

Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Menentukan Prioritas Perbaikan Melalui *Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus: Samsat Kota Cilegon)

Puput Puspitasari

Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Shanti Kirana Anggraeni

Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Nuraida Wahyuni†

Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: nrdwahyuni@gmail.com

Abstract. Pelayanan publik di mata masyarakat selama ini dianggap belum sesuai harapan. Masalah yang masih sering terjadi pada proses pelayanan publik antara lain mengenai lamanya waktu pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, fasilitas pendukung pelayanan yang masih kurang dan masih banyak lagi. Dari masalah yang sering timbul tersebut akhirnya timbul pandangan-pandangan di masyarakat yang menganggap bahwa semua urusan yang berkaitan dengan pemerintah pastisulit dan memakan banyak waktu. Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang melayani berbagai keperluan masyarakat berkenaan dengan administrasi kendaraan bermotor. Setiap tahunnya kantor bersama SAMSAT Kota Cilegon selalu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah para wajib pajak menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun pengukuran tersebut hanya sebatas untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan para wajib pajak dan belum ada penelitian lanjutan mengenai atribut-atribut apa yang harus diperbaiki. Oleh karena itu tujuan penelitian ini yaitu mengukur IKM dan menghitung bobot masing-masing atribut menggunakan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Hasilnya, IKM SAMSAT kota Cilegon adalah 79.3, prioritas perbaikan adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Keywords: Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, PGVC.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dewasa ini masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan dari instansi pemerintah dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya demi mewujudkan *good governance*. Pelaksanaan pelayanan publik yang optimal sudah pasti memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap instansi yang terkait.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) menyusun standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/Kep/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana ketentuan umum pelayanan publik ditentukan untuk dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah.

Pelayanan *public* di mata masyarakat selama ini dianggap belum sesuai harapan. Masalah yang masih sering terjadi pada proses pelayanan publik antara lain mengenai lamanya waktu pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, fasilitas pendukung pelayanan yang masih

† :Corresponding Author

kurang dan masih banyak lagi. Dari masalah yang sering timbul tersebut akhirnya timbul pandangan-pandangan di masyarakat yang menganggap bahwa semua urusan yang berkaitan dengan pemerintah pastisulit dan memakan banyak waktu.

Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang melayani berbagai keperluan masyarakat berkenaan dengan administrasi kendaraan bermotor. Pada Kota Cilegon sebagai salah satu pusat industri, jumlah kendaraan bermotor yang ada sangat banyak dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Maka SAMSAT Kota Cilegon merupakan salah satu instansi yang banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk mengurus administrasi kendaraan yang dimiliki. Pelayanan yang biasa dilakukan antara lain Biaya Balik Nama (BBN), pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, perpanjangan STNK per lima tahun dan masih banyak jenis pelayanan lainnya. Karena banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan di kantor SAMSAT, maka kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting. Pihak Kantor SAMSAT harus mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanannya.

Setiap tahunnya kantor bersama SAMSAT Kota Cilegon selalu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah para wajib pajak menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun pengukuran tersebut hanya sebatas untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan para wajib pajak dan belum ada penelitian lanjutan mengenai atribut-atribut apa yang harus diperbaiki. Oleh karena itu tujuan penelitian ini yaitu mengukur indeks kepuasan masyarakat dan menghitung bobot masing-masing atribut menggunakan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV), dimana atribut dengan bobot tertinggi akan diprioritaskan untuk perbaikan. Metode tersebut digunakan untuk. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak Kantor Bersama SAMSAT Kota Cilegon untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dan juga atribut-atribut apa saja yang harus diperbaiki demi meningkatnya kualitas pelayanan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara antara lain sebagai berikut:

- Pengumpulan data dengan observasi langsung

Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan kantor SAMSAT Cilegon. Dari observasi ini dapat diamati secara langsung bagaimana pelayanan di kantor SAMSAT, bagaimana keadaan gedung, dan banyak lagi atribut indeks

kepuasan masyarakat yang bias diamati secara langsung.

- Pengumpulan data dengan wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan di kantor SAMSAT sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya.

- Pengumpulan data dengan daftar pertanyaan (kuesioner)

Kuesioner yang dibuat terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama merupakan identitas responden yang meliputi jenis kelamin, umur, jenis pelayanan, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Sedangkan pada bagian kedua merupakan tabel berisi pertanyaan yang berkaitan dengan penilaian wajib pajak mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap pelayanan di kantor SAMSAT.

Kuesioner yang dirancang sesuai dengan prosedur yang tertera pada KEMENPAN No. 25 tahun 2004 mengenai Indeks kepuasan masyarakat. Kuesioner terdiri dari 14 butir pernyataan yang terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kecepatan pelayanan
5. Kepastian jadwal pelayanan
6. Kewajaran biaya pelayanan
7. Kepastian biaya pelayanan
8. Kemampuan petugas pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Keadilan mendapat pelayanan
11. Kedisiplinan dan tanggung jawab petugas
12. Kesesuaian kualitas layanan
13. Kenyamanan dan keamanan lingkungan
14. Penanganan terhadap pengaduan

2.2 Skala Pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan skala likert, dengan 4 tingkat jawaban mengenai kepentingan responden terhadap suatu pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Nazir, 2003). Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat puas sampai sangat tidak puas.

Untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan diberikan penilaian sebagai berikut:

- a. Jawaban baik sekali diberi bobot 4
- b. Jawaban baik diberi bobot 3
- c. Jawaban kurang diberi bobot 2
- d. Jawaban kurang sekali diberi bobot 1

Sedangkan untuk tingkat kepentingan pelanggan diberi penilaian sebagai berikut:

- Jawaban tidak penting diberi bobot 4
- Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- Jawaban penting diberi bobot 2
- Jawaban penting sekali diberi bobot 1

2.3 Perhitungan Nilai IKM

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indicator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-rata tertimbang = (Jumlah bobot)/(Jumlah Unsur) = $1/14 = 0,071$

Untuk memperoleh nilai rata-rata (NRR) per unsur menggunakan rumus sebagai berikut:

$NRR \text{ Per Unsur} = (\text{Jumlah Nilai Per Unsur})/(\text{Jumlah Kuesioner yang Terisi})$

Sedangkan untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur menggunakan rumus sebagai berikut:

$NRR \text{ Tertimbang Per Unsur} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,071$

Untuk mempermudah menginterpretasikan nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian dikonversi dengan cara dikalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM Unit Pelayanan = $NRR \text{ Tertimbang Per Unsur} \times 25$

2.4 Indeks *Potential Gain In Customer Values* (PGCV)

Sebelum menghitung indeks PGCV, terlebih dahulu menghitung nilai gap. Perhitungan nilai kesenjangan atau gap ini merupakan selisih dari apa yang dipersepsikan pengguna jasa kantor SAMSAT terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya dengan apa yang diharapkan oleh para pengguna jasa kantor SAMSAT Cilegon. Dari analisis gap akan mendapatkan atribut mana yang akan memerlukan prioritas untuk perbaikan beserta nilainya, kemudian akan dilakukan perhitungan lanjut dengan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Langkah-langkah menghitung PGCV adalah:

- Mencari nilai *Achieve Customer Value* (ACV).

Yaitu nilai pencapaian konsumen. Didapatkan dari hasil kali variable kepentingan (harapan) dengan variable performansi (persepsi).

- Mencari nilai *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV). Yaitu nilai akhir yang diinginkan konsumen. Untuk mencari nilai UDCV yaitu dengan mengalikan nilai Importance yang dipilih oleh pelanggan dengan nilai Performance maksimal dengan skala Likert pada kuesioner yang disebarkan.
- Mencari nilai Indeks PGCV. Yaitu nilai UDCV dikurangi dengan nilai ACV untuk mengetahui prioritas utama untuk diperbaiki kualitasnya.

3. PEMBAHASAN

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 150 orang responden mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan, berikut adalah hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor SAMSAT UPTD Cilegon.

Tabel 1: Nilai Rata-rata Unsur Tingkat Kepuasan

No	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Rata-rata
1	Prosedur Pelayanan	472	3,15
2	Persyaratan Pelayanan	476	3,17
3	Kejelasan Petugas	484	3,23
4	Kecepatan Pelayanan	467	3,11
5	Kepastian Jadwal	473	3,15
6	Kewajaran Biaya	492	3,28
7	Kepastian Biaya	491	3,27
8	Kemampuan Petugas	481	3,21
9	Kesopanan dan keramahan	472	3,15
10	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	479	3,19
11	Kedisiplinan Petugas	482	3,21
12	Kualitas Pelayanan	482	3,21
13	Kenyamanan Lingkungan	475	3,17
14	Tanggung Jawab Petugas	480	3,20

Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor SAMSAT Cilegon dapat dihitung sebagai berikut:

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan = 3,15
 Nilai Penimbang = 0,071

Maka,

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + \\ &(3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + \\ &(3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + \\ &(3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + \\ &(3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) \\ \text{Nilai Indeks} &= 3,17 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Bersama SAMSAT UPTD Cilegon dapat diketahui sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai dasar} \\ &= 3,17 \times 25 = 79,3 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan = B
Kinerja Unit Pelayanan = Baik

3.2 PGVC

Metode ini digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dari segi suara pelanggan tetapi tidak memperhatikan kekuatan dari pihak manajemen. Dengan PGVC maka akan diketahui urutan prioritas perbaikan atribut.

Tabel 2: Perhitungan PGCV

No.	Atribut	Rata-rata		ACV	UDCV	PGCV	Rank
		Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)				
1	Kemudahan aturan pelayanan di Samsat ini	3,147	3,320	10,447	13,280	2,83	4
2	Kesesuaian persyaratan administrasi dengan jenis pelayanannya	3,173	3,253	10,324	13,013	2,69	9
3	Kejelasan petugas dalam memberikan penjelasan pelayanan	3,227	3,313	10,691	13,253	2,56	13
4	Kecepatan sesuai standar kualitas atau waktu pelayanan di unit ini	3,113	3,293	10,253	13,173	2,92	2
5	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,153	3,333	10,511	13,333	2,82	5
6	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,280	3,360	11,021	13,440	2,42	13
7	Kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan	3,273	3,260	10,671	13,040	2,37	14
8	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,207	3,400	10,903	13,600	2,70	8
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,147	3,493	10,992	13,973	2,98	1
10	Keadilan mendapatkan pelayanan yang telah diberikan petugas (tidak pilih kasih)	3,193	3,360	10,730	13,440	2,71	7
11	Kedisiplinan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,213	3,327	10,690	13,307	2,62	10
12	Kesesuaian kualitas jenis layanan yang diberikan	3,213	3,327	10,690	13,307	2,62	11
13	Kenyamanan dan keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,167	3,493	11,062	13,973	2,91	3
14	Pelayanan penanganan pengaduan, saran dan tindak lanjut unit pelayanan ini	3,200	3,473	11,115	13,893	2,78	6

4. KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, didapat SAMSAT Cilegon dalam kategori Baik, dan prioritas perbaikan yang utama adalah variabel nomor 9 yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

REFERENCES

- Hartoyo, A. (2011) *Analisis Kinerja Pelayanan Umum Aparatur Di Kecamatan Umbulharjo (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2012)*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Herdiaswati, N. (2014) *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Pia Cap Mangkok dengan Metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Kasus Pia Cap Mangkok Malang)*, Jurnal Teknik Industri Universitas Brawijaya.
- Imanuddin, A. (2011) *Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Semarang II*, Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro.
- Siregar, T. F. (2011) *Analisis Tingkat Kepuasan Customer Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Di PT. Alfa Scorpil Medan*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara.
- Wibowo, I.A. (2010) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Rute Penerbangan Jakarta-Surabaya Dengan Metode Fuzzy ServQual Dan Indeks PGCV*, Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.