

# **LAPORAN AKHIR**

## **Survey Kepuasan Masyarakat**

**Ditujukan Kepada:**



**UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH (UPTD)**  
**PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH CIPUTAT DAN CILEGON**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BANTEN**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin kami ucapkan sebagai tanda syukur kami ke hadirat ALLAH SWT berkat rahmat dan hidayah-NYA sehingga Laporan Akhir dari Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat di dua Kantor Bersama SAMSAT - Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten dapat diselesaikan. Laporan Akhir ini kami susun untuk memenuhi tujuan penugasan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat diatas dan merupakan bagian dari sistem pelaporan sebagaimana yang tertuang dalam isi perjanjian kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten dengan PT Cakra Elok Raimuna.

Penyusunan Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di dua kantor Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten, merupakan laporan akhir dari keseluruhan kegiatan/pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat. Laporan Akhir ini berisikan informasi mengenai latar belakang, tujuan survey, dasar hukum, ruang lingkup survey, kerangka teori metodologi yang akan dilaksanakan dan analisa survey, metode perumusan rekomendasi, materi studi, jadwal kerja, format dan desain kuesioner yang akan digunakan, analisa hasil survey hingga kesimpulan serta rekomendasi (saran).

PT Cakra Elok Raimuna sangat berterima kasih kepada pihak-pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi untuk kebutuhan Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten. PT Cakra Elok Raimuna selaku pelaksana pekerjaan mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan Laporan ini. Semoga hasil dari Laporan ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 30 November 2020

Hormat Kami,

**PT CAKRA ELOK RAIMUNA**



**( Mohammad Irfan )**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan .....	2
1.2.1. Tujuan Umum .....	2
1.2.2. Tujuan Khusus.....	2
1.3. Dasar Hukum.....	2
1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Survey .....	3
1.4.1. Tempat.....	3
1.4.2. Waktu.....	3
BAB II PROFIL BAPENDA PROVINSI BANTEN DAN LOKASI SURVEY .....	4
2.1. Profil BAPENDA Provinsi Banten .....	4
2.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi .....	4
2.1.2. Struktur Organisasi.....	5
2.2. Profil Kantor Bersama SAMSAT Cilegon .....	7
2.2.1. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Cilegon.....	7
2.2.2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Cilegon .....	8
2.3. Profil Kantor Bersama SAMSAT Ciputat .....	9
2.3.1. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Ciputat .....	9
2.3.2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Ciputat .....	10
BAB III KERANGKA TEORI, METODOLOGI DAN PELAKSANAAN SURVEY .....	11
3.1. Kerangka Teori .....	11
3.1.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	11
3.1.2. Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima.....	11
3.2. Methodology Survey .....	13
3.2.1. Populasi dan Sampel .....	13
3.2.2. Teknik Sampel .....	13
3.2.3. Jumlah Sampel .....	13
3.2.4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Survey.....	14
3.2.5. Pengolahan Data .....	15

3.3. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan Survey .....	16
3.3.1. Tahapan Persiapan .....	16
3.3.2. Pengumpulan Data.....	19
3.3.3. Pengolahan Data dan Analisis Survey.....	20
3.3.4. Penyusunan Laporan dan Rekomendasi .....	22
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	 23
4.1. Pengumpulan Data .....	23
4.2. Pengolahan dan Analisa Data .....	24
4.2.1. Profil Responden .....	24
4.2.2. Analisa Tingkat Kepuasan Indikator Layanan .....	27
4.3. Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik di Dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten ..	48
4.4. Analisa Kesenjangan Tingkat Kepentingan vs Kepuasan Layanan .....	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran dan Rekomendasi .....	57
 LAMPIRAN.....	 59

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 4. 1. Jumlah Responden Survey di Dua Kantor Bersama SAMSAT .....	23
Tabel 4. 2. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan .....	26
Tabel 4. 3. Pekerjaan Lainnya Responden.....	26
Tabel 4. 4. Profil Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	26
Tabel 4. 5. Persentase Dominasi Karakteristik Profil Responden .....	27
Tabel 4. 6. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan .....	28
Tabel 4. 7. Sumber Informasi Masyarakat mendapatkan informasi Prosedur Pelayanan .....	29
Tabel 4. 8. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Persaratan Layanan .....	29
Tabel 4. 9. Dokumen yang Sulit Dipenuhi Masyarakat dalam Persyaratan Layanan .....	30
Tabel 4. 10. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kejelasan Petugas Layanan .....	31
Tabel 4. 11. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kedisiplinan Petugas Layanan .....	32
Tabel 4. 12. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Tanggung Jawab Petugas Layanan .....	33
Tabel 4. 13. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kemampuan Petugas Layanan .....	34
Tabel 4. 14. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan .....	35
Tabel 4. 15. Tahapan Layanan yang Dirasa Lama oleh Masyarakat dalam Kejelasan Petugas Layanan .....	35
Tabel 4. 16. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Keadilan Mendapatkan Layanan .....	36
Tabel 4. 17. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan .....	37
Tabel 4. 18. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan.....	38
Tabel 4. 19. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan .....	39
Tabel 4. 20. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan.....	40
Tabel 4. 21. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kenyamanan Lingkungan .....	41
Tabel 4. 22. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kondisi Sarana dan Prasarana Umum di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon .....	42
Tabel 4. 23. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kondisi Sarana dan Prasarana Umum di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat .....	42
Tabel 4. 24. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap .....	43
Tabel 4. 25. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat.....	43
Tabel 4. 26. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Tersedianya Informasi Wajib Menggunakan Masker berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.....	44
Tabel 4. 27. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Tersedianya Pengecekan Suhu Tubuh (<37,5°C) berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten .....	45
Tabel 4. 28. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Tersedianya Tempat Cuci Tangan dan Handsnitzer berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.....	45

Tabel 4. 29. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Pengaturan Tempat Duduk dan Tempat Antrian Berjarak $\pm$ 1 meter berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten .....	46
Tabel 4. 30. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Keamanan Lingkungan .....	47
Tabel 4. 31. Resume Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap 14 Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat dan Tingkat Kepuasan Total Masyarakat terhadap Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten .....	48
Tabel 4. 32. Resume Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap 6 (enam) Jenis Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten .....	51
Tabel 4. 33. Kategori Tingkat Kepuasan Layanan Total di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten .....	51
Tabel 4. 34. Kepentingan Masyarakat terhadap 14 Indikator Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Struktur Organisasi BAPENDA Provinsi Banten .....	6
Gambar 2. 2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Cilegon .....	8
Gambar 2. 3. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Ciputat .....	10
Gambar 3. 1. Tahapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .....	16
Gambar 3. 2. Pengumpulan Data Survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon.....	20
Gambar 3. 3. Pengumpulan Data Survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat .....	20
Gambar 4. 1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Gambar 4. 2. Profil Responden berdasarkan Usia .....	25
Gambar 4. 3. Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	25
Gambar 4. 4. Kesenjangan Tingkat Kepentingan vs Tingkat Kepuasan 14 Indikator Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.....	53
Gambar 4. 5. Grafik Importance Performance Anaysis 14 Indikator Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten .....	54

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Undang-undang Pelayanan Publik nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap) sebagai unit pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat (dalam hal ini wajib pajak). Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka setiap karyawan pada instansi pelayanan publik harus termotivasi memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. SAMSAT adalah salah satu instansi pelayanan publik yang mempunyai misi menjadi ujung tombak yang terpercaya dalam kegiatan komunikasi yang berkenaan dengan kebijakan, program, pencapaian dan pandangan terhadap Pemerintah Provinsi Banten.

SAMSAT Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Banten telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2015 untuk tiap-tiap pelayanan publiknya, serta menghendaki pengukuran kepuasan masyarakat. BAPENDA Provinsi Banten ingin mengetahui seberapa jauh penerapan *service excellence* yang telah diimplementasikan dengan standar ISO 9001:2015 dengan melakukan analisa GAP standar *service excellence* dikombinasikan dengan survei kepuasan masyarakat.

Selain itu, BAPENDA Provinsi Banten juga memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani masyarakat. Hal ini tercermin dari Komitmen BAPENDA Provinsi Banten dengan terus melakukan pengukuran kinerja dari pelayanan Kantor Bersama SAMSAT. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terkait erat dengan kepuasan pelayanan.

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dilakukan BAPENDA Provinsi Banten untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan masyarakatnya terhadap SAMSAT Provinsi Banten. Selain itu, survey kepuasan masyarakat ini dilakukan agar BAPENDA Provinsi Banten mendapatkan hasil pengukuran secara berkala dan mevindak-lanjuti masalah-masalah yang ditemukan. Demikian juga terhadap tingkat kenyamanan kerja karyawan yang harus diketahui secara berkala, agar membuka motivasi dalam pelayanannya dengan masyarakat



dikarenakan keadaan ketidaknyamanan dalam bekerja sangat berakibat langsung dengan pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu, karena pelaksanaan survey juga untuk mengukur kepuasan dan harapan masyarakat eksternal terhadap BAPENDA Provinsi Banten, maka survey kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala dan setiap hasil survei harus ditindaklanjuti dengan perbaikan sehingga terjadi *continuous improvement*.

Survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan BAPENDA melibatkan sampel sebanyak 70-80% responden untuk SAMSAT di BAPENDA Banten. Analisis yang digunakan dalam survey kepuasan masyarakat adalah analisis deskriptif dan Analisis IPA (Importance Performance Analysis). Analisis tersebut digunakan untuk memetakan tingkat kepuasan masyarakat dengan pendekatan teori *Service Quality* serta pemetaan strategi yang direkomendasikan untuk peningkatan kualitas layanan masyarakat SAMSAT. Dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diharapkan Kantor Bersama SAMSAT sebagai unit pelayanan publik dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

## **1.2. Tujuan**

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten ini mempunyai Tujuan Umum dan Tujuan Khusus sebagai berikut :

### **1.2.1. Tujuan Umum**

Untuk menilai kepuasan, harapan dan citra Masyarakat terhadap kinerja Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten

### **1.2.2. Tujuan Khusus**

1. Mengukur kepuasan publik terhadap Samsat di wilayah Provinsi Banten;
2. Mengidentifikasi terhadap kekurangan layanan yang diselenggarakan oleh Samsat provinsi Banten, serta harapan publik untuk perbaikan lebih lanjut;
3. Menjadi bahan masukan dalam penetapan kebijakan terkait percepatan perbaikan layanan yang diselenggarakan oleh Samsat provinsi Banten;
4. Menjadi bahan masukan dalam penetapan peringkat (ranking) perbaikan atas layanan di Samsat provinsi Banten.

## **1.3. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten adalah sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- 6) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah;

#### **1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Survey**

Tempat dan waktu pelaksanaan pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten adalah sebagai berikut :

##### **1.4.1. Tempat**

Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten bertempat di 2 (dua) UPTD PPD BAPENDA:

- a. UPTD PPD BAPENDA di Wilayah Polda Banten (Kantor SAMSAT Cilegon)
- b. UPTD PPD BAPENDA di Wilayah Polda Metrojaya (Kantor SAMSAT Ciputat)

##### **1.4.2. Waktu**

Jangka waktu pelaksanaan pengerjaan Belanja Jasa Konsultasi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah selama 30 (tiga puluh) hari kalender yaitu mulai tanggal 1 November 2020 sampai dengan 30 November 2020.

## BAB II

### PROFIL BAPENDA PROVINSI BANTEN DAN LOKASI SURVEY

#### 2.1. Profil BAPENDA Provinsi Banten

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Banten dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2016 Nomor 8) dan Peraturan Gubernur Provinsi Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten, yang berkedudukan sebagai unsur pelaksana otonomi daerah dibidang pendapatan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang bertanggung-jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Nama Instansi : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten

Alamat : Jalan Syech Nawawi Al-Bantani Kawasan Pusat Pemerintahan  
Provinsi Banten (KP3B) Palima Serang – Banten

Email : [bapenda@bantenprov.go.id](mailto:bapenda@bantenprov.go.id)

Telepon : (0254) 7823699

##### 2.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi

Kedudukan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Banten dalam struktur Pemerintahan Provinsi Banten adalah sebagai Unsur Penunjang Urusan Pemerintah Daerah, sesuai dengan Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Banten (di dalam Pasal 129 huruf B), BAPENDA Provinsi Banten dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekertaris Daerah. Badan Pendapatan Daerah mengemban tugas untuk membantu Gubernur melaksanakan Kewenangan Desentralisasi, Dekonsentrasi, dan Tugas Pembantuan di Bidang Pendapatan Daerah , dengan Tugas dan Fungsi utama sebagai berikut :

##### A. Tugas Pokok :

Melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang pendapatan daerah;

B. Fungsi BAPENDA secara umum :

1. Menyusun Rencana Strategis Badan berdasarkan Rencana Strategis Pemerintahan Daerah;
2. Memimpin, membina, dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Badan;
3. Menyelenggarakan koordinasi kegiatan Badan dengan instansi terkait;
4. Bertanggung Jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah;
5. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Badan;
6. Melaporkan pelaksanaan kegiatan Dinas kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah;

C. Fungsi BAPENDA secara khusus :

1. Pengelolaan Pendapatan Daerah;
2. Menggali Potensi Pendapatan Daerah;
3. Pelayan Masyarakat dalam Penerimaan Pajak Daerah;

**2.1.2. Struktur Organisasi**

Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Banten terdiri dari :

1. KEPALA BADAN

2. SEKRETARIS

1. Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

3. BIDANG PENDAPATAN PAJAK DAERAH

1. Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah
2. Kepala Sub Bidang Penerimaan dan Penagihan Pajak Daerah
3. Kepala Sub Bidang Keberatan dan Restitusi Pajak Daerah

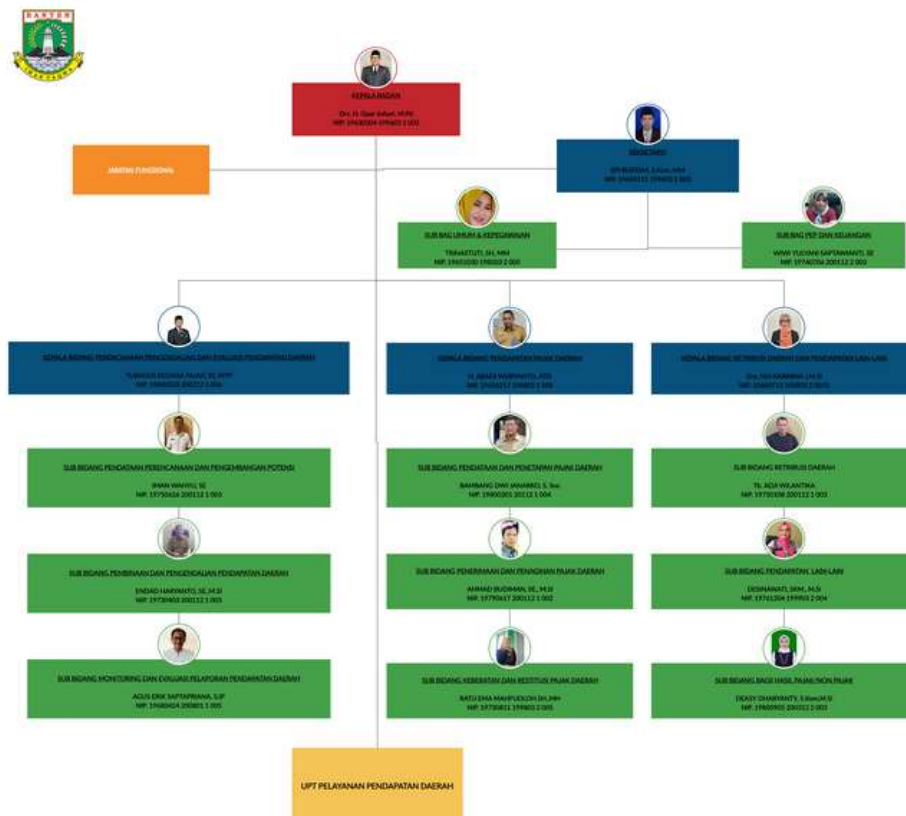
4. BIDANG PERENCANAAN, PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENDAPATAN DAERAH

1. Kepala Sub Bidang Pendataan, Perencanaan dan Pengembangan Potensi Pendapatan Daerah
2. Kepala Sub Bidang Pembinaan dan Pengendalian Pendapatan Daerah
3. Kepala Sub Bidang Monitoring dan Evaluasi Pelaporan Pendapatan Daerah

5. KEPALA BIDANG RETRIBUSI DAN PENDAPATAN LAIN-LAIN

1. Kepala Sub Bidang Retribusi Daerah
2. Kepala Sub Bidang Pendapatan Lain-lain

3. Kepala Sub Bidang Bagi Hasil Pajak/ Non Pajak
6. KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPTD) PENGELOLAAN PENDAPATAN (PPD), di :
  1. Kota Serang
  2. Cikande Kabupaten Serang;
  3. Kota Cilegon;
  4. Kabupaten Pandeglang;
  5. Rangkasbitung Kabupaten Lebak;
  6. Malingping Kabupaten Lebak;
  7. Balaraja Kabupaten Tangerang;
  8. Serpong Kabupaten Tangerang;
  9. Ciledug Kota Tangerang;
  10. Cikokol Kota Tangerang;
  11. Ciputat Kota Tangerang Selatan.



Gambar 2. 1. Struktur Organisasi BAPENDA Provinsi Banten

## **2.2. Profil Kantor Bersama SAMSAT Cilegon**

Kantor Bersama SAMSAT Cilegon adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) BAPENDA provinsi Banten yang mempunyai tugas dan wewenang dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, serta berperan dalam meningkatkan pendapatan daerah dari bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Dalam melaksanakan tugas, SAMSAT Cilegon mengacu kepada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), secara rinc tertuang dalam Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jendral Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor : SKEP/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan SKEP/02/X/1999.

Nama Instansi : Kantor Bersama SAMSAT Cilegon

Alamat : Jl. Raya Merak No.19, Gerem, Kec. Gerogol, Kota Cilegon, Banten 42438

Telepon : (0254) 573775

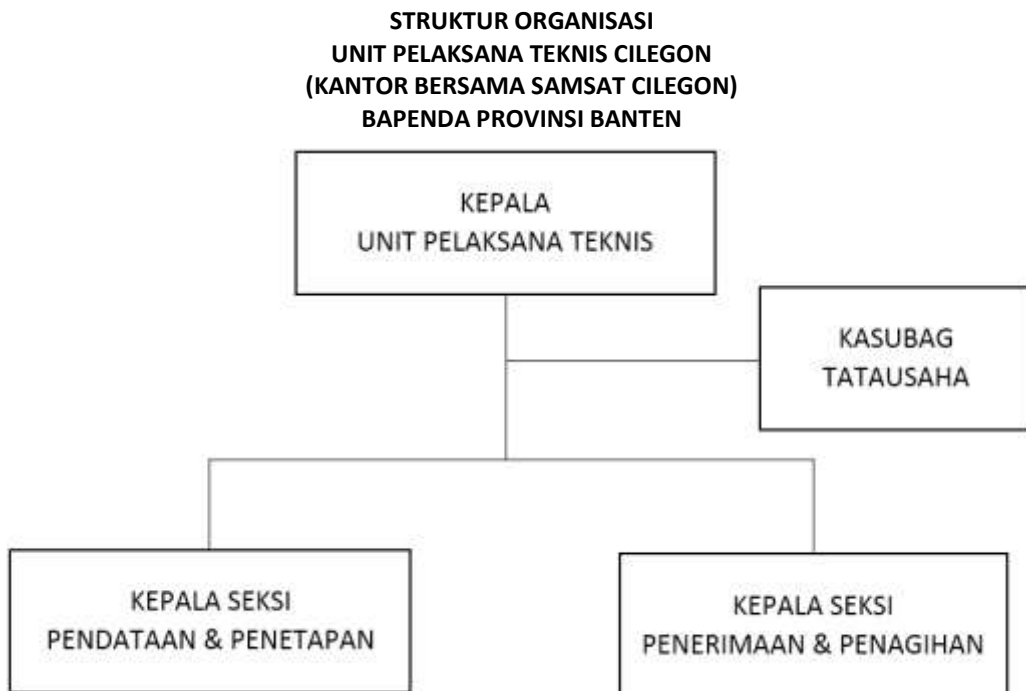
### **2.2.1. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Cilegon**

Kantor Bersama SAMSAT Cilegon memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor meliputi :

1. Pendaftaran Bea Balik Nama Pertama/Kendaraan Baru mencakup :
  - a. Pendaftaran kendaraan bermotor baru,
  - b. Pendaftaran kendaraan bermotor eks luar daerah,
  - c. Pendaftaran kendaraan bermotor eks Dump TNI/POLRI,
  - d. Pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang negara,
  - e. Pendaftaran kendaraan bermotor putusan pengadilan,
  - f. Pendaftaran kendaraan bermotor badan internasional,
  - g. Pendaftaran kendaraan bermotor CC/CD,

- h. Pendaftaran kendaraan bermotor CBU.
- 2. Pendaftaran Bea Balik Nama Kedua dan seterusnya/Kendaraan Perubahan mencakup :
  - a. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama,
  - b. Pendaftaran kendaraan bermotor rubah bentuk,
  - c. Pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna,
  - d. Ganti nomor kendaraan bermotor, ganti mesin,
  - e. Pindah alamat, dan Hibah/waris.
- 3. Pendaftaran kendaraan bermotor mutasi keluar daerah,
- 4. Pelayanan Cek fisik kendaraan bermotor,
- 5. Perpanjangan STNK 5 tahun,
- 6. Pengesahan STNK setiap 1 tahun.

**2.2.2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Cilegon**



**Gambar 2. 2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Cilegon**

### **2.3. Profil Kantor Bersama SAMSAT Ciputat**

Kantor Bersama SAMSAT Ciputat adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) BAPENDA provinsi Banten yang mempunyai tugas dan wewenang dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, serta berperan dalam meningkatkan pendapatan daerah dari bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Dalam melaksanakan tugas, SAMSAT Ciputat mengacu kepada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), secara rinc tertuang dalam Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jendral Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor : SKEP/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan SKEP/02/X/1999.

Nama Instansi : Kantor Bersama SAMSAT Ciputat

Alamat : Jl. Re Martadinata No.10, Cipayung, Ciputat,  
Kota Tangerang Selatan, Banten 15411

Telepon : (021) 5376031

#### **2.3.1. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Ciputat**

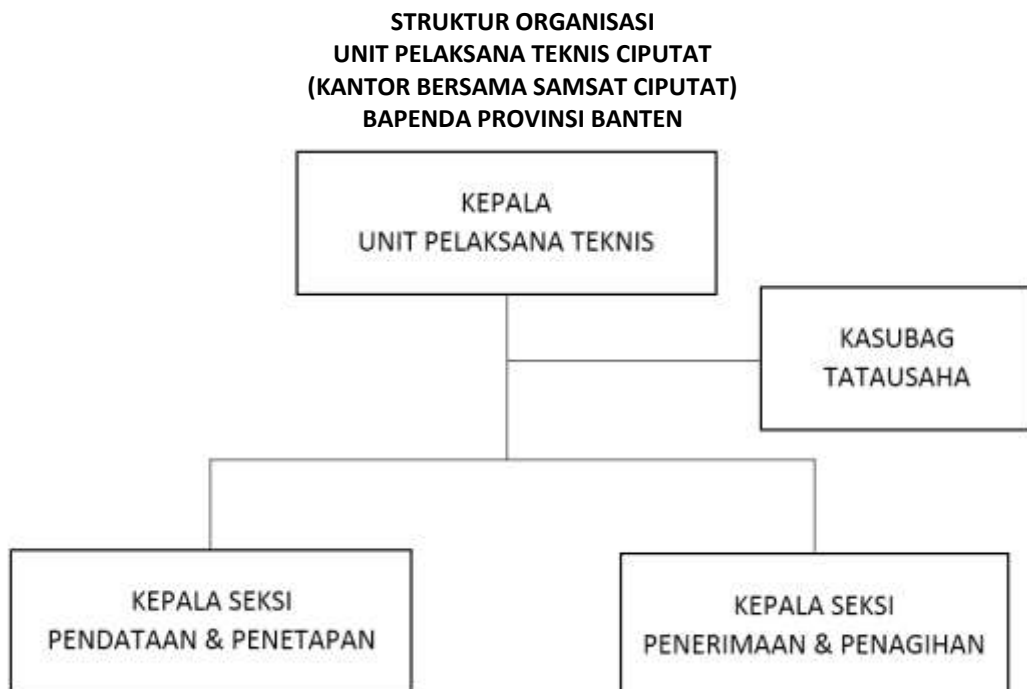
Kantor Bersama SAMSAT Ciputat memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor meliputi :

1. Pendaftaran Bea Balik Nama Pertama/Kendaraan Baru mencakup :
  - a. Pendaftaran kendaraan bermotor baru,
  - b. Pendaftaran kendaraan bermotor eks luar daerah,
  - c. Pendaftaran kendaraan bermotor eks Dump TNI/POLRI,
  - d. Pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang negara,
  - e. Pendaftaran kendaraan bermotor putusan pengadilan,
  - f. Pendaftaran kendaraan bermotor badan internasional,



- g. Pendaftaran kendaraan bermotor CC/CD,
  - h. Pendaftaran kendaraan bermotor CBU.
2. Pendaftaran Bea Balik Nama Kedua dan seterusnya/Kendaraan Perubahan mencakup :
    - a. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama,
    - b. Pendaftaran kendaraan bermotor rubah bentuk,
    - c. Pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna,
    - d. Ganti nomor kendaraan bermotor, ganti mesin,
    - e. Pindah alamat, dan Hibah/waris.
  3. Pendaftaran kendaraan bermotor mutasi keluar daerah,
  4. Pelayanan Cek fisik kendaraan bermotor,
  5. Perpanjangan STNK 5 tahun,
  6. Pengesahan STNK setiap 1 tahun.

**2.3.2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Ciputat**



**Gambar 2. 3. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Ciputat**

## BAB III

### KERANGKA TEORI, METODOLOGI DAN PELAKSANAAN SURVEY

#### 3.1. Kerangka Teori

##### 3.1.1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

##### 3.1.2. Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima

###### A. Layanan dan kepedulian kepada masyarakat

Dalam kaitannya terhadap pelayanan kepada Masyarakat, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan bahwa keberadaan masyarakat yang setia (*loyal*) merupakan pendukung untuk mencapai target instansi. Dengan demikian, mereka harus menempatkan masyarakat sebagai aset yang sangat berharga.

Salah satu jalan untuk mempertahankan agar instansi selalu didekati dan diingat masyarakat adalah dengan cara mengembangkan pola pelayanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut :

- 2) Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan masyarakat dari waktu ke waktu, untuk memudahkan mengantisipasinya;
- 3) Berupaya menyediakan kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan;
- 4) Memperlakukan masyarakat dengan pola pelayanan terbaik.

## **B. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima**

Program pelayanan kepada masyarakat dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada masyarakat terus dikembangkan sedemikian rupa. Kepedulian kepada masyarakat dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.

Kata "layanan prima" atau layanan istimewa (*excellence service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah "*service excellence*" atau disebut sebagai "SEX" dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar "SEX". Adakah perbedaan antara pelayanan prima yang dikenal dengan istilah SEX (*service excellence*) dengan layanan kepada konsumen/masyarakat (*consumer/customer service*) dan program kepedulian terhadap masyarakat atau kepedulian masyarakat, atau urusan masyarakat (*customer care*)? Sebetulnya tidak begitu jauh berbeda bahkan dapat dikatakan sama, karena pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima bertitik pada upaya instansi untuk memberikan layanan terbaik sebagai wujud kepedulian kepada masyarakat.

Sebagai bahan perbandingan, berikut ini dijelaskan beberapa pengertian/definisi mengenai pelayanan prima yaitu:

- Layanan prima adalah membuat masyarakat merasa penting;
- Layanan prima adalah melayani masyarakat dengan ramah, tepat, dan cepat;
- Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan masyarakat;
- Layanan prima adalah menempatkan masyarakat sebagai mitra;
- Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan masyarakat;
- Layanan prima adalah kepedulian kepada masyarakat untuk memberikan rasa puas;
- Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan masyarakat.

### C. Konsep Pelayanan Prima

- 1) Kemampuan (*ability*) : yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar;
- 2) Sikap (*attitude*) : yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi masyarakat;
- 3) Penampilan (*appearance*) : yaitu penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain;
- 4) Perhatian (*attention*) : yaitu kepedulian penuh terhadap masyarakat baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat maupun atas saran dan kritiknya;
- 5) Tindakan (*action*) : yaitu berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat;
- 6) Tanggung jawab (*accountability*) : yaitu suatu sikap keberpihakan kepada masyarakat sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan masyarakat.

### 3.2. Methodology Survey

#### 3.2.1. Populasi dan Sampel

Populasi sampel terhadap SAMSAT yang tercantum yang sudah mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2015. Hal ini bertujuan agar adanya ketersambungan antara dampak pelayanan system berdasarkan ISO 9001 yang dirasakan masyarakat.

#### 3.2.2. Teknik Sampel

Sampel diambil dengan teknik *convenience sampling*, dimana respondennya adalah masyarakat yang datang ke SAMSAT untuk melakukan pengurusan dokumen pada saat survey dilaksanakan.

#### 3.2.3. Jumlah Sampel

- a. UPTD PPD BAPENDA di Wilayah Polda Banten (Kantor SAMSAT Cilegon) sebanyak 100 orang Responden.

- b. UPTD PPD BAPENDA di Wilayah Polda Metrojaya (Kantor SAMSAT Ciputat) sebanyak 100 orang Responden.

#### **3.2.4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Survey**

Variabel survey yang digunakan berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah, prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberJdaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yangberlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petuga pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikanjmenyelesaikan pelayanan kepadamasyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golonganjstatus masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### 3.2.5. Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat akan dihitung menggunakan metode yang telah tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 . Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

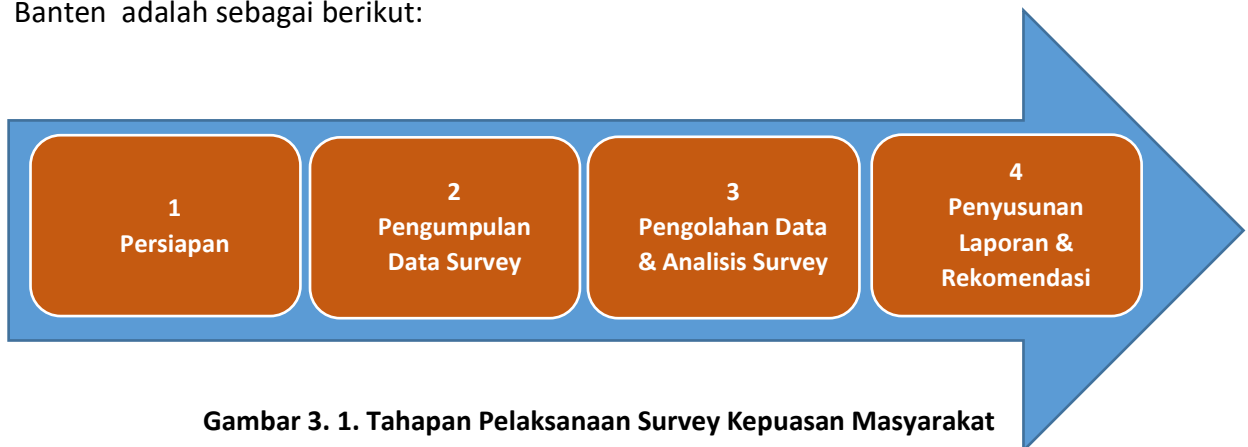
- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 3. 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	25,00 – 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 – 100,0	A	Sangat baik

### 3.3. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan Survey

Tahapan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten adalah sebagai berikut:



**Gambar 3. 1. Tahapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat**

#### 3.3.1. Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan merupakan tahapan awal sebagai penentu kegiatan selanjutnya. Tahapan persiapan dari pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat di dua kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten terdiri dari :

1. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Dalam rangka penyusunan Laporan Pendahuluan dilakukan beberapa kegiatan, baik yang bersifat kegiatan sendiri (internal) maupun kegiatan yang dilakukan

bersama-sama dengan *user* (eksternal). Adapun kegiatan persiapan yang dilakukan bersama-sama dengan *user* (eksternal) adalah sebagai berikut :

- a. Menyampaikan Rencana Kerja konsultan dalam melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.
- b. Mengumpulkan data-data awal (data sekunder) terkait rencana kerja dan pelaksanaan kegiatan Survey, antara lain : data seluruh aktifitas layanan dan jumlah masyarakat yang dilayani dari masing-masing lokasi.

Dan kegiatan persiapan yang dilakukan sendiri oleh konsultan (*internal*), dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Menyusun tim survey, jadwal survey dan struktur organisasi pelaksana kegiatan survey.
- b. Menyiapkan tools yang dibutuhkan surveyor dan tim selama pelaksanaan kegiatan survey.
- c. Menyiapkan materi briefing dan surat-surat tugas kepada surveyor.
- d. Menyiapkan usulan/ masukan terkait materi kuesioner yang akan digunakan sebagai media survey.

## 2. Desain Kuesioner

Pertanyaan di dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Desain kuesioner yang disusun menggunakan jenis tipe pertanyaan, antara lain:

### a. Pertanyaan Tertutup (*Closed Question*)

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala *likert* 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan yang diharapkan. Indikator-indikator yang ingin didapatkan dari responden meliputi :

- ✓ Harapan masyarakat (ekspektasi)
- ✓ Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi).
- ✓ Tingkat kepentingan (rangking dari atribut layanan yang dirasakan masyarakat)



b. *Pertanyaan Terbuka (Open Question)*

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan bersifat kualitatif, yang tidak membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan, tidak diukur dalam angka dan merupakan penjabaran atas indikator-indikator pertanyaan tertutup.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Oleh karenanya, penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama : Berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- b. Bagian Kedua : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- c. Bagian Ketiga : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
  - tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
  - kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
  - baik, diberi nilai 3;
  - sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Berdasarkan keterangan di atas, hasil desain atau susunan kuesioner yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten dapat dilihat pada bagian Lampiran dari laporan ini.

### 3. Jumlah Responden

Jumlah Responden dari Survey ini adalah sebanyak 200 orang yang terdiri dari 100 orang Responden UPTD PPD BAPENDA di Wilayah Polda Banten (Kantor SAMSAT Cilegon) dan 100 orang Responden di UPTD PPD BAPENDA di Wilayah Polda Metrojaya (Kantor SAMSAT Ciputat). Diasumsikan jumlah Responden tersebut mewakili Masyarakat yang mendapatkan Pelayanan Publik di 11 UPTD BAPENDA Provinsi Banten dengan *margin of error* sebesar 6,93% pada tingkat kepercayaan 95%.

#### 3.3.2. Pengumpulan Data

Survey dilakukan di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, yaitu Kantor Bersama SAMSAT Cilegon dan Kantor Bersama SAMSAT Ciputat. Survey dilakukan pada masyarakat yang sedang dan telah memperoleh pelayanan publik dari Kantor Bersama SAMSAT Cilegon dan Kantor SAMSAT Ciputat. Survey dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan responden (masyarakat) diminta untuk mengisi kuesioner tersebut. Tahapan dalam melakukan survey dengan penyebaran kuesioner adalah:

1. Surveyor memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan yang sedang dan telah memperoleh pelayanan publik dari Kantor Bersama SAMSAT Cilegon dan Kantor SAMSAT Ciputat
2. Surveyor menanyakan jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvei.
3. Surveyor memberikan penjelasan tentang latar belakang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Surveyor mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.



**Gambar 3. 2. Pengumpulan Data Survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon**



**Gambar 3. 3. Pengumpulan Data Survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat**

### **3.3.3. Pengolahan Data dan Analisis Survey**

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survey. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)**

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survey. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah , antara lain :

- a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau didrop, bilamana jawaban tidak lengkap;
- b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
- c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
- d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

## 2. Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survey biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran.

## 3. Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan. Dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dan *SPSS*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain :

- a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus dan median;
- b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
- c. Mencocokkan kembali data yang telah di *entry* dengan data yang ada pada kuesioner.

## 4. Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014. Selain itu juga ditambahkan dengan melakukan GAP analisis secara statistik terhadap tingkat mutu pelayanan dibandingkan dengan harapan masyarakat dengan cara memetakan unsur-unsur yang diukur dalam kuadran mutu pelayanan dengan teori *service quality*. Data-data yang didapatkan dari hasil survey tersebut

kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/ klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

b. Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan

c. Analisa Kesenjangan

Merupakan metode untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat harapan terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu.

### **3.3.4. Penyusunan Laporan dan Rekomendasi**

Pelaporan dari kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan ini meliputi :

1. Laporan Pendahuluan

Laporan Pendahuluan memberikan informasi mengenai latar belakang, maksud & tujuan survey, ruang lingkup survey, metodologi yang akan dilaksanakan dan analisa survey, metode perumusan rekomendasi, materi studi, jadwal kerja, format dan rencana kertas kerja/ desain kuesioner yang akan digunakan.

2. Laporan Akhir

Laporan Akhir merupakan laporan final dari keseluruhan kegiatan/ pekerjaan. Laporan akhir akan memuat rekomendasi-rekomendasi terhadap hasil survey untuk perbaikan Layanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Pengumpulan Data

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten ini mempunyai tujuan umum menilai kepuasan, harapan dan citra Masyarakat terhadap kinerja Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten. Secara khusus, tujuan survey ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten kepada masyarakat. Selain itu, survey ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil analisa Service Quality Kantor Bersama SAMSAT di wilayah Provinsi Banten, termasuk penyebab yang mempengaruhi kepuasan pelayanan baik yang positif maupun yang negatif.

Survey kepuasan masyarakat ini meliputi 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, yaitu (1) Balik Nama Kendaraan Baru; (2) Balik Nama Kendaraan Second; (3) Mutasi dari luar daerah; (4) Cek fisik Kendaraan; (5) Perpanjangan STNK 5 tahun; (6) Pengesahan STNK 1 tahun. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner (terlampir) yang disebarakan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh 2 (dua) Kantor Bersama SAMSAT, yaitu Kantor Bersama SAMSAT Cilegon dan Kantor Bersama SAMSAT Ciputat. Responden yang dipilih secara acak sebanyak 200 orang responden, yang terdiri 100 orang di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon dan 100 orang di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat, merupakan masyarakat yang sedang dan telah mendapatkan pelayanan di dua Kantor Bersama SAMSAT tersebut. Tabel berikut memberikan informasi mengenai jumlah Responden berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh dua Kantor Bersama SAMSAT.

**Tabel 4. 1. Jumlah Responden Survey di Dua Kantor Bersama SAMSAT**

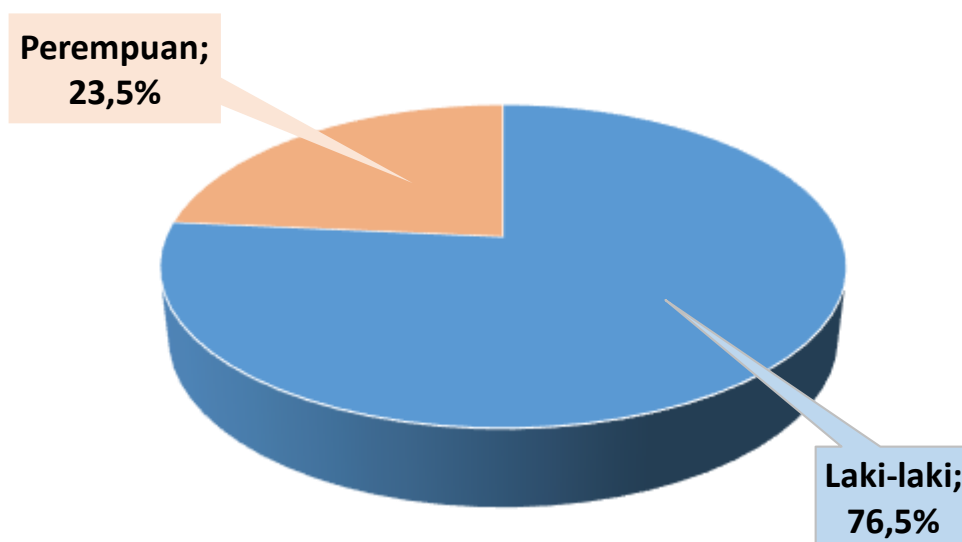
Jenis Pengurusan	n	Persentase
Balik Nama Kendaraan Baru	6	3.00%
Balik Nama Kendaraan Second	24	12.00%
Mutasi dari luar daerah	19	9.50%
Cek Fisik	20	10.00%
Perpanjangan STNK 5 Tahun	85	42.50%
Pengesahan STNK 1 tahun	46	23.00%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, pada tabel 4.1. terlihat, dari 200 Responden yang merupakan masyarakat yang sedang dan telah mendapatkan pelayanan di dua Kantor Bersama SAMSAT, Cilegon dan Ciputat, yang terbanyak adalah masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan Perpanjangan STNK 5 Tahun. Sebanyak 85 orang Responden atau 42,5% berasal dari masyarakat yang sedang atau telah mendapatkan pelayanan Perpanjangan STNK 5 Tahun. Sedangkan untuk jumlah Responden paling sedikit berasal dari masyarakat yang sedang atau telah mendapatkan pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru, yaitu sebanyak 6 orang Reseponden atau 3,0%.

## 4.2. Pengolahan dan Analisa Data

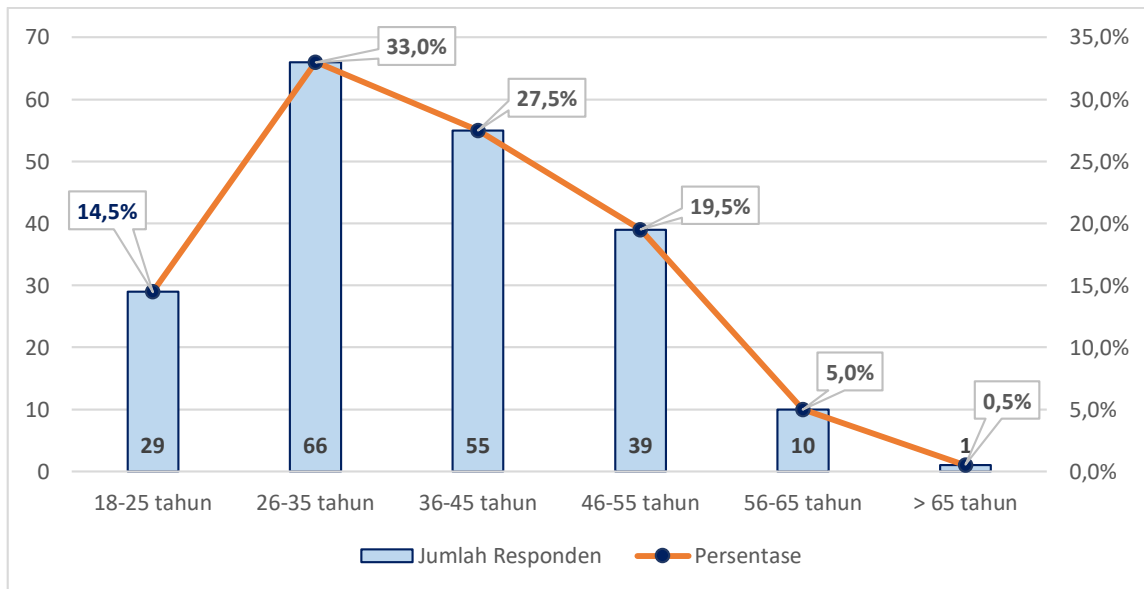
### 4.2.1. Profil Responden

Pada survey Kepuasan Masyarakat di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, yaitu di Cilegon dan Ciputat, pada bulan November 2020 ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang dan telah memperoleh pelayanan di dua kantor tersebut. Secara profil, masyarakat yang menjadi responden terbagi ke dalam karakteristik Jenis kelamin, Pendidikan terakhir, Pekerjaan, dan Pendapatan Perbulan.



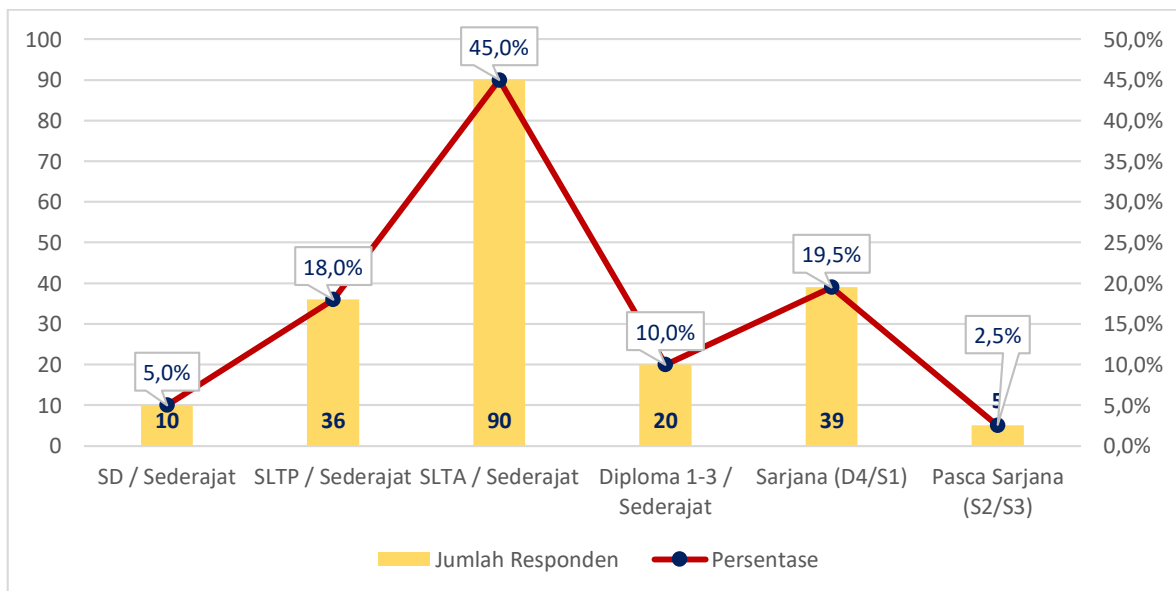
**Gambar 4. 1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Gambar 4.1 di atas memperlihatkan jenis kelamin Responden di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Berdasarkan Jenis kelamin, dari 200 orang Responden, 76,5% berjenis kelamin Laki-laki (153 orang) dan 23,5% Responden adalah Perempuan (47 orang).



**Gambar 4. 2. Profil Responden berdasarkan Usia**

Gambar 4.2 di atas memperlihatkan profil kategori usia Responden di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Berdasarkan kategori usia, dari 200 orang Responden, yang terbanyak adalah kategori usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 33,0% (66 orang). Sedangkan yang paling sedikit kategori usia >65 tahun, yaitu 0,5% (1 orang).



**Gambar 4. 3. Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Gambar 4.2 di atas memperlihatkan profil kategori usia Responden di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Berdasarkan tingkat pendidikan, dari 200 orang Responden, yang terbanyak adalah tingkat pendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 45,0% (90 orang). Sedangkan yang paling sedikit yaitu Pasca Sarjana (S2/S3), yaitu 2,5% (5 orang).



**Tabel 4. 2. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	n	%
Pelajar	3	1.50%
Mahasiswa	17	8.50%
Ibu Rumah Tangga	31	15.50%
Freelancer / Part time	12	6.00%
PNS	5	2.50%
Pegawai Swasta / BUMN	37	18.50%
Profesional (dokter, pengacara, dsb)	2	1.00%
Wiraswasta	80	40.00%
Lainnya, sebutkan	13	6.50%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>

Tabel 4.2 di atas memperlihatkan profil Pekerjaan Responden di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Berdasarkan Pekerjaan, dari 200 orang Responden, yang terbanyak adalah Wiraswasta sebanyak 40,0% (80 orang). Sedangkan yang paling sedikit adalah Pegawai Negeri Sipil, sebanyak 2,5% (5 orang). Untuk 13 orang Responden yang memiliki Pekerjaan lainnya, pekerjaan tersebut adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4. 3. Pekerjaan Lainnya Responden**

Pekerjaan Lainnya	n
Biro Jasa	1
Buruh	5
Guru	1
Honorar	3
Pensiunan	1
Petani	1
security	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

Pada tabel 4.3. terlihat, untuk 13 orang Responden yang memiliki Pekerjaan lainnya, pekerjaan yang terbanyak adalah sebagai Buruh (5 orang) dan Pegawai Honore (3 Orang).

**Tabel 4. 4. Profil Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan**

Penghasilan Perbulan	n	%
< Rp 2.600.000	84	42.00%
Rp 2.600.000-Rp 5.199.000	83	41.50%
Rp 5.200.000-Rp 7.799.000	15	7.50%
Rp 7.800.000-Rp 12.999.000	15	7.50%
> Rp 13.000.000	3	1.50%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>

Tabel 4.4 di atas memperlihatkan profil Penghasilan Perbulan Responden di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Berdasarkan Penghasilan Perbulan, dari 200 orang Responden, yang terbanyak adalah Responden dengan Penghasilan Perbulan sebesar < Rp 2.600.000,- yaitu sebanyak 42,0% (84 orang). Sedangkan yang paling sedikit adalah Responden dengan Penghasilan Perbulan > Rp 13.000.000,-, yaitu sebanyak 1,5% (3 orang).

Selanjutnya akan disajikan dominasi masing-masing karakteristik profil Responden di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus. Tabel 4.5. menyajikan persentase dominasi karakteristik profil Responden survey dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.

**Tabel 4. 5. Persentase Dominasi Karakteristik Profil Responden**

Profil Responden	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	76,5%
Usia	26-35 tahun	33,0%
Pendidikan	SLTA/Sederajat	45,0%
Pekerjaan	Wiraswasta	40,0%
Penghasilan Perbulan	< Rp 2.600.000	42,0%

Pada tabel 4.5. diatas terlihat persentase dominasi masing-masing karakteristik profil Responden di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Berdasarkan jenis kelamin didominasi Laki-laki (76,5), kemudian berdasarkan