

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PENDAPATAN
PEKANBARU SELATAN**

Lena Farida, Nanda Fauziah dan Antoni.
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang berkembang bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Instansi Pemerintah masih kurang memuaskan masyarakat penerima pelayanan. Pada UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan yang melayani masyarakat wajib pajak, yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor baik untuk Pajak 1 tahun dan Pajak 5 Tahun, masih belum maksimal, karena lamanya pengurusan pembayaran pajak tersebut, serta masih adanya masyarakat yang tidak tahu prosedur yang harus dilakukan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan karakteristik responden masyarakat wajib pajak, menentukan dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta menganalisis Kualitas Pelayanan.

Metode pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 (seratus) orang responden wajib pajak yang datang ke Kantor UPT ini pada saat dilakuakn penelitian. Selain itu dilakukan wawancara serta observasi langsung di Kantor UPT. Menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pelayanan berjumlah 14 (empatbelas) unsur, yakni : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan Petugas Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Ketepatan Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan Analisa Data dengan menentukan Nilai rata-Rata per unsure, NRR Tertimbang, dan menentukan IKM Unit Pelayanan.

Berdasarkan Hasil Penelitian, diperoleh gambaran tentang karakteristik responden, dari jenis kelamin, sebesar 72% laki-laki dan 28% perempuan. Umur Responden tersebar dari umur 17 tahun – 60 tahun, Pendidikan Responden diperoleh gambaran 50% responden pendidikannya tamat SLTA/Sederajat, dan 32% pendidikannya Sarjana (S1). Pekerjaan Utama Responden, diperoleh gambaran sebesar 32% adalah Pegawai Swasta dan 30% adalah Wiraswasta/Swasta.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 14 (empatbelas) unsur pelayanan, untuk masing-masing unsure (NRR per Unsur) diperoleh nilai antara 2,66 – 3,11 yakni semua unsur berada pada kategori “ BAIK “. Nilai yang terendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 2,66, sedangkan nilai tertinggi adalah unsur Keamanan Pelayanan dengan nilai 3,11. Selanjutnya berdasarkan Nilai Indeks dari Total NRR tertimbang untuk Mutu Pelayanan diperoleh nilai 72,75 yang berarti Mutu Pelayanan berada pada nilai “ B “ , dan Kinerja Unit Pelayanan berada pada kategori “ BAIK “ , artinya bahwa kualitas pelayanan publik dari UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan berada pada kategori “ BAIK “. Kualitas Pelayanan, berdasarkan pendapat dan saran para responden, yang menyatakan bahwa pelayanan sudah jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Demikian juga

dengan sarana prasarana kantor UPT, sudah lebih nyaman dan aman dalam pelayanan yang diterima oleh masyarakat wajib pajak.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, sederhana dan transparan, sebagai tanggung jawab bersama antara pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam bentuk komitmen penyelenggara pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh dinas/instansi pemerintah (Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat, merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Salah satu tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah agar diperoleh kepuasan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan pemerintah karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997), yaitu: *“without costumers, the service firm has no reason to exist”*. Masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggung jawab (accountability) yang harus diberikan kepada masyarakat dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, sehingga aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan aparatur kepada masyarakat.

Berdasarkan Kep/25/M.PAN/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang diubah

dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan 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.

Dinas Pendapatan Provinsi Riau, sebagai salah satu SKPD yang berada di Propinsi Riau, merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang sangat strategis, yakni memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, melalui Kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat Riau yang terdiri dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Riau, Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau, memiliki komitmen dalam rangka peningkatan pelayanan prima di Kantor Bersama. Seluruh Cabang dan Unit Pelaksana Teknisnya akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan dalam hal pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Hal ini merupakan kebutuhan organisasi untuk merespon tuntutan dan harapan masyarakat yang terus meningkat, sehingga masyarakat yang dilayani akan merasa puas dengan hasil maksimal dan waktu pelayanan minimal.

Pelayanan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor yang jumlahnya cukup banyak dengan *trend* peningkatan yang cukup tinggi di Provinsi Riau, memiliki potensi yang besar baik dalam rangka penegakan hukum, ketertiban berlalu lintas dan terhadap Pendapatan Daerah maupun Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Berkaitan dengan hal tersebut, upaya Pemerintah Provinsi Riau untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan (*public service*) terutama terhadap pemilik kendaraan bermotor, dapat dilakukan dengan mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Salah satu unit teknisnya adalah UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan.

UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus STNK yakni pembayaran Pajak 1 tahun, Pajak 5 tahun dan Rubentina (Rubah bentuk dan ganti nama atau sering disebut balik nama). Berdasarkan pengamatan awal pada Kantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan diperoleh gambaran bahwa wajib pajak yang datang di kantor ini selalu penuh dan secara terus menerus selalu ada. Jumlah wajib pajak selama tahun 2015, periode Januari s/d Agustus 2015 berjumlah 129.045 orang. Berdasarkan survey awal, diperoleh informasi masih adanya keluhan masyarakat wajib pajak terhadap pelayanan yang

diberikan. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan sebuah penelitian dengan menentukan terlebih dahulu Indeks Kepuasan Masyarakat dan kemudian mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA.

1.1. Kerangka Teori.

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 ditetapkan. Pelayanan publik ini pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat sertamenciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2002). Peningkatan ketersediaan kualitas data menjadi sasaran yang diharapkan dapat terealisasi seiring dengan upaya meningkatkan akuntabilitas pengukuran. Kinerja input-proses-output penting sebagai alat penilaian. Indikator yang berkaitan dengan pelayanan kegiatan pemerintahan yang baik harus mempertimbangkan pada aspek yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Osborn dan Gaebler (1999) yaitu: (1). Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak. (2). Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal. (3). Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya. (4) Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari. (5). Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial (6). Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan

aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat, berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan MenPan Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 telah dikembangkan 14 unsur minimal yang sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: 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 penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu: Prosedur Pelayanan ; Persyaratan Pelayanan; Kejelasan petugas pelayanan ; .Kedisiplinan petugas pelayanan,; Tanggung jawab petugas pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan; Kecepatan pelayanan ; Keadilan mendapatkan pelayanan ; Kesopanan dan keramahan petugas; Kewajaran biaya pelayanan; Kepastian biaya pelayanan; Kepastian jadwal pelayanan; Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan.

1.2.Kerangka Berfikir.

Indeks Kepuasan Masyarakat \Longrightarrow Kualitas Pelayanan

METODE PENELITIAN.

Metode pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 (seratus) orang responden wajib pajak yang datang ke Kantor UPT ini pada saat dilakukan penelitian.Selain itu dilakukan wawancara serta observasi langsung di Kantor UPT. Menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pelayanan berjumlah 14 (empatbelas) unsur, yakni : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan Petugas Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Ketepatan Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan Analisa Data dengan menentukan Nilai rata-Rata per unsure, NRR Tertimbang, dan menentukan IKM Unit Pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

1.3.Deskripsi Karakteristik Responden.

Responden didalam penelitian ini adalah masyarakat Wajib Pajak yang datang ke Kantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan, yakni mereka yang mengurus pajak kendaraan bermotor, baik roda empat / mobil ataupun kendaraan roda dua / motor. Selain itu, terdapat juga masyarakat yang mengurus Rubentina, yakni rubah bentuk, ganti nama atau lebih dikenal dengan balik nama. Kelompok Rubentina ini pengurusannya disatukan melalui pengurusan Pajak 5 tahun. Sehubungan dengan itu, maka responden dibagi kedalam dua kelompok, yakni Pengurusan Pajak 1 (satu) tahun dan Pengurusan Pajak 5 (lima) tahun. Dari jumlah 100 (seratus) responden, 70 (tujuh puluh) orang adalah mereka yang mengurus Pajak satu tahun, dan 30 (tiga puluh) orang adalah mereka yang mengurus Pajak lima tahun. Penentuan sampel tersebut dilakukan berdasarkan pengamatan langsung di Kantor UPT, ternyata masyarakat yang mengurus pajak 1 tahun, jumlahnya setiap hari selalu lebih besar dari masyarakat yang mengurus pajak 5 tahun.

Karakteristik responden masyarakat, terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Tujuan dari informasi identitas responden adalah untuk menggambarkan profil Wajib Pajak yang datang ke Kantor UPT Pendapatan ini Hasil Penelitian akan disajikan dalam tabel-tabel dibawah ini. Untuk jenis kelamin responden masyarakat dapat dilihat pada tabel IV.1. dibawah ini :

TABEL IV.1. JENIS KELAMIN RESPONDEN MASYARAKAT.

