

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENERIMA LAYANAN DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN CIAMIS

DINI YULIANI

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
FISIP Universitas Galuh Ciamis

ABSTRAK

Penelitian yang penulis lakukan berawal dari adanya masalah bahwa belum terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di kantor Samsat Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu : 1) Belum terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan terutama dalam hasil layanan masih ditemukan adanya keterlambatan; 2) Belum terjalinnnya komunikasi dan kepercayaan yang kuat antara pihak pegawai samsat dengan masyarakat; 3) Masih terdapat keluhan terhadap pelayanan dari masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Berdasarkan masalah tersebut maka penulis merumuskan permasalahan: 1) Bagaimana pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Samsat Ciamis? 2) Bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari kantor Samsat Ciamis? 3) Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di kantor Samsat Ciamis?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan di Kantor Samsat Ciamis tiap bulannya sebanyak 1.645 orang dengan sampel sebanyak 94 orang dan teknik sampling menggunakan random sampling, teknik pengumpulan data yang digunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif, sedangkan untuk menentukan hubungan dengan menggunakan rumus korelasi product moment dan mencari pengaruh dengan menggunakan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan hal-hal sebagai berikut: 1) Pelayanan di kantor Samsat Ciamis di diperoleh rata-rata skor sebesar 318, yang termasuk pada kategori baik, apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 67,66 %. 2) Kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis diperoleh rata-rata skor sebesar 313, yang termasuk pada kategori baik, apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 66,59 %. 3) Terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat dengan koefisien korelasi yang ditemukan adalah sebesar 0,905 yang termasuk dalam kategori sangat kuat, dan nilai koefisien determinasi sebesar 82 %, artinya bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan oleh Samsat 82 % sedangkan sisanya sebesar 18 % merupakan faktor lain yang tidak terdeteksi yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui koefisien korelasi 0,905 itu signifikan. Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan yang berbunyi terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di kantor Samsat Ciamis, terbukti.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan otonomi daerah adalah mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi sehingga dapat mewujudkan peningkatan, pelayanan kepada masyarakat. Pembangunan aparatur pemerintah ditujukan untuk meningkatkan aparatur pemerintah dalam melayani, mengayomi dan menimbulkan peran aktif masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pemerintah berupaya selama ini adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan lagi, seiring dengan tuntutan masyarakat diberbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa.

Kinerja pelayanan diantaranya menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan melayani kepentingan masyarakat akan pengurusan dokumen dan pembayaran pajak kendaraan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat.

Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat Kabupaten Ciamis ini dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat, lama waktu

pelayanan, keterampilan pegawai, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Kantor Bersama (SAMSAT) sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan pembangunan nasional dan peningkatan pendapatan asli daerah melalui pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, kantor Samsat dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah antara lain, selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kurang bersahabat, juga kinerja pegawai tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan, serta kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kualitas pelayanan akan membangun citra buruk pada kantor Samsat, dimana masyarakat yang merasa tidak puas akan memberitahukan hal tersebut kepada keluarga, sahabat, teman dan tetangga. Begitu juga sebaliknya, semakin baik pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi kantor Samsat, dalam hal ini masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kantor Samsat dapat mengetahui pelayanan kepada masyarakat, melalui

umpan balik yang diberikan masyarakat kepada kantor Samsat, sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih (adanya komputer dan *wifi*), penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa (adanya seragam dan aksesoris), serta berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, kecepatan, ketepatan waktu dan transparansi pelayananpun menjadi indikator pelayanan.

Kantor Samsat Ciamis merupakan salah satu lembaga pemerintah di bawah naungan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) dan merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dalam hal tempat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pajak lainnya di daerah Kabupaten Ciamis. Kantor Samsat Ciamis dapat melihat peluang dan berkeinginan menjadi sebuah kantor pemerintah pelayanan publik yang dapat melaksanakan pelayanan prima terhadap masyarakat sebagai pelanggan, sehingga dapat mengimplementasikan arti *good governance*, sehingga masyarakat tidak berprasangka buruk lagi terhadap pelayanan pemerintah khususnya pada kantor Samsat Ciamis.

