas yang baik dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Samsat Kota Surakarta terus berupaya dan berinovasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan mendekatkan pelayanannya kepada masyarakat melalui Samsat Keliling, termasuk ikut serta dalam penyediaan layanan Samsat di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta.

Inovasi pemerintah pada pemberian pelayanan publik yang prima kepada masyarakat adalah dengan didirikannya Mall Pelayanan Publik. Pada umumnya mal sebagai pusat pelayanan umum bertugas menyelenggarakan pelayanan perijinan dan

bukan perijinan dalam wilayah tanggung jawab pusat ataupun daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta kepada pemerintah kota di kabupaten/kota, salah satunya di kota Surakarta. Konsep mall sebagai Pusat Pelayanan Umum Kota Surakarta dioperasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta (DMPPTSP). Pusat Pelayanan Publik tersebut menyediakan total 377 jenis pelayanan yang meliputi 184 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Surakarta, 177 pelayanan instansi vertikal, 11 pelayanan BUMN/BUMD dan 4 pelayanan swasta. (Primasasti, Agnia.2022. Diakses melalui Surakarta.go. id)

Dalam laman resmi media sosial Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP) Kota Surakarta, Pemerintah Kota Surakarta mendapatkan juara pertama Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu dan Percepatan Implementasi Pengolahan Usaha pada Kategori Pengelolaan Kota Tahun 2023. Jumlah kunjungan masyarakat terhadap layanan publik di Mal Surakarta mencapai 4.930 pada Oktober 2023, dan Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh kualitas pelayanan A (sangat baik) dengan skor 98,44 dalam survei terhadap 116 responden pada triwulan III tahun 2023. SAMSAT menduduki puncak daftar kunjungan pada bulan Oktober dengan total 1.218 kunjungan. (<https://instagram.com/dpmpptsp.Surakarta>)

Kepuasan publik merupakan tujuan utama pelayanan publik. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar layanan yang berlaku, maka masyarakat akan puas. Salah satu cara untuk mengetahui masyarakat puas atau tidak adalah dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pedoman Penyusunan Survei tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Oleh karena itu, pengukuran indeks kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting bagi setiap instansi atau lembaga pemerintah sebagai pengelola layanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (KMI) sebaiknya dilakukan secara periodik. Artinya, kajian atau perhitungan dan analisis harus dilakukan pada setiap periode tertentu untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk dalam pembayaran pajak kendaraan.

Sedangkan untuk perkembangan layanan SAMSAT Kota Surakarta, menurut data di laman media sosial Kantor SAMSAT Kota Surakarta, indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 mencapai 87,5 untuk periode Juli hingga September termasuk Kategori “Baik”. sebanyak 206 responden, sedangkan pada periode Januari-Juni 2023 ditandai

dengan penurunan sebanyak 84 responden, masih masuk dalam kategori “Baik” sebanyak 490 responden.

(<https://instagram.com/uppdkotasurakarta>).

Berdasarkan data tersebut, jika dibandingkan dengan indeks kepuasan masyarakat di kantor SAMSAT Surakarta, terjadi penurunan nilai indeks kepuasan masyarakat pada periode tersebut. Bersama dengan Pelayanan Perkantoran SAMSAT di Mall Pelayanan Publik Kota Surakarta yang memiliki indeks kepuasan lebih tinggi, dan Kota Surakarta yang meraih juara pertama penghargaan terbaik untuk “Penilaian kinerja pelayanan terpadu satu pintu dan kinerja percepatan berusaha” kategori pemerintah daerah pada tahun 2023 akan terjadi perubahan nilai tersebut. Oleh karena itu menarik untuk mengkaji nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pajak Kendaraan karena tujuannya adalah untuk memahami lebih jauh tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pajak Kendaraan di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta.

Rumusan Masalah

Berapa skor Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas, yaitu tata cara pelayanan, yang terjadi secara terus menerus dan

berkelanjutan serta memiliki ruang lingkup yang luas pada kehidupan suatu organisasi dalam masyarakat. Menurut Lovelock (dalam Suwanda et al., 2021: 1), pelayanan adalah “pendekatan organisasi yang holistik, yaitu kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa sebagai penggerak utama operasional usaha”. Mir dan Rahaman (dalam Suwanda et al., 2021: 1) berpendapat bahwa layanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung orang lain.” Sedangkan Muhammad Mu'iz Raharjo (2020:42) berpendapat bahwa:

Pelayanan pada hakikatnya adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu/kelompok untuk menyediakan kebutuhan orang lain dengan maksud/tujuan tertentu yang dilaksanakan berdasarkan jabatan dan peran masing-masing. Sehingga setiap orang, dari yang terkecil hingga terbesar, dapat hadir untuk orang lain sesuai dengan kondisi dan kemampuannya masing-masing.

Dari pandangan tersebut maka pelayanan adalah rangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memuaskan kepentingan melalui perantara orang lain, yang dilaksanakan oleh individu, kelompok atau organisasi secara langsung untuk tujuan tertentu sesuai dengan perannya dalam masyarakat.

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai segala bentuk pelayanan bidang publik yang diberikan oleh pejabat pemerintah dalam wujud barang dan jasa yang memenuhi kepentingan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pandangan lain mengenai

pengertian pelayanan publik diungkapkan oleh JV Denhardt, R.B. Denhardt dan Steijin (dalam Suwanda et al, 2021: 2), yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai “penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan sejalan dengan prinsip dan prosedur dasar yang telah ditetapkan”. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:5), pelayanan publik/pelayanan umum dapat diartikan sebagai berikut:

Seluruh bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang pada pokoknya menjadi tanggung jawab dan pelaksanaannya oleh badan-badan publik di pusat, di daerah, dan di sekitar perusahaan milik negara atau perusahaan daerah, merupakan bagian dari usahanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan hukum.

Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengartikan pelayanan publik sebagai suatu proses, cara untuk melayani banyak orang. Selain itu, pelayanan publik di Indonesia diatur dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah “aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menyediakan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketetapan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk yang bersangkutan, Barang dan jasa maupun pelayanan administrasi dikelola oleh Penyedia jasa”.

Berdasarkan definisi yang berbeda-beda tersebut, pelayanan publik pada umumnya adalah serangkaian aktivitas atau

proses yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang ataupun jasa, dan pelayanan administrasi sebanding dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan pelayanan publik yang berlaku.

Kualitas Pelayanan Publik

Lembaga negara sebagai pengelola pelayanan publik wajib menyediakan pelayanan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat. Menurut Al Gore (dalam Rahayu et al., 2020: 167), kualitas pelayanan publik adalah “menyediakan masyarakat apa yang mereka inginkan, dan untuk itu mereka harus mampu mengetahui dan menentukan, masalah apa yang mereka temui, kepentingan apa yang mereka perlukan dan bagaimana pemerintah bisa melakukan semuanya. Kualitas layanan adalah jenis evaluasi di mana pelanggan atau pengguna mengevaluasi layanan berdasarkan proses penyampaiannya dan kemudian membandingkannya dengan harapan mereka berdasarkan pengetahuan dan pemahaman mereka terhadap layanan yang akan diberikan.

Lebih lanjut Albercht dan Zemke (dalam Rahayu et al., 2020: 167) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan publik adalah akibat dari interaksi berbagai aspek yang terwakili dalam segitiga pelayanan publik, yaitu strategi pelayanan, sistem dan sumber daya manusia.” Keterkaitan ketiga aspek tersebut bisa dilihat pada gambar di bawah ini:

Segitiga Pelayanan



Sumber: Albert dan Zemke (dalam Rahayu dkk, 2020: 167)

Gambar tersebut menunjukkan pentingnya mengintegrasikan strategi pemberian layanan, sumber daya manusia untuk melayani dan sistem dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Tata cara pelayanan publik yang baik juga akan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan menerapkan prosedur pemberian pelayanan yang sederhana dan tegas serta metode pengendalian yang memungkinkan segala bentuk penyimpangan dapat dengan mudah dideteksi.

Albert dan Zemke (dalam Firmansyah, Haryanto, 2019: 13) kemudian menjelaskan: “Segitiga layanan adalah model sinergis manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara perusahaan dan konsumennya”, model ini terbagi dalam tiga elemen yang perlu diketahui :

a. Strategi pelayanan

Strategi yang bertujuan untuk menyediakan kualitas layanan paling baik kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama suatu program pelayanan dan pengelola layanan harus bisa mewujudkan standar pelayanan yang diinginkan pelanggan

- b. Sistem pelayanan dengan pelanggan sebagai pusatnya.

Adalah prosedur atau ketentuan untuk menyediakan layanan kepada pelanggan, yang mencakup semua fasilitas umum dan sumber daya yang tersedia bagi mereka. Sistem yang baik adalah sistem kontemporer yang menggunakan tata cara pelayanan yang sederhana serta efisien.

- c. Pegawai pelayanan (SDM yang memberikan pelayanan).

Unsur sumber daya dibagi menjadi tiga, yaitu: pegawai yang bertatap muka langsung dengan pelanggan, kemudian pegawai yang menyediakan pelayanan kepada pelanggan namun tidak bertatap muka langsung dengan pelanggan dan hanya bersifat insidental, dan pegawai pendukung. Tingkatan SDM dapat berdampak pada kualitas pelayanan. Jika SDM fasilitas pelayanan berada pada taraf tinggi serta mempekerjakan tenaga profesional maka fasilitas pelayanan dapat menyediakan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Tingkatan SDM ditentukan oleh tingkat pendidikan, moral dan kemampuannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kebijakan pemerintah mengenai pengembangan indeks kepuasan masyarakat diatur dalam Pedoman Umum Pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat Bagi Instansi Penyedia Pelayanan Publik pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil perhitungan pendapat masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif dalam menggunakan pelayanan penyedia layanan publik dengan mencocokkan harapan dan kebutuhan. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan pedoman kepada penyelenggara administrasi publik dalam pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat agar dapat memahami secara berkala tingkat kinerja departemen sebagai kontribusi terhadap pengembangan langkah-langkah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan umum bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai cerminan kinerja pelayanan suatu instansi.

Berdasarkan aturan dinas yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang selanjutnya dikembangkan menjadi 14 unsur, maka ke-14 unsur tersebut diperbaiki dengan berbagai pertimbangan sehingga membentuk 9 unsur, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat Instansi Pelaksana Pelayanan Publik, sebagai tolak ukur minimal indikator pengukuan IKM. unsur – unsur tersebut meliputi persyaratan; Sistem, mekanisme dan prosedur; Waktu

penyelesaian; Biaya; Spesifikasi produk Jenis layanan; Kompetensi pelaksanaan; Perilaku pelaksana; Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan; dan Sarana dan Prasarana.

Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tempat pemungutannya, pajak dikategorikan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang diberlakukan oleh pemerintahan pusat untuk memdanai anggaran negara. Pengurusan, pembinaan dan pengawasan dipercayakan kepada Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. Pajak pusat meliputi pajak penghasilan, PPN dan pajak penjualan barang mewah, bea materai dan PBB-P3. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Bea Daerah, Pasal 1 mengatur bahwa “pajak diperuntukan untuk kebutuhan negara yang sebesar-besarnya”.

Pajak daerah ditetapkan oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk memdanai anggaran daerah. Pajak Daerah meliputi lingkup provinsi dan lingkup kabupaten/kota. Pajak provinsi meliputi pajak kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Pajak kabupaten/kota kini meliputi pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak hotel, pajak restoran, pajak mineral bukan logam dan batu, parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak hiburan, pajak bumi dan bangunan perdesaan, pajak daerah, pajak bangunan (PBB-P2) dan BPHTB.

Mal Pelayanan Publik

Usaha pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan terus berlanjut hingga diundangkannya Undang-Undang Nomor tentang Pelayanan Publik. 25 Tahun 2009, menandai tonggak penting dalam seluruh upaya percepatan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima di Indonesia. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan prima adalah dengan diterbitkannya Permenpan RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penerapan MPP.

Mal Pelayanan Publik ialah wadah dilaksanakannya aktivitas pelayanan publik di bidang barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi berupa pengembangan fungsi pelayanan pusat dan daerah secara terpadu serta pelayanan baik publik maupun swasta. Perusahaan daerah dan perusahaan swasta menjamin pelayanan yang cepat, mudah, nyaman, aman dan nyaman. MPP disusun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai elemen dari perbaikan dan transformasi manajemen pelayanan publik secara menyeluruh. Ini menyatukan berbagai jenis layanan di satu tempat, menyederhanakan prosedur dan integrasi layanan ke dalam MPP memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai jenis layanan. dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemberian layanan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) ialah sebuah inovasi pelayanan umum yang penting untuk mencapai tujuan reformasi birokrasi

yaitu untuk akselerasi peningkatan kualitas layanan. Secara umum, tujuan pembentukan MPP adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik supaya lebih cepat, murah dan mudah.

MPP dikelola oleh organisasi perangkat daerah yang mempunyai tanggung jawab dan fungsi di sektor penanaman modal dan pelayanan terpadu secara menyeluruh, yang ruang lingkungnya mencakup seluruh pelayanan baik perizinan maupun bukan perizinan yang tunduk pada kewenangan pemerintah pusat dan daerah, ataupun badan usaha milik negara/daerah serta sektor korporasi/swasta beroperasi berdasarkan prinsip penerapan MPP yaitu integrasi, efisiensi, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan. Bergabungnya layanan yang ditawarkan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lain, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Daerah/Badan Usaha Swasta berdasarkan kesepakatan yang tertuang pada MoU.

Kerangka Berpikir

Untuk melakukan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, wajib mengedepankan usaha peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kinerja instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik sangat penting untuk menjamin keunggulan layanan dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil hubungan berbagai aspek yang terwakili dalam segitiga

pelayanan, yaitu strategi pelayanan, sistem, dan sumber daya manusia.

Kepuasan masyarakat dapat menunjukkan keberhasilan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu kriteria keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta adalah kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Upaya mengukur tingkat penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Untuk memperoleh hasil penelitian yang tidak bias, data lapangan dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (KMI). Unsur - unsur yang diukur dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berjumlah 10. Masing-masing unsur/indikator diklasifikasikan berdasarkan tiga aspek yang termasuk dalam segitiga pelayanan di atas, yaitu: Strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah atau submasalah yang diajukan peneliti, dijelaskan berdasarkan landasan teori atau penelitian teoritis dan belum teruji keabsahannya. Karena bersifat sementara, maka keabsahannya memerlukan pengumpulan data empiris atau penelitian ilmiah. Hipotesis penelitian harus dirumuskan dalam bentuk kalimat afirmatif. Hipotesis tidak boleh dirumuskan dalam bentuk kalimat

tetap, kalimat kompleks, kalimat usulan, atau kalimat yang diharapkan (Sugiyono, 2018: 63).

Dalam Penelitian ini hipotesis yang bisa diajukan adalah: “Masyarakat cukup puas terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Mal Pelayanan Publik kota Surakarta.”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.. Jenis penelitian tersebut digunakan atas dasar bahwa dalam penelitian ini memiliki fokus pada Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan variabel tunggal atau terbatas tanpa membuat perbandingan sehingga penelitian kuantitatif lebih sesuai digunakan dalam penelitian ini.

Sifat penelitian yang dapat dipakai dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Penelitian ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena indeks kepuasan masyarakat dengan data yang lebih tepat dan tepat sasaran terhadap fenomena yang diteliti. Kombinasi metode penelitian dan jenis metode penelitian akan memberikan data yang lebih akurat mengenai indeks kepuasan masyarakat yang merupakan variabel tunggal. Hal ini memungkinkan kami untuk menggambarkan dan memfokuskan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta secara lebih rinci.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kota Surakarta di Jl. Jendral Sudirman Nomor 5 Kelurahan Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah, Kode Pos 57113

Populasi dan Sampel

Populasi

“Populasi merupakan kesemua elemen yang hendak dijadikan ruang generalisasi. Unsur populasi adalah keseluruhan objek yang diukur, yaitu satuan yang diperiksa. Dalam hal ini populasi adalah sebuah area umum yang tersusun dari obyek-obyek atau kesatuan-kesatuan yang memiliki ciri-ciri dan sifat-sifat tertentu yang diputuskan oleh peneliti guna mempelajarinya dan setelah itu diambil kesimpulannya” (Sugiyono. 2020: 126). maka kelompok sasaran penelitian ini adalah semua masyarakat yang telah merasakan manfaat layanan pembayaran pajak kendaraan di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta, dengan jumlah pengunjung rata-rata 1.000 orang per bulan.

Sampel

“Sampel adalah sebagian dari jumlah dan ciri-ciri yang dimiliki suatu populasi” (Sugiyono, 2020: 127). peneliti menggunakan teknik probabilitas sampling dengan mempertimbangkan populasi tertentu dan berusaha mendapatkan informasi rinci dari berbagai sumber tanpa memperhatikan strata responden dengan teknik *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak, yang mana cara ini memberikan

kesempatan yang sama kepada setiap orang untuk dijadikan sebagai objek penelitian

Untuk memastikan keakuratan hasil, jumlah responden terpilih ditentukan menggunakan tabel Krecjie dan Morgan. Berdasarkan penentuan sampel tersebut dari populasi sebanyak 1.000 orang, maka jumlah sampel yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelayanan pajak kendaraan di Mall Pelayanan Publik Kota Surakarta adalah 278 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian digunakan untuk memperoleh bahan, informasi, fakta dan keterangan yang dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Angket atau Kuesioner, Dokumentasi dan Studi Literatur.

Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang tidak bias, data lapangan dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (KMI). Unsur - unsur yang diukur dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berjumlah 10. Masing-masing unsur/indikator diklasifikasikan berdasarkan tiga aspek yang termasuk dalam segitiga pelayanan, yaitu: Strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia.

setiap unsur memiliki bobot penimbang yang baku dengan menggunakan perhitungan berikut ini :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan dirumuskan dengan pengukuran rata-rata tertimbang sebagai berikut ini:

$$IKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang berkisar antara 25 hingga 100, maka hasil pengukuran di atas diubah menjadi nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Nilai persepsi dan nilai rentang Indeks Kepuasan Masyarakat di kelompokkan menjadi nilai 1 - 4 dengan nilai rentang konversi masyarakat diantara 25 - 100, kualitas pelayanan dinilai dari D sampai A dengan kinerja unit pelayanan dinilai “Tidak Baik” sampai “Sangat Baik”. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap aspek maka dapat menggunakan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat dari unsur - unsur yang diklasifikasikan pada setiap aspeknya.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini, jumlah responden yang diteliti sejumlah 280 orang. Kemudian peneliti mengklasifikasikan reponden tersebut menjadi 4 kategori yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan

serta pendidikan terakhir. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran tentang profil responden serta sudut pandang responden sebagai penerima layanan. Rincian responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.
Data Responden

Jumlah Responden : 280

JENIS KELAMIN	JUMLAH	Persentase
LAKI – LAKI	197	70,36%
PEREMPUAN	83	29,64%
TOTAL	280	100,00%

USIA	JUMLAH	Persentase
≤ 20 TH	2	0,71%
21 - 29 TH	38	13,57%
30 - 39 TH	65	23,21%
40 - 49 TH	95	33,93%
≥ 50 TH	80	28,57%
TOTAL	280	100,00%

PEKERJAAN	JUMLAH	Persentase
PEGAWAINEGERI	39	13,93%
PEGAWAI SWASTA	101	36,07%
WIRASWASTA	57	20,36%
DOSEN/GURU	5	1,79%
LAINNYA	78	27,86%
TOTAL	280	100,00%

PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	Persentase
SARJANA	117	41,79%
DIPLOMA	41	14,64%
SMA/MA	102	36,43%
SMP/MTS	9	3,21%
SD/MI	5	1,79%
LAINNYA	6	2,14%
TOTAL	280	100,00%

Dari tabel tersebut dapat diperlihatkan data responden yang bersedia mengisi kuesioner sebanyak 280 orang dengan rincian seperti pada tabel dengan jumlah persentase lebih terbanyak dari masing – masing kategori sebagai berikut: sebagian besar berjenis kelamin laki – laki, responden berada pada usia diantara 40 – 49 tahun, responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta. Responden sebagian besar memiliki pendidikan terakhir yaitu sarjana

Deskripsi Variabel

Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan: “Pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian ktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk sehubungan dengan barang, jasa. dan/atau disediakannya pelayanan Administratif oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang memberikan pedoman umum penmbutan survei kepuasan masyarakat pada penyelenggara pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai “data dan informasi taraf kepuasan Masyarakat, berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif dan kualitatif serta opini masyarakat dalam penggunaan layanan penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan”.

Hasil Pengolahan Data IKM

Hasil pengolahan data untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada 10 indikator yang telah diklasifikasikan oleh peneliti dalam 3 Aspek yang tergambar dalam Segitiga Pelayanan dapat dijelaskan pada uraian berikut ini:

Tabel II.
Hasil Data Kuesioner

U1			U6		
INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE
TIDAK BAIK	0	0,00%	TIDAK MUDAH	0	0,00%
KURANGBAIK	0	0,00%	KURANGMUDAH	0	0,00%
BAIK	85	30,36%	MUDAH	123	43,93%
SANGAT BAIK	195	69,64%	SANGAT MUDAH	157	56,07%
JUMLAH	280	100%	JUMLAH	280	100%

U2			U7		
INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE
TIDAK SESUAI	0	0,00%	TIDAK SESUAI	1	0,36%
KURANG SESUAI	0	0,00%	KURANG SESUAI	2	0,71%
SESUAI	106	37,86%	SESUAI	158	56,43%
SANGAT SESUAI	174	62,14%	SANGAT SESUAI	119	42,50%
JUMLAH	280	100%	JUMLAH	280	100%

U3			U8		
INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE
TIDAK BAIK	0	0,00%	TIDAK MUDAH	0	0,00%
KURANGBAIK	0	0,00%	KURANGMUDAH	4	1,43%
BAIK	192	68,57%	MUDAH	118	42,14%
SANGAT BAIK	88	31,43%	SANGAT MUDAH	158	56,43%
JUMLAH	280	100%	JUMLAH	280	100%

U4			U9		
INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE
TIDAK BAIK	0	0,00%	TIDAK BAIK	0	0,00%
KURANGBAIK	0	0,00%	KURANGBAIK	0	0,00%
BAIK	192	68,57%	BAIK	111	39,64%
SANGAT BAIK	88	31,43%	SANGAT BAIK	169	60,36%
JUMLAH	280	100%	JUMLAH	280	100%

U5			U10		
INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE
TIDAK BAIK	0	0,00%	TIDAK BAIK	0	0,00%
KURANGBAIK	0	0,00%	KURANGBAIK	0	0,00%
BAIK	103	36,79%	BAIK	104	37,14%
SANGAT BAIK	177	63,21%	SANGAT BAIK	176	62,86%
JUMLAH	280	100%	JUMLAH	280	100%

Tabel tersebut menunjukkan data yang diperoleh dari jawaban responden. Dari setiap unsur/indikator yang ada sebagian besar jawaban dari responden berada pada jawaban “Baik” dan “Sangat Baik”. Setiap opsi jawaban tersebut memiliki nilai yaitu 1 – 4 dengan urutan dari jawaban pertama mendapatkan skor 1 seterusnya sampai jawaban terakhir bernilai 4 sehingga Skor tertinggi berada pada jawaban “Sangat Baik” dan “Sangat Sesuai”

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Strategi Pelayanan

Untuk nilai rata – rata pada setiap indikator/unsur pelayanan untuk menentukan Aspek Strategi Pelayanan pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

Tabel III.

Nilai Rata – Rata Masing – Masing Unsur/Indikator Strategi

Pelayanan pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Penyelesaian (U1)	3,70
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U2)	3,62
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U3)	3,31
4	Sarana (U4)	3,63
5	Prasarana (U5)	3,54

Sumber: Pengolahan Data Primer tahun 2024

Dari tabel tersebut didapatkan nilai rata – rata masing – masing unsur kemudian dikalikan dengan bobot penimbang yaitu 0,2 kemudian seluruh hasil tersebut dijumlah mendapatkan hasil 3,56.

Berdasarkan perhitungan skor IKM dengan mengkalikan nilai dasar dengan hasil perhitungan diatas yaitu 3,56, maka dapat disimpulkan bahwa mutu Strategi Pelayanan pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta termasuk kedalam rentang 88,31 – 100 maka tergolong dalam mutu “A” memiliki Kinerja Unit Pelayanan yang “Sangat Baik” serta mendapatkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,00.

Sistem Pelayanan

Untuk nilai rata – rata setiap indikator/unsur pelayanan untuk menentukan Aspek Sistem Pelayanan pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

Tabel IV.

Nilai Rata – Rata Masing – Masing Unsur/Indikator Sistem Pelayanan pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan (U1)	3,56
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,55
3	Biaya/Tarif (U3)	3,41

Sumber: Pengolahan Data Primer tahun 2024

Dari tabel tersebut didapatkan nilai rata – rata masing – masing unsur kemudian dikalikan dengan bobot penimbang yaitu 0,33 kemudian seluruh hasil tersebut dijumlah mendapatkan hasil 3,51.

Berdasarkan perhitungan skor IKM dengan mengkalikan nilai dasar dengan hasil perhitungan diatas yaitu 3,51, maka dapat disimpulkan bahwa mutu Sistem Pelayanan pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta termasuk kedalam rentang 76,61 – 88,30 maka tergolong dalam mutu “B” memiliki Kinerja Unit Pelayanan yang “Baik” serta mendapatkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat 87,68.

Sumber Daya Manusia

Untuk nilai rata – rata setiap indikator/unsur pelayanan untuk menentukan Aspek Sumber Daya Manusia pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

Tabel V.

Nilai Rata – Rata Masing – Masing Unsur/Indikator Sumber Daya Manusia pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Kompetensi Pelaksana (U1)	3,60
2	Perilaku Pelaksana (U2)	3,63

Sumber: Pengolahan Data Primer tahun 2024

Dari tabel tersebut didapatkan nilai rata – rata masing – masing unsur kemudian dikalikan dengan bobot penimbang yaitu 0,5 kemudian seluruh hasil tersebut dijumlah mendapatkan hasil 3,61.

Berdasarkan perhitungan skor IKM dengan mengkalikan nilai dasar dengan hasil perhitungan diatas yaitu 3,61, maka dapat disimpulkan bahwa mutu Sumber Daya Manusia pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta termasuk kedalam rentang 88,31 – 100 maka tergolong dalam nilai mutu “A” memiliki Kinerja Unit Pelayanan yang “Sangat Baik” serta mendapatkan hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90,25.

Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Untuk nilai rata – rata setiap indikator/unsur pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

Tabel VI.

Nilai Rata – Rata Masing – Masing Unsur/Indikator pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Penyelesaian (U1)	3,70
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U2)	3,62
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U3)	3,31
4	Sarana (U4)	3,63
5	Prasarana (U5)	3,54
6	Persyaratan (U6)	3,56
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U7)	3,55
8	Biaya / Tarif (U8)	3,41
9	Kompetensi Pelaksana (U9)	3,60
10	Perilaku Pelaksana (U10)	3,63

Sumber: Pengolahan Data Primer tahun 2024

Dari tabel tersebut didapatkan nilai rata – rata masing – masing unsur kemudian

dikalikan dengan bobot penimbang yaitu 0,1 kemudian seluruh hasil tersebut dijumlah mendapatkan hasil 3,56.

Berdasarkan perhitungan skor IKM dengan mengkalikan nilai dasar dengan hasil perhitungan diatas yaitu 3,56, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta termasuk kedalam rentang 88,31 – 100 maka tergolong dalam nilai mutu “A” dengan Kinerja Unit Pelayanan yang “Sangat Baik” serta nilai skor Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,88.

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Unsur Pelayanan

Guna mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur/indikator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta maka setiap unsur pelayanan dapat dikonversikan dengan cara mengalikan setiap unsur/Indikator pelayanan dengan skor dasar yaitu 25, maka akan memperoleh hasil sebagai berikut ini:

Tabel VII.

Hasil Konversi Unsur/Indikator Pelayanan pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI PER UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1	Waktu Penyelesaian (U1)	3,70	92,41	SANGAT BAIK
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U2)	3,62	90,54	SANGAT BAIK
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U3)	3,31	82,86	BAIK
4	Sarana (U4)	3,63	90,80	SANGAT BAIK
5	Prasarana (U5)	3,54	88,39	SANGAT BAIK
6	Persyaratan (U6)	3,56	89,02	SANGAT BAIK
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U7)	3,55	88,75	SANGAT BAIK
8	Biaya / Tarif (U8)	3,41	85,27	BAIK
9	Kompetensi Pelaksana (U9)	3,60	90,09	SANGAT BAIK
10	Perilaku Pelaksana (U10)	3,63	90,71	SANGAT BAIK

Sumber: Pengolahan Data Primer tahun 2024

Dari seluruh unsur/indikator pelayanan diatas memiliki nilai rata – rata unsur/indikator pelayanan dengan nilai 3,56. Terdapat enam unsur/indikator yang berada di atas rata – rata yaitu Waktu Penyelesaian (3,70), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,62), Sarana (3,63), Persyaratan (3,56), Kompetensi Pelaksana (3,60) dan Perilaku Pelaksanan (3,63).

Sementara terdapat 4 unsur/indikator pelayanan yang berada di bawah rata – rata tersebut yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,31), Prasarana (3,54), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,55), dan Biaya/Tarif (3,41). Unsur/indikator yang menurut responden memiliki pelayanan paling baik dilihat dari nilai per unsur/indikator pelayanannya adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai (3,70), dikarenakan dalam memberikan pelayanan para petugas selalu disiplin dalam waktu kedatangan dan pembukaan loket Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh pelayanan di unit tersebut, selain itu dengan pembagian tugas yang ada pada unit pelayanan ini akan dapat mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan sehingga pelayanan akan lebih efisien.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data serta hasil analisis yang telah dilakukan tentang Indeks

Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Mal Pelayanan Publik Kota Surakarta, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai interval atau nilai rata – rata unsur paling tinggi adalah 3,70 dan nilai interval unsur paling rendah adalah 3,31.
2. Nilai Interval atau Nilai rata – rata aspek tertinggi 3,62 dan nilai interval atau nilai rata – rata terendah adalah 3,51
3. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 10 indikator yang diklasifikasikan dalam 3 aspek yang tergambar dalam segitiga pelayanan menunjukkan nilai 3,56 dengan mutu pelayanan “A” serta kinerja unit pelayanan “Sangat Baik” dengan nilai skor Indeks Kepuasan Masyarakat 88,88. sehingga hipotesa yang diajukan terbukti serta dapat diterima kebenarannya.

Saran

Berdasarkan pada Pembahasan dan kesimpulan diatas, ada beberapa unsur yang memiliki nilai interval yang masih tergolong rendah dari seluruh aspek yang ada yaitu terkait unsur/indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan serta unsur/indikator tarif/biaya. peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan guna meningkatkan pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. perlu adanya peran aktif dari petugas pelaksana untuk mengawal aduan, saran

dan masukan yang ada agar dapat segera ditindak lanjuti.

2. petugas pelaksana perlu memberikan informasi yang lebih detail terkait perubahan peraturan maupun perubahan besaran pajak yang harus dibayarkan masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui secara rinci berapa besaran pajak yang harus dibayarkan dan darimana perhitungan besaran pajak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Firmansyah, Farid dan Haryanto, Rudi. 2019. “Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”. E – Book. Penerbit : Duta Media Publishing. Pamekasan.
- Halim, Abdul dkk. 2014. “Perpajakan : Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus”. Penerbit : Salemba Empat. Jakarta.
- Payadnya, I Putu Ade Andre dan Jayantika, I Gusti Ngurah Trisna. 2018. “Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS”. E – Book. Penerbit : DEEPUBLISH. Sleman.
- Raharjo, Muhammad Mu’iz. 2020. “Pokok – Pokok Pemerintahan Daerah”. Penerbit : Gava Media. Yogyakarta.
- Rahayu, Amy Y.S dkk. 2020. ” Pelayanan Publik dan *E-Government*: Teori dan

Konsep”. Penerbit : Rajawali Pers.
Depok

Ratminto, Winarsih, Atik Septi. 2016.

“Manajemen Pelayanan :
Pengembangan Model, Penerapan
Citizen’s Charter dan Standar
Pelayanan Minimal”. Penerbit :
Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Sahir, Syafrida Hafni. 2021. “Metodologi
Penelitian”. E-Book. Penerbit: KBM
Indonesia : Yogyakarta.

Sudaryono. 2018. “Metodologi Penelitian”.
Penerbit : Rajawali Pers. Depok.

Sugiyono. 2020. “Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan R & D”.
Penerbit: CV Alfabeta. Bandung.

Suwanda, Dadang dkk. 2021. “Mal Pelayanan
Publik : Percepatan Peningkatan
Kualitas Inovasi Layanan
Masyarakat”. Penerbit : PT. Remaja
Rosdakarya. Bandung

Undang - Undang

Peraturan Menteri Aparatur Negara &
Reformasi Birokrasi nomor 23 tahun
2017 tentang penyelenggaraan Mal
Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 tentang
Pedoman Penyusunan Survei
Kepuasan Publik Unit Penyelenggara
Pelayanan Publik.

Undang –Undang Nomor 25 tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009
tentang Pajak Daerah dan Retribusi
Daerah

Website

<https://instagram.com/dpmpstsp.surakarta>

<https://instagram.com/uppdkotasurakarta>

Surakarta.go.id

dpmpstsp.surakarta.id