

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kabupaten Pandeglang

Agung Mandala¹, Shanti K. Anggraeni², Nuraida Wahyuni³

^{1, 2, 3}Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
agungam1@gmail.com¹, s.kirana@ft-untirta.ac.id², nrdwahyuni@gmail.com³

ABSTRAK

Dalam pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) telah mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bertumbuhnya jumlah perusahaan financial (leasing) yang memberikan kemudahan kepemilikan kendaraan bermotor menyebabkan semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Pandeglang, sehingga kebutuhan tingkat pelayanan SAMSAT menjadi naik. Obyek dalam penelitian ini adalah pelayanan wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor bersama SAMSAT kabupaten Pandeglang. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SAMSAT Pemerintah mengeluarkan beberapa regulasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah KEPMENPAN NO.25/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, merupakan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi pemerintah. ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis nilai unsur – unsur tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Nilai indeks kepuasan masyarakat di SAMSAT Kabupaten Pandeglang secara keseluruhan adalah 3,222, nilai IKM setelah diknversi adalah 80,561 dimana mutu pelayanannya B dan kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik artinya masyarakat merasa puas terhadap pelayanan SAMSAT.

Kata kunci: IKM, Indeks Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

In implementation of Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT), was able to increase services for society, the growth of leasing company, that give easiness for get vehicle caused the amount of vehicle was increased especially Pandeglang Regency. So, needs of service level of SAMSAT become increased. The objective of this research was vehicle taxpayer service of SAMSAT in Pandeglang Regency. To find out the satisfaction of society toward service in SAMSAT, government give some regulation that related to public service quality, one of the regulation is KEPMENPAN No. 25/ 2004 about general guidance of index society's satisfaction arrangement in government instance service unit, it is general guidance of reference for government institution. There are 14 things that related to performance and services that was done by service employer, such as service procedure, regulation suitability, employer's clearness, discipline of employer, employer's responsibility, employer's ability, speed of service, justice of service, employer's politeness, equity of fee, certainty of fee and schedule, comfort of environment, and safety of service. This research conducted for analyzing value of that things, and the influence toward society's satisfaction. The overall, index value of society's satisfaction in SAMSAT of Pandeglang Regency is 3.222, the value of index value of society's satisfaction after conversation was 80.561, it means the quality level of service is B. The performance of service unit included in good category, it means society was satisfied toward service in SAMSAT.

keywords : IKM, index value of society's satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. 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 dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dalam pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) telah mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan (AP), dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB). Pada dasarnya Samsat harus ada pada setiap Kabupaten dan Kota, dengan memperhatikan situasi, kondisi, dan kebutuhan daerah yang bersangkutan agar dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Bertumbuhnya jumlah perusahaan financial (*leasing*) yang memberikan kemudahan kepemilikan kendaraan bermotor menyebabkan semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Pandeglang. Sekitar tahun 2007 perusahaan – perusahaan pembiayaan kendaraan mulai marak. Dilihat dari pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia meningkat, pada tahun 2000 kendaraan bermotor berjumlah 18.975.344 kendaraan setiap tahunnya jumlahnya selalu naik sampai tahun 2010 jumlah kendaraan bermotor menjadi 76.907.127 kendaraan, sehingga kebutuhan tingkat pelayanan SAMSAT menjadi naik. Obyek dalam penelitian ini adalah pelayanan wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kabupaten Pandeglang.

Untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelayanan pajak di SAMSAT perlu adanya pemahaman apa yang diinginkan oleh konsumen atau masyarakat untuk mengembangkan tingkat kepuasan pelayanan dalam instansi tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Tanpa memahami keinginan dari masyarakat, mustahil pelayanan pajak yang diberikan nantinya akan dapat memuaskan masyarakat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan untuk evaluasi pelayanan yang dikelola oleh instansi pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis pelayanan sangat beragam sifat dan karakteristik yang berbeda. Pemerintah mengeluarkan beberapa regulasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah KEPMENPAN NO.25/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit

pelayanan instansi pemerintah, merupakan pedoman umum

yang digunakan sebagai acuan bagi instansi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dimulai dari melakukan studi literatur untuk mengetahui dasar-dasar dari penelitian yang dilakukan dan melakukan observasi lapangan dengan maksud untuk mengetahui kondisi dari objek yang akan diteliti, kemudian merumuskan masalah untuk mengetahui apa saja permasalahan yang akan dibahas, dari perumusan masalah tersebut kemudian dijadikan tujuan dari penelitian yang dilakukan, dan menentukan batasan masalah serta asumsi untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan sehingga penelitian tidak keluar dari tujuan penelitian yang akan dilakukan.

Hal yang dilakukan sebelum melakukan penelitian adalah melakukan identifikasi terhadap suatu masalah yang dihadapi. Kegiatan ini membantu mengantarkan kemampuan dan pengetahuan kita dalam mengidentifikasi masalah yang ada dalam objek penelitian sehingga dapat melakukan tahap selanjutnya sesuai dengan kondisi di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden, yang dijadikan responden adalah masyarakat pengguna jasa SAMSAT Kabupaten Pandeglang. Kuesioner yang diberikan kepada responden berisikan pertanyaan, dimana alternatif jawaban telah disediakan, sehingga responden hanya memilih jawaban, yang menurutnya paling sesuai.

Penyebaran Kuesioner dilakukan dengan membagikan kuesioner yang telah disempurnakan dan kuesioner disebarkan kepada Pengguna jasa, dalam hal ini sebagai responden. Kuesioner tersebut dimaksudkan untuk mengetahui pendapat, harapan, dan persepsi pengguna jasa SAMSAT.

Obyek pengambilan sampel adalah masyarakat pengguna jasa SAMSAT Kabupaten Pandeglang. Sedangkan sampel diambil secara *simple random sampling*, yaitu masyarakat yang datang untuk membayar pajak saat ditemui oleh peneliti. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden di SAMSAT Kabupaten Pandeglang

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

Bobot Nilai Rata-Rata

$$\text{Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner yang Terisi}}$$

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

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

Untuk mempermudah menginterpretasikan nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan, memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 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	1,00-1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 -4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Indeks per unsur pelayanan berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu **0,071**. Sedangkan untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \mathbf{2,462}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\text{a. Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 2,462 \times 25 = \mathbf{61,65}$$

$$\text{b. Mutu Pelayanan} = \mathbf{C}$$

$$\text{c. Kinerja Unit Pelayanan} = \mathbf{\text{Kurang Baik}}$$

HASIL PENELITIAN

a. Karakteristik Responden

Pengukuran kepuasan terhadap kualitas pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada

150 responden. Pengambilan sampel selama satu bulan.

Karakteristik Responden SAMSAT Kabupaten Pandeglang

Kondisi Sosial	Frekuensi	Persentase (%)
Tingkat Pendidikan		
Akademi / Perguruan Tinggi	35	23,33
Tamatan SLTA	76	50,67
Tamatan SLTP	18	12,00
Tamatan SD	21	14,00
Pekerjaan		
PNS/ TNI/ PORLI	35	23,33
Pegawai Swasta	38	25,33
Wiraswasta	37	24,67
Pelajar / Mahasiswa	22	14,67
Lainnya	18	12,00
Jenis Kelamin		
Laki - laki	129	86,00
Perempuan	21	14,00

Sumber : Data Diolah 2014

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan para responden di SAMSAT kabupaten Pandeglang adalah 21 orang (14,00 %) ialah tamatan SD, 18 orang (12 %) ialah tamatan SLTP, 76 orang (50,67 %) ialah tamatan SLTA, dan 35 orang (23,33%) tamatan Perguruan Tinggi. Bila dilihat dari tabel diatas paling banyak pekerjaan didominasi oleh wiraswasta sebanyak 38 orang (25,33%) dan PNS sebanyak 35 orang (23,33%) sedangkan wiraswasta mencapai 37 orang (24,67 %). Sedangkan berdasarkan jenis kelamin responden dalam hal penelitian ini jumlah responden laki – laki mencapai 129 orang (86,00%) sedangkan jumlah responden perempuan mencapai 21 orang (14,00%).

b. Indeks Kepuasan Masyarakat

1) Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	39	78	2,767	69,167
3	Baik	3	107	321		
4	Sangat Baik	4	4	16		
jumlah			150	415		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 69,167, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan di

SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori mudah atau setara dengan baik.

2) Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Keseuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	1	2	3,580	89,500
3	Baik	3	61	183		
4	Sangat Baik	4	88	352		
jumlah			150	537		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 89,500 ,maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat sesuai atau setara dengan sangat baik.

3) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	1	1		
2	Kurang Baik	2	13	26	3,327	83,167
3	Baik	3	72	216		
4	Sangat Baik	4	64	256		
jumlah			150	499		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 83,167, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat jelas atau setara dengan sangat baik.

4) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	12	24	3,240	81,000
3	Baik	3	90	270		
4	Sangat Baik	4	48	192		
jumlah			150	486		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 81,000, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori disiplin atau setara dengan baik.

5) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	2	4	3,573	89,333
3	Baik	3	60	180		
4	Sangat Baik	4	88	352		
jumlah			150	536		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 89,333, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab petugas pelayan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat baik.

6) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	44	88	2,813	70,333
3	Baik	3	90	270		
4	Sangat Baik	4	16	64		
jumlah			150	422		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 70,333, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori baik.

7) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kecepatan Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	1	1		
2	Kurang Baik	2	16	32	3,113	77,833
3	Baik	3	71	186		
4	Sangat Baik	4	62	248		
jumlah			150	467		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 77,833, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori baik.

8) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
----	---------	------	-----------	------------	-----------	--------------------

1	Tidak Baik	1	7	7		
2	Kurang Baik	2	61	122	2,640	66,000
3	Baik	3	61	183		
4	Sangat Baik	4	21	84		
jumlah			150	396		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 66,000, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap keadilan untuk mendapatkan pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori baik.

9) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	1	1		
2	Kurang Baik	2	32	64	2,947	73,667
3	Baik	3	91	273		
4	Sangat Baik	4	26	104		
jumlah			150	442		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 73,667, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori baik.

10) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	3	6	3,447	86,167
3	Baik	3	77	231		
4	Sangat Baik	4	70	280		
jumlah			150	517		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 86.167 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat baik.

11) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesesuaian antara Biaya Yang dibayarkan dengan Biaya yang Telah ditetapkan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0	3,500	87,500

2	Kurang Baik	2	3	6		
3	Baik	3	69	207		
4	Sangat Baik	4	78	312		
jumlah			150	525		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 87,500 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat baik.

12) Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Ketepatan Pelaksanaan Terhadap jadwal Waktu Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	3	6	3,567	89,167
3	Baik	3	59	177		
4	Sangat Baik	4	88	352		
jumlah			150	535		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 89,167 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat baik.

13) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kenyamanan Lingkungan Di Unit Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	0	0		
2	Kurang Baik	2	19	38	3,360	84,000
3	Baik	3	58	174		
4	Sangat Baik	4	73	292		
jumlah			150	504		

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 84,000 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan lingkungan di unit pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat baik.

14) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Keamanan Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Baik	1	1	1	3,333	83,333
2	Kurang Baik	2	2	4		

3	Baik	3	93	279
4	Sangat Baik	4	54	216
jumlah			150	500

Sumber : Data Diolah 2014

Dengan jumlah skor sebesar 83,333 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan di SAMSAT kabupaten Pandeglang termasuk dalam kategori sangat baik.

c. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Setelah menganalisa dari tiap-tiap unsur kinerja di atas, berikut adalah analisis Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di kantor bersama SAMSAT kabupaten Pandeglang, dengan cara menghitung nilai indeks secara keseluruhan, nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai unsur dengan bobot nilai rata-rat tertimbang.

Sehingga Nilai Indeks Pelayanan pada SAMAT kabupaten Pandeglang dapat dihitung yaitu sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (2,767 \times 0,071) + (3,580 \times 0,071) + \\ &\quad (3,327 \times 0,071) + (3,240 \times 0,071) + \\ &\quad (3,573 \times 0,071) + (2,813 \times 0,071) + \\ &\quad (3,293 \times 0,071) + (2,640 \times 0,071) + \\ &\quad (2,947 \times 0,071) + (3,447 \times 0,071) + \\ &\quad (3,500 \times 0,071) + (3,567 \times 0,071) + \\ &\quad (3,360 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) \\ &= \mathbf{3,222} \end{aligned}$$

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$\begin{aligned} &= 3,222 \times 25 \\ &= \mathbf{80,561} \end{aligned}$$

b. Mutu Pelayanan = **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kabupaten Pandeglang dapat dikatakan dalam kondisi baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu nilai indeks 3,222, nilai IKM yang telah dikonversi 80,561, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan kategori baik artinya masyarakat puas terhadap pelayanan SAMSAT kabupaten Pandeglang.

DAFTAR PUSTAKA

Achyat, 2005, Analisis Pengaruh Persepsi Produk Kebijakan Pimpinan Terhadap Tingkat Kepatuhan Perawat Dalam Menerapkan Standar Asuhan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Ambarawa Kabupaten Semarang. *Tugas Akhir* Jurusan

Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.

Agustina, V, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus. *Tugas Akhir* Jurusan Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.

Angraeni, D, 2005, Penyusunan Prioritas Rencana Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Perbankan Dengan Model Servqual Dan House Of Quality. *Tugas Akhir* Jurusan Teknik Industri. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Cilegon.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Lestari, D, 2013, Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISKA). *Tugas Akhir* Jurusan Manajemen. Universitas Islam Kalimantan. Kalimantan.

Manullang, I, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. *Tesis* Jurusan Magister Manajemen. Universitas Sumatera Utara. Medan.

Mote, F, 2008, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang, Thesis, Magister Ilmu Administrasi. *Tesis* Jurusan Magister Ilmu Administrasi. Universitas Diponegoro. Semarang.

Natalisa, N, 2007, Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol 5, No. 9.*

Pratiwi, I, 2010, Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang. *Tugas Akhir* Jurusan Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.

Riyani, N, 2009, Analisis Harapan dan Pesepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile (IM3) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. *Tugas Akhir* Jurusan Manajemen. Universitas Sumatera Utara. Medan.

Rahmahana,R,S, 2010, Persepsi Penduduk Sekitar Merapi Terhadap Pendapat ilmiah Tentang Kondisi Merapi Pasca Wafatnya Juru Kunci. *Tugas Akhir* Jurusan Psikologi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Saputra, A,H, 2013, Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien IGD Instalasi Gawat Darurat) Berdasarkan KEPMENPAN) 25 Tahun 2004.

Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri.
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Cilegon.

Setiawati, A, 2009, Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan, *Tesis* Jurusan Magister Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.

Suratno, 2007, “Konsep Pelayanan Publik” , kabupaten kepulauan sitaro.

Sudirman,R, 2010, Kepuasan Pelayanan Publik DI Puskesmas Banyuwangi. Banyuwangi.

Suwardi, 2011, Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan *Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 11 NO. 1*. Politeknik Negeri Semarang. Semarang.