Di samping sebagai kantor pelayanan publik di bawah naungan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Jawa Barat,

Kantor Samsat Ciamis juga merupakan kantor satuan manunggal satu atap. Dimana pelaksanaannya merupakan gabungan dari instansi Jasa Raharja, UPTD, Kepolisian Satlantas dan Bank Jabar yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda, akan tetapi dapat mempersatukan visi dan misi menuju *good governance*.

Bergulirnya proses perubahan yang meluas di masyarakat, serta perubahan faktual peran pemerintah daerah, yang mulai terbuka dalam suatu koridor UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan di pertegas dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 serta dalam UU Nomor 33 Tahun 2004, menuntut wacana lebih luas peran pelayanan yang berkualitas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Tuntutan terhadap kinerja aparat pemerintah ini sejalan dengan model administrasi negara baru, yaitu pilihan publik, sistem pemberian pelayanan kepada publik (*delivery service system*) merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimumkan (Freferickson dalam LAN;2000).

Selain itu, keberadaan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada dasarnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah dari sistem sentralisasi menjadi desentralisasi yang memerlukan dukungan dari pemerintah yang baik atau *Good Governance*. Seiring dengan pelaksanaan *GoodGovernance*, penyelenggaraan otonomi daerah adalah pemberian kewenanganyang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan serta perimbangan

keuangan pusat dan daerah.

LANDASAN TEORITIS

Kata Pelayanan dalam Bahasa Inggris sama artinya dengan *service*, oleh Hard dan Stapleton (1995:62) *service* diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain, oleh seseorang atau organisasi yang tidak terlibat pengalihan barang-barang.

Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (1998:12) bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siagian (1992:133-134) yang menyatakan bahwa untuk para pegawai dalam bersikap serta perilaku hendaknya berpedoman pada dasar hukum yang jelas, hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka serta interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Moenir (1999:27) memberikan definisi bahwa yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat selanjutnya Lansdale (1991:3) yang dikutip Soesilo Zuhar (2001:4) mengartikan

service sebagai memberikan manfaat kepada seseorang dengan menyediakan jasa atau barang yang bermanfaat bagi mereka sedangkan Davidow yang dikutip oleh Zauhar (2001:4) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilainya terhadap pelanggan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pada kesempatan lain yang dimaksud pelayanan publik Moenir mengidentifikasikan daripada pelayanan yang secara umum didambakan, yaitu kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (1999:41-45). Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Akurasi;
5. Keamanan;
6. Tanggung jawab;

7. Kelengkapan sarana dan prasarana;
8. Kemudahan akses;
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;
10. Kenyamanan.

Dari prinsip-prinsip pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Kepuasan masyarakat menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), dapat diketahui melalui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa subdimensi sebagai berikut menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

a. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang

terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).

c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

e. *Empathy* (empati). sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Tjiptono (1996:159) mengungkapkan bahwa "ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan eksternal." Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan/instansi pemerintah, misalnya pegawai yang kasar, jam karet dan kesalahan pencatatan dokumen. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, misalnya, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan complain. Kepuasan pelanggan dapat pula dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada 4 (empat) persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan;
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- c. Waktu penyampaian yang tepat;
- d. Keramahmatan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat, serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah keluaran dari proses pelayanan sebuah instansi yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan pelanggan tersebut (Kotler:2000). Masyarakat akan terpuaskan jika harapan dan kebutuhannya akan pelayanan dapat terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya tersebut terlampaui. Kepuasan masyarakat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dimana akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor samsat untuk tetap menjaga kualitas pelayanannya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif,

yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Dengan maksud agar penelitian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan tentang bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di Kantor Samsat Ciamis.

Menurut Nawawi (2001:63) "penelitian deskriptif terbatas terhadap usaha untuk mengungkapkan suatu masalah keadaan masalah atau peristiwa sebagaimana adanya dilapangan sehingga sekedar mengungkapkan fakta". Menurut Moleong (2006:6) Penelitian deskriptif adalah data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka.

1. Unit Analisis, Populasi dan Sampel

a. Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan pada kantor Samsat Ciamis.

b. Populasi

Adapun jumlah populasi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan setiap bulannya di kantor Samsat Ciamis adalah berjumlah 1.645 orang.

c. Sampel

Jumlah masyarakat pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Ciamis setiap bulannya adalah sebanyak 1.645 orang dengan tingkat eror (kesalahan) yang ditolerir adalah sebesar 10 %

2. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu teknik studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari teknik observasi, wawancara dan angket.

3. Teknik Pengolahan/Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan melalui berbagai teknik pengumpulan data diolah/dianalisis dengan menempuh langkah-langkah sebagai berikut :

- Menentukan rentang, yaitu dengan cara skor/nilai tertinggi dikurangi skor/nilai terendah.
- Menentukan kategori penilaian.
- Menentukan persentase.
- Mengukur hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment*.

- Menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pelayanan Petugas di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis

Setelah melakukan pembahasan terhadap setiap data indikator variabel X (pelayanan petugas) yang diperoleh melalui penjelasan angket, akhirnya hasil pembahasan tersebut dapat direkapitulasikan pada tabel berikut :

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN CIAMIS (VARIABEL X)

No.	Indikator	Skor	Kategori
1.	Prosedur yang tidak berbelit-belit	305	Cukup
2.	Kemudahan dalam mengikuti persyaratan teknis	309	Cukup
3.	Pelayanan sederhana yang berorientasi pada kepuasan masyarakat	305	Cukup
4.	Kejelasan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan	275	Cukup
5.	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelesaian masalah/komplain	311	Cukup
6.	Kejelasan mengenai rincian biaya	316	Cukup
7.	Kepastian waktu yang telah ditentukan	316	Cukup
8.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan atau menyelesaikan pekerjaan	295	Cukup
9.	Kesungguhan petugas terutama dalam konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	304	Cukup
10.	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat	316	Cukup
11.	Ketepatan dalam input data pada dokumen	307	Cukup
12.	Kelengkapan pada hasil dokumen yang diserahkan	326	Baik
13.	Kepastian dan jaminan terhadap keaslian dokumen yang diterima	457	Sangat Baik
14.	Kepastian hukum dan perlakuan yang sama dalam pelayanan	311	Cukup
15.	Rasa aman dan kenyamanan yang dirasakan dalam pelayanan	289	Cukup
16.	Tanggungjawab dari petugas terhadap	334	Baik

	dokumen atau hasil pekerjaan yang diberikan		
17.	Kesediaan petugas dalam menerima keluhan dan masukan dari masyarakat	334	Baik
18.	Tanggungjawab dari petugas dalam mengerjakan proses pelayanan dari awal sampai akhir	326	Baik
19.	Ketersediaan fasilitas mushola dan tempat parkir yang luas	344	Baik
20.	Fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman	307	Cukup
21.	Sarana teknologi dan akses informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat	325	Baik
22.	Kondisi tempat dan lokasi kantor yang mudah dijangkau oleh masyarakat	445	Sangat Baik
23.	Ketersediaan petunjuk pemanfaatan sarana teknologi informasi yang bisa memudahkan masyarakat dalam memilih pelayanan	356	Baik
24.	Ketersediaan informasi mengenai jenis-jenis pelayanan dalam papan informasi	327	Baik
25.	Kedisiplinan petugas dalam bekerja	313	Cukup
26.	Sikap perilaku sopan santun dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat	302	Cukup
27.	Semangat dan integritas dari seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	299	Cukup
28.	Kondisi lingkungan kantor dan ruang pelayanan yang rapi dan bersih	310	Cukup
29.	Ketersediaan fasilitas bagi masyarakat yang membutuhkan khusus yang akan menggunakan layanan	191	Kurang
30.	Ketersediaan berbagai fasilitas pendukung bagi masyarakat pengguna layanan	286	Cukup
Jumlah		9541	
Rata-rata		318	Cukup

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, kualitas pelayanan di kantor Samsat Ciamis termasuk pada kategori cukup baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 318. Angka tersebut jika dipersentasekan maka akan diperoleh angka sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase} &= \frac{\text{rata-rata skor}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{318}{470} \times 100\% \\
 &= 67.66\%
 \end{aligned}$$

Angka 67.66 % jika dikonsultasikan pada kategori Sugiyono (2010:107) termasuk atau berada pada kategori baik. Artinya pelayanan di kantor Samsat Ciamis sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Samsat Ciamis dilaksanakan dengan cukup baik, sesuai dengan indikator yang telah dijadikan acuan. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh Samsat kabupaten

Ciamis antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

2. Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Layanan Di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis

Setelah melakukan pembahasan terhadap setiap data indikator variabel Y (kepuasan masyarakat) yang diperoleh melalui penjelasan angket, maka hasil pembahasan tersebut dapat direkapitulasikan pada tabel sebagai berikut :

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENERIMA LAYANAN DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN CIAMIS (VARIABEL Y)

No.	Indikator	Skor	Kategori
1.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap dokumen yang diterima secara langsung	311	Cukup Puas
2.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh petugas dalam pelayanan	321	Puas
3.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas	325	Puas
4.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap saluran informasi yang cepat dan tepat	316	Cukup Puas
5.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi dan administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel dan tepat waktu	313	Cukup Puas
6.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	321	Puas
7.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang baik dari petugas	326	Puas
8.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap daya tanggap petugas dalam menghadapi komplain/keluhan	242	Kurang Puas
9.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap kecepatan dalam penyelesaian masalah	316	Cukup Puas
10.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap penyampaian informasi secara cepat yang diberikan oleh petugas	370	Puas
11.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan	324	Puas
12.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap kepastian jadwal pelayanan	303	Cukup Puas
13.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap jaminan keamanan	306	Cukup Puas
14.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap upaya petugas memahami masalah dalam pelayanan	316	Cukup Puas

15.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap perhatian dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan	266	Cukup Puas
16.	Adanya kepuasan masyarakat terhadap sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	326	Puas
Jumlah		5002	
Rata-rata		313	Cukup Puas

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima di kantor Samsat Ciamis termasuk pada kategori cukup puas dengan perolehan skor rata-rata sebesar 313. Angka tersebut jika dipersentasikan maka akan diperoleh angka sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{rata-rata skor}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{313}{470} \times 100\% \\ &= 66.59\% \end{aligned}$$

Angka 66.59 % jika dikonsultasikan pada kategori Sugiyono (2010:107) termasuk atau berada pada kategori baik. Artinya kualitas pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Ciamis sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Pasolong (2007:135).

Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja aparat desa di Desa Imbanagara Raya Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dilaksanakan dengan cukup baik, sesuai dengan indikator-indikator yang telah dijadikan acuan. Ukuran kepuasan masyarakat diketahui melalui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Adapun ukuran kepuasan konsumen terletak pada 5 (lima) dimensi yang mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. Dimensi Bukti langsung (*Tangibles*)
2. Dimensi Kehandalan (*Reability*)

3. Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Pelayanan sebagai cara melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengabdikan diri kepada masyarakat, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka.

3. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Layanan Di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis

Untuk mengetahui pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di kantor Samsat Kabupaten Ciamis, dapat diketahui melalui perhitungan koefisien korelasi. Adapun hasil dari perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \sum X^2 &= 11022 \\ \sum Y^2 &= 4962 \\ \sum XY &= 6694 \\ \Gamma_{XY} &= \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}} \\ &= \frac{6694}{\sqrt{(11022)(4962)}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{6694}{\sqrt{54691164}} \\
&= \frac{6694}{7395} \\
&= 0,905
\end{aligned}$$

Dari perhitungan korelasi tersebut diperoleh skor *korelasiproduct moment* sebesar 0,905. Selanjutnya untuk dapat memberikan interpretasi seberapa kuat hubungan antara kedua variabel tersebut, maka dapat dipergunakan pedoman dari Sugiyono (2009:184). Koefisien korelasi yang ditemukan yakni sebesar 0.905 termasuk dalam kategori sangat kuat. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat antara pelayanan petugas (X) dengan variabel terikat kepuasan masyarakat (Y).

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, digunakan perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= 0,905 \\
Kd &= r^2 \times 100 \% \\
&= 0.905^2 \times 100 \% \\
&= 82 \%
\end{aligned}$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 82 %, sedangkan 18 % sisanya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh hal-hal yang tidak penulis jelaskan, antara lain akses transportasi umum dan iklim cuaca.

Uraian tersebut di atas, menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka kepuasan masyarakat akan terwujud. Demikian pula halnya dengan pelayanan dan kepuasan

masyarakat dalam menerima layanan di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan observasi dan penelitian di lapangan tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan di kantor Samsat Ciamis dikategorikan baik, artinya pelayanan di kantor Samsat Ciamis sudah baik. Apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 67.66 %. jika dikonsultasikan pada kategori menurut Sugiyono (2010:107) termasuk pada kategori baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, diperoleh keterangan bahwa petugas telah mempersiapkan prosedur pelayanan, sehingga masyarakat dari kalangan manapun dapat dengan mudah, nyaman dan aman dalam menggunakan jasa pelayanan di kantor Samsat Ciamis. Sedangkan menurut hasil observasi di lapangan, masyarakat berkebutuhan khusus masih ada yang kesulitan dengan prosedur yang ditetapkan di Samsat Ciamis apabila bertumpu kekurangan pada kekurangan yang ada pada dirinya, terutama dengan tidak adanya fasilitas khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Misalnya, loket dilengkapi dinding kaca, sehingga terkadang pengguna layanan kesulitan dalam mendengar, terutama bagi yang pendengarannya kurang baik, artinya proses pemberian layanan kepada

masyarakat oleh Samsat sudah dilakukan dengan baik, walaupun masih ada pelayanan yang belum dilaksanakan secara optimal.

2. Kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di kantor Samsat Ciamis dikategorikan puas, artinya kualitas pelayanan di kantor Samsat Ciamis sudah cukup memuaskan. Apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 66.59 %, jika dikonsultasikan pada kategori menurut Sugiyono (2010:107) termasuk pada kategori baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, diketahui bahwa pembiayaan dalam pelayanan telah dilakukan secara transparan, sehingga masyarakat memperoleh kepastian biaya tanpa adanya biaya-biaya yang tidak perlu dan tidak masuk akal. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa secara umum masyarakat pengguna layanan merasa puas atas kepastian biaya yang disertai dengan pemberitahuan rincian pembiayaan yang harus dibayarkan. Artinya kualitas pelayanan di kantor Samsat Ciamis sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Pasolong (2007:135). Adapun hal-hal yang masih kurang yaitu dalam hal sosialisasi, pemberian edukasi, adanya *reward*/penghargaan, prosedur pelayanan dan kejelasan aturan kerja samsat kepada masyarakat.
3. Terdapat pengaruh pelayanan oleh Samsat terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian diketahui bahwa koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,905 yang termasuk dalam kategori sangat kuat, sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 82 %,

artinya bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan Samsat 82 %, sedangkan sisanya sebesar 18 % merupakan faktor lain yang tidak terdeteksi yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan dengan membandingkan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , diketahui bahwa koefisien korelasi 0,905 itu signifikan. Hipotesis yang penulis ajukan yaitu terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di Kantor Samsat Ciamis terbukti.

Saran

Setelah melakukan penelitian di Kantor Samsat Ciamis, maka penulis mencoba menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka Samsat Ciamis sebaiknya melakukan upaya sebagai berikut :
 - a. Samsat memberikan kepercayaan yang penuh kepada petugas untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
 - b. Petugas sebaiknya cepat tanggap dalam menghadapi masalah baik dari dalam maupun dari luar organisasi terutama yang menyangkut pemberian layanan kepada masyarakat.
2. Supaya kepuasan masyarakat terus meningkat, maka sebaiknya Samsat Ciamis melakukan berbagai upaya seperti berikut :
 - a. Adanya sosialisasi dan pemberian edukasi dari Samsat kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang diberikan.

- b. Adanya *reward* maupun penghargaan dari Samsat kepada masyarakat yang kooperatif dan tepat waktu dalam memenuhi kewajibannya, baik dalam bentuk material maupun non material.
 - c. Adanya prosedur pelayanan dan aturan kerja yang diberitahukan secara jelas oleh petugas kepada masyarakat.
3. Agar pelayanan oleh Samsat Ciamis tetap berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, maka Samsat Ciamis diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Devrye, Catherine. 1997. *Good Service Is Good Business : 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Terjemahan Prihminto widodo. 1997. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIALAN Press.

Macaulay, Steve & Cook Sarah. 1993. *How to Improve Your Customer Service* (Eds.) Indonesia. 1997. *Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*. Jakarta : Gramedia.

Moenir. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi aksara.

Nawawi. 2001. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Parasuraman. 1990. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Pretalindo.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Surakhmad Winarno. 1990. *Pengantar Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*. Bandung : Tarsito.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – RI.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

B. UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 : *Tentang Perlindungan Konsumen*.

C. SUMBER LAIN

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 : *Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 : *Tentang Standar Pelayanan Publik*.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 : *Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.