NO	JENIS KELAMIN	Pajak 1 tahun		Pajak 5 tahun		JUMLAH	
		Org	%	Org	%	Org	%
1.	Laki-Laki	52	74,29	20	66,67	72	72,00
2.	Perempuan	18	25,71	10	33,33	28	28,00
	JUMLAH	70	100 %	30	100 %	100	100 %

Dari Tabel IV.1 diatas, laki-laki dan perempuan mempunyai akses dan kesempatan yang sama dalam menerima pelayanan publik. Namun terlihat bahwa masyarakat dari kaum laki-laki lebih banyak yakni 72%, sedangkan perempuan 28%.

Selanjutnya untuk melihat umur responden dapat dilihat dari table IV.2 dibawah ini.

TABEL IV. 2. KLASIFIKASI UMUR RESPONDEN MASYARAKAT.

NO	KELOMPOK UMUR	Jml Org %		TOTAL 100 Resp.			
		Pajak 1 th		Pajak 5 tahun			
1.	17 tahun - 22 tahun	9	12,86	3	10,00	12	12 %
2.	23 tahun - 28 tahun	24	34,29	3	10,00	27	27 %
3.	29 tahun - 34 tahun	13	18,57	8	26,67	21	21 %
4.	35 tahun - 40 tahun	10	14,28	6	20,00	16	16 %
5.	41 tahun - 45 tahun	-		6	20,00	6	6 %
6.	> 45 tahun	14	20	4	13,33	18	18 %
	TOTAL	70	100%	30	100%	100	100 %

Dari tabel IV.2 diatas terlihat bahwa 27% responden berumur antara 23-28 tahun, dan 21% berada pada kelompok umur 29-34 tahun. Kelompok umur responden ini tersebar sedemikian rupa, namun yang terendah adalah pada umur 17 tahun, sesuai dengan persyaratan KTP.

Untuk pendidikan para responden dapat dilihat melalui table IV.3 dibawah ini.

TABEL IV.3. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN MASYARAKAT.

NO	PENDIDIKAN	Jml Org		TOTAL (100)			
		Pajak 1 tahun		Pajak 5 tahun			
1.	SD Kebawah	1	1,43	2	6,67	3	3 %
2.	SLTP	3	4,29	2	6,67	5	5 %
3.	SLTA	36	51,43	14	46,67	50	50 %
4.	D1 / D3 / D4	5	7,13	4	13,33	9	9 %
5.	S1	24	34,29	8	26,66	32	32 %
6.	S2 Keatas	1	1,43	-		1	1 %
	TOTAL	70	100 %	30	100 %	100	100 %

Berdasarkan Tabel IV.3 diatas, pendidikan para responden cukup tinggi. Terlihat 50% responden pendidikan terakhirnya adalah SLTA, dan 32% berpendidikan Sarjana. Hanya 3% yang berpendidikan SD kebawah. Pendidikan merupakan salah satu ukuran dari kualitas sumber daya manusia. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang berarti semakin tinggi daya nalarnya. Data pendidikan responden ini bermanfaat bagi aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, terutama dalam rangka peningkatan pelayanan yang diberikan, karena harus menyadari bahwa masyarakat saat ini pendidikannya sudah cukup tinggi.

Identitas lainnya adalah pekerjaan utama responden. Pekerjaan merupakan salah satu indikator ekonomi yang akan menentukan kesejahteraan dan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Untuk pekerjaan para responden dapat dilihat dalam table IV.4 dibawah ini.

TABEL IV. 4. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN MASYARAKAT.

NO	PEKERJAAN UTAMA	Jml Org %		Jml Org %		TOTAL dari 100 Responden	
		Pajak 1 tahun		Pajak 5 tahun			
1.	PNS/TNI/POLRI	6	8,57	5	16,66	11	11 %
2.	Pegawai Swasta	24	34,29	8	26,67	32	32 %
3.	Wiraswasta/ Usahawan	21	30,00	9	30,00	30	30 %
4.	Pelajar / Mahasiswa	11	15,71	-	-	11	11 %
5.	Lainnya	8	11,43	8	26,67	16	16 %
	TOTAL	70	100 %	30	100 %	100	100 %

Dari table IV.4 diatas, sebesar 32% responden bekerja sebagai pegawai swasta, sementara 30% merupakan usahawan atau wiraswasta. Untuk kelompok PNS/TNI/POLRI hanya 11 %. Untuk kelompok lainnya, terdapat 16%, mereka tidak bekerja dan nampaknya kaum perempuan hanya sebagai ibu rumah tangga.

4.2. Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat ini dijelaskan dalam dua bentuk, yakni pertama, hasil dari tingkat pelayanan per unsur pelayanan, dan kedua Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Mutu Pelayanan dan Unit Pelayanan. Selanjutnya akan digambarkan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan kelompok masyarakat wajib pajak I tahun berjumlah 70 orang responden, dan kelompok wajib pajak 5 tahun berjumlah 30 orang responden.

A. Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan.

Hasil dari Tingkat Pelayanan pada Masing-Masing Unsur (NRR per unsure) dengan pengukuran dapat dilihat pada tabel IV.5 sebagai berikut :

TABEL IV.5. NILAI UNSUR PELAYANAN DAN HASIL PENGUKURAN
(Jumlah Responden 100 orang)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Hasil Pengukuran
1	Prosedur Pelayanan	2,92	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2,96	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,97	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,86	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,98	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,01	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,66	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,96	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,93	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,00	Baik
11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,01	Baik
12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	2,81	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,00	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,11	Baik

Dari Tabel IV.5 diatas, terlihat bahwa masing-masing unsur pelayanan berada pada nilai pengukuran Baik. Namun dari semua unsure pelayanan tersebut, unsure pelayanan tentang Kecepatan Pelayanan (unsure nomor 7) berada pada nilai yang terendah, yakni 2,66. Dari hasil penelitian diperoleh angka sebesar 35% responden menyatakan bahwa pelayanan kurang cepat. Seiring dengan unsur pelayanan tentang Ketepatan Jadwal Pelayanan (Unsur no 12), dengan nilai terendah berikutnya yakni 2,81, dengan angka sebesar 18% responden menyatakan kurang tepat dengan jadwal pelayanan. Unsur Pelayanan tentang Keamanan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi, yakni 3,11 (unsure no.14), sesuai dengan jawaban responden 12% menyatakan sangat aman dan 87% menyatakan pelayanan aman, dan hanya 1% yang

menyatakan kurang aman, sementara tidak satupun responden yang menyatakan tidak aman.

Untuk Hasil dari kelompok responden dengan jenis pelayanan Pajak 1 tahun dapat dilihat pada table IV.6 dibawah ini

TABEL IV.6. NILAI UNSUR PELAYANAN DAN HASIL PENGUKURAN RESPONDEN PAJAK 1 TAHUN (Jumlah responden 70 orang)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Hasil Pengukuran
1	Prosedur Pelayanan	2,93	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2,96	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,94	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,86	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,97	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,93	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,71	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,97	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,91	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,99	Baik
11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	2,99	Baik
12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	2,77	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2,97	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,09	Baik

Dari Tabel IV.6 diatas, terlihat bahwa masing-masing unsur pelayanan berada pada nilai pengukuran Baik. Namun dari semua unsur pelayanan tersebut, unsure pelayanan tentang Kecepatan Pelayanan (unsure nomor 7) berada pada nilai yang terendah, yakni 2,71. Dari hasil penelitian diperoleh angka sebesar 30% responden menyatakan bahwa pelayanan kurang cepat. Seiring dengan unsur pelayanan tentang Ketepatan Jadwal Pelayanan (Unsur no 12), dengan nilai terendah berikutnya yakni 2,77, dengan angka sebesar 19% responden menyatakan kurang tepat dengan jadwal

pelayanan. Unsur Pelayanan tentang Keamanan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi, yakni 3,09 (unsure no.14), sesuai dengan jawaban responden 10% menyatakan sangat aman dan 89 % menyatakan pelayanan aman, dan hanya 1% yang menyatakan kurang aman, sementara tidak satupun responden yang menyatakan tidak aman.

Untuk Hasil dari kelompok responden dengan jenis pelayanan Pajak 5 tahun dapat dilihat pada table IV.7 dibawah ini :

TABEL IV.7. NILAI UNSUR PELAYANAN DAN HASIL PENGUKURAN RESPONDEN PAJAK 5 TAHUN (Jumlah responden 30 orang)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Hasil Pengukuran
1	Prosedur Pelayanan	2,90	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2,97	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,03	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,87	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,00	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,20	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,53	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,93	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,97	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,03	Baik
11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,06	Baik
12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	2,90	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,06	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,16	Baik

Dari Tabel IV.7 diatas, terlihat bahwa masing-masing unsur pelayanan berada pada nilai pengukuran Baik. Namun dari semua unsur pelayanan tersebut, unsure pelayanan tentang Kecepatan Pelayanan (unsure nomor 7) berada pada nilai yang

terendah, yakni 2,53. Dari hasil penelitian diperoleh angka sebesar 47% responden menyatakan bahwa pelayanan kurang cepat. Seiring dengan unsur pelayanan tentang Ketepatan Jadwal Pelayanan (Unsur no 12), dengan nilai terendah ketiga yakni 2,90, dengan angka sebesar 17% responden menyatakan kurang tepat dengan jadwal pelayanan. Unsur pelayanan tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan (unsure no.4) merupakan nilai terendah kedua, yakni 2,87, sesuai dengan pernyataan 17% responden menyatakan kurang disiplin. Unsur Pelayanan tentang Kemampuan Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi, yakni 3,20 (unsure no.6), sesuai dengan jawaban responden 23% menyatakan petugas sangat mampu dalam memberikan pelayanan dan 73% menyatakan petugas mampu, dan hanya 4% (1 orang) yang menyatakan kurang mampu, sementara tidak satupun responden yang menyatakan tidak mampu.

B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Mutu Pelayanan dan Unit Pelayanan.

Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat dalam table IV.8 sebagai berikut :

TABEL IV.8. NILAI RATA-RATA TERTIMBANG, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN. (Jumlah Responden Keseluruhan = 100 responden)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Hasil Pengukuran	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	2,92	Baik.	0,21
2	Persyaratan Pelayanan	2,96	Baik	0,21
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,97	Baik	0,21
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,86	Baik	0,20
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,98	Baik	0,21
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,01	Baik	0,21
7	Kecepatan Pelayanan	2,66	Baik	0,19
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,96	Baik	0,21

9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,93	Baik	0,21
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,00	Baik	0,21
11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,01	Baik	0,21
12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	2,81	Baik	0,20
13	Kenyamanan Lingkungan	3,00	Baik	0,21
14	Keamanan Pelayanan	3,11	Baik	0,22
	Nilai Indeks (Total NRR Tertimbang)			2,91
	Nilai IKM setelah Dikonversikan : 2,91 X 25			72,75
	Mutu Pelayanan			B
	Kinerja Unit Pelayanan			BAIK

Dari Tabel IV.8 diatas, dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul dengan jumlah 100 orang responden, maka diperoleh hasil bahwa Nilai IKM setelah dikonversikan sebesar 72,75. Ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang diberikan oleh UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan mendapatkan nilai B, dan Kinerja Unit Pelayanan berada pada nilai BAIK.

C. Permasalahan dan Keluhan dari Responden Wajib Pajak

Berdasarkan hasil kuesioner yang disampaikan kepada masyarakat wajib pajak, dapat diinventarisasi berbagai permasalahan dan keluhan sebagai berikut : (diurut berdasarkan keluhan yang paling banyak)

- Masih terlalu lama pengurusan pajak.
- Banyaknya wajib pajak di ruangan, terasa sesak, pendingin tidak ada.
- Kurangnya kursi untuk menunggu antrian, karena banyaknya wajib pajak.
- Masih terlihat adanya wajib pajak yang tidak antri, namun bisa langsung menangani secara cepat.
- Masih kurang petunjuk/ arah untuk masuk menuju loket.
- Masih merasa dipersulit, pada saat persyaratan surat kuasa diminta (di bagian depan) dan permintaan bahwa semua berkas harus difotocopi dengan bagus.

- Masih terlihat petugas pelayanan tidak ditempat.
- Suara mike yang bertabrakan sehingga informasi tidak terdengar.
- Masih dirasakan biaya terlalu besar.
- Masih kurangnya petunjuk pengisian sehingga bingung saat mengisi form.
- Masih sulitnya mendapatkan KTP asli dari pemilik sebelumnya.

A. Saran dan Pendapat dari masyarakat terhadap pelayanan.

Saran atau pendapat yang disampaikan masyarakat responden, berdasarkan hasil penelitian dapat digambarkan sebagai berikut : (baik untuk responden pajak 1 tahun ataupun Responden Pajak 5 tahun) :

- Pelayanan dipercepat.
- Pelayanan ditingkatkan
- Hilangkan Percaloan.
- Perbanyak loket agar antrian tidak terlalu lama.
- Ruangan pakai pendingin / AC.
- Kursi untuk duduk sebaiknya ditambah.
- Waktu pelayanan ditambah, tidak sampai jam 14.00, karena banyak yang dari lokasi jauh.
- Pelayanan Jemput Bola.
- Pelayanan Pajak dapat melalui on-line, e – banking / ATM.
- Pelayanan Pajak dibuka di Kecamatan.

Namun disisi lain terdapat responden yang menyampaikan pendapat bahwa pelayanan UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan sudah sangat baik. Hasil kuesioner sebagai berikut :

- Pelayanan serta sarana prasarana sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya.
- Pelayanan bagus, sopan dan ramah.
- Keamanan sangat memuaskan.

KESIMPULAN

Karakteristik responden masyarakat wajib pajak terdiri dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan, namun jumlah laki-laki lebih besar dibandingkan dengan perempuan. Artinya semua memiliki kesempatan yang sama dalam mengurus dan membayar pajak kendaraan bermotor ke kantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan. Umur para responden tersebar diantara umur 17 sampai 60 tahun. Sementara dari pendidikan para responden, paling besar adalah telah tamat SMA / sederajat, juga Sarjana cukup besar.

Sedangkan pekerjaan utama para responden didominasi oleh pegawai swasta, wiraswasta dan usahawan, namun ada mahasiswa / pelajar. Pertama, Hasil Penelitian dalam menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari 14 (empatbelas) unsur pelayanan, untuk masing-masing unsur (NRR per Unsur) diperoleh nilai semua unsur berada pada kategori “ BAIK “. Nilai terendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan, dan nilai tertinggi adalah unsur Keamanan Pelayanan. Selanjutnya berdasarakan Nilai Indeks dari Total NRR Tertimbang, untuk Mutu Pelayanan diperoleh nilai “ B “ dan Kinerja Pelayanan UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan berada pada kategori “ BAIK “.

Kedua, kualitas Pelayanan, berdasarkan hasil penelitian, berada pada kategori “ BAIK “. Hal ini diperoleh dari pendapat dan saran para responden, yang menyatakan bahwa pelayanan sudah jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Demikian juga dengan sarana prasarana kantor UPT, sudah lebih nyaman dan aman dalam pelayanan yang diterima oleh masyarakat wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- BPPT Kabupaten Karanganyar, 2013. Indeks Kepuasan Masyarakat BPPT Kabupaten Karanganyar, http://bppt,karangaanyarkab.go.id/indeks_kepuasan_masyarakat, 8 September 2015.
- Dwiyanto, Agus, 1996. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah*, FISIPOL UGM, Yogyakarta.
- Kartikaningdyah, Ely, 2013. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada BP2T Kota Tanjungpinang. <http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content>. 8 September 2015.
- Kencana, Inu, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik*, Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Leksono, Amin Setyo.2007. *Ekologi : Pendekatan Deskriptif dan Kuantitatif*, Malang, Bayu Media Publishing.
- Mardiastuti, Aprilia, 2011. Evaluasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, <http://digilib.uin-suka.ac.id/5875>. 8 September 2015.
- Moenir, 2006, *Pengertian Pelayanan Publik*. Jakarta : PT.Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexi,J.DR.MA, 1987, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya, CV

Bandung

Peraturan Pemerintah No.65 tahun 2005 tentang Standart Pelayanan Minimal,

Jakarta : Pemerintah Republik Indonesia.

Sinambela, Lijan Potak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta, Bumi Aksara.

Subarsono A.G., 2006. *Pelayanan Publik yang Effisien, transparan dan Non Partisan dalam mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.*

Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 tahun 2000, tentang Program

Pembangunan Nasional (PROPENAS), Jakarta : Pemerintah Republik Indonesia.