

An Analysis Of Community Satisfaction Index Towards Samsat Public Services In Bengkulu City

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kota Bengkulu

Syakira Maharanti Suci ¹⁾; Ahmad Soleh ²⁾; Ida Ayu Made Ermetha Gayatri³⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

^{2,3)} Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ maharantisucisyakira@gmail.com ; ²⁾ ahmadsoleh@unived.ac.id ; ³⁾ cinta.gayatri@yahoo.com

ARTICLE HISTORY

Received [08 Oktober 2022]

Revised [18 November 2022]

Accepted [11 Desember 2022]

KEYWORDS

Analysis, Community Satisfaction Index Towards, Samsat Public Services

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kota Bengkulu. Metode analisis yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk Jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Metode data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisi koesioner (angket) yang ditujukan responden. Pada penelitian ini koesioner digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara membagikan koesioner terhadap pelayanan publik SAMSAT Kota Bengkulu. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan publik SAMSAT Kota Bengkulu adalah 86,955. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Bengkulu termasuk dalam kategori B. sehingga kinerja pelayanannya pada SAMSAT Kota Bengkulu dapat dikatakan baik karena berada pada rentang nilai interval konversal 76,61 -88,30.

ABSTRACT

The community satisfaction index only applies to government agencies that provide direct services to the community. This study aims to determine the Community Satisfaction Index for SAMSAT Public Services in Bengkulu City. The analytical method used is the Community Satisfaction Index (IKM) based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 with 9 indicators namely requirements, procedures, completion time, costs/tariffs, product. Type of service, competency of implementer, behavior of implementer, handling of complaints suggestions and input, facilities and infrastructure. The data method obtained in this study was obtained directly from the questionnaire filler aimed at the respondents. In this study the questionnaire was used to collect data on community satisfaction by distributing questionnaires to the SAMSAT public services of Bengkulu City. From the results of the analysis of the Community Satisfaction Index for the SAMSAT public services of Bengkulu City is 86.955. This means that the service quality performed by SAMSAT of Bengkulu City is included in category B therefore, the service performance at SAMSAT of Bengkulu City can be said to be good because it is in the range of conversal interval values 76.61 -88.30.

PENDAHULUAN

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian kinerja pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadi indeks kepuasan masyarakat menjadi

sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat biokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap), yang dalam bahasa Inggris One Roof System yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), penerbitan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat dari transaksi jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukan kedalam badan usaha jadi ojek pajak BBNKB adalah pergerakan kendaraan bermotor.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), yang dikaitkan dengan pemasukan uang kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik dan non fisik, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan salah satu dari penerimaan dari pajak bermotor dalam rangka pembangunan nasional, maka seharusnya pemerintah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada wajib pajak sehingga menciptakan kepuasan untuk masyarakat. Pengelolaan kebijakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sudah sesuai dengan maksud Undang-Undang 32 Tahun 2004, namun efektivitas keberadaan pola dan sistem SAMSAT masih perlu penyempurnaan. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah hal ini akibat persepsi masyarakat bahwa pelayanan birokrasi yang buruk, berbelit, monopoli, dan syarat dengan konsisten terhadap aturan. Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan masih banyak mengalami hambatan bahkan masih dikatakan mengecewakan. Sifat monopoli pemerintah menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Buruknya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan pengamatan awal yang penelitian lakukan terhadap SAMSAT di Kota Bengkulu, SAMSAT telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tetapi SAMSAT belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sedangkan itu merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang wajib dilaksanakan setiap instansi penyelenggaraan pelayanan publik minimal 1 tahun sekali. Agar tercapainya tujuan SAMSAT yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yakni SAMSAT harus melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini diketahui dari berbagai produk spesifikasi jenis pelayanan SAMSAT yang belum terlaksana sepenuhnya. Tentunya hal tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pelayanan kedepannya. Selain itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap unit kerja di instansi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan publik wajib untuk mengadakan survei atau jejak pendapat terkait layanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan. Survei ini bertujuan untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan layanan masyarakat yang disediakan, kecepatan waktu layanan, kesesuaian layanan yang diberikan, perilaku petugas layanan, dan sarana prasarana layanan publik yang diberikan.

Berdasarkan KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, 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 aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui perkembangan unit pelayanan dilingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran IKM juga dipandang sebagai upaya continuous improvement dari suatu instansi pemerintah sehingga good governance dapat tercapai. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pelanggan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan anatara penyelenggara dan masyarakat.
5. 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 Pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2016:45), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan yang dimaksud dengan 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. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa, pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam menjawab permasalahan Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata

tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

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

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

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

Tabel 1. 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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Adapun langkah-langkah pengolahan data untuk indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a) Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
 - b) Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - c) Nilai Indeks Pelayanan
 - d) Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.
 - e) Pengujian Kualitas Data
 - f) 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 penerima layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik SAMSAT Kota Bengkulu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2017 terdapat 9 unsur untuk penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi

jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana dapat dikatakan sudah sangat baik. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U8	Total
Jumlah nilai perunsur	355	352	344	343	345	362	353	382	321	3162
NRR perunsur	3,55	3,52	3,44	3,43	3,45	3,62	3,53	3,82	3,21	31,62
*)NRR	0,3905	0,3872	0,3784	0,3773	0,3795	0,4037	0,3883	0,4202	0,3531	3,4782
**)IKM Unit Pelayanan										86,955

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor SAMSAT Kota Bengkulu, maka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bengkulu adalah sebesar 86,955 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada rentang nilai 76,61-88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang membayar pajak pada Kantor SAMSAT Kota Bengkulu menilai pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur penanganan dan pengadaan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,82 pada kriteria penilaian sangat baik. Kantor SAMSAT Kota Bengkulu sudah memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat yang membayar pajak untuk memberikan kritik dan saran yang membangun bagi Kantor SAMSAT Kota Bengkulu dari keterbukaan tersebut maka kritik dapat menjadi acuan bagi SAMSAT Kota Bengkulu agar menjadi lebih baik lagi.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah pada sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata sebesar 3,21 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat yang membayar pajak pada Kantor SAMSAT Kota Bengkulu sarana dan prasarana sudah memadai untuk masyarakat sangat nyaman saat menunggu waktu pembayaran, ada beberapa yang belum sesuai dengan masyarakat misalnya tidak ada pembayaran menggunakan kartu adanya pembayaran cash itu juga mempersulit masyarakat dalam pembayaran pajak, tempat parkir kurang nyaman. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kualitas indeks kepuasan masyarakat yang membayar pajak di Kantor SAMSAT Kota Bengkulu, mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana penanganan pengaduan saran dan prasarana. Sasaran dari pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Kota Bengkulu yaitu kepuasan, kepuasan yang diberikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kantor SAMSAT Kota Bengkulu akan sangat beragam karena perbedaan kebutuhan dan kepentingan dari masing-masing individu masyarakat sehingga dengan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Bengkulu maka SAMSAT Kota Bengkulu dapat mengevaluasi kepuasan konsumen dan membuat program yang lebih baik lagi untuk kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan SAMSAT Kota Bengkulu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kota Bengkulu adalah 86,955, dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai interval konversi 76,61 – 88,30.
2. Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan merupakan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,82 kriteria sangat baik, ini dikarenakan Kantor SAMSAT Kota Bengkulu sigap dalam menanggapi pengaduan dan kritik.

3. Nilai kepuasan terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,21 dengan penilaian baik walaupun nilai nya terendahnya masih dikatakan baik, berarti Kantor SAMSAT Kota Bengkulu masih bisa memperbaiki dan menambah fasilitas yang bikin masyarakat nyaman pada saat pembayaran pajak.
4. Urutan dari nilai 9 unsur tertinggi sampai terendah yaitu 3,82 artinya nilai sangat baik dalam unsur pelayanan penanganan pengadaan sarana dan masukan, 3,67 artinya sangat baik dalam unsur pelayanan kompetensi pelaksana, 3,55 artinya sangat baik dalam unsur pelayanan persyaratan pelayanan, 3,53 artinya sangat baik dalam unsur pelayanan perilaku pelaksana, 3,52 artinya baik dalam unsur pelayanan prosedur pelayanan, 3,45 artinya baik dalam unsur penilaian produk spesifikasi jenis pelayanan, 3,44 artinya baik dalam unsur penyelesaian waktu penyelesaian, 3,43 artinya baik dalam unsur pelayanan biaya/tarif, dan unsur pelayanan paling terendah yaitu 3,21 artinya baik dalam unsur pelayanan sarana dan prasarana.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah perlunya peningkatan kemampuan sarana dan prasarana yang ada, misalnya kurangnya tempat duduk, tidak ada pembayaran menggunakan kartu adanya pembayaran cash itu juga mempersulit masyarakat dalam pembayaran pajak, tempat parkir kurang nyaman, tujuan dari saran ini yaitu dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat, masih bisa memperbaiki dan menambah fasilitas yang bikin masyarakat nyaman pada saat pembayaran pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. 2017, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus, 2016, Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta : Gadjah Mada Universitas Press
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Lupita Sari, 2021, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Dinas Dukcapil Kabutaen Seluma. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Nur Setyaningsih, 2018, Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Di SAMSAT Kupaten Sargen. Jurnal Universitas Diponogoro Semarang
- Peraturan Materi Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rindawati, 2018, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ipuh Kabupaten Muko-muko. Jurnal Universitas Dehasen
- Susanti. Mira, 2015, Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Jurnal Universitas Dehasen Bengkulu
- Sugiyono, 2017, Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, Bandung: Alfabeta.
- Striadi, 2017, Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Tanjung Pinang. Jurnal STIE Pembangunan, Tanjung Pinang
- Tjipto, Fandy, 2016, Kepuasan dalam Pelayanan, Jakarta: Salemba Empat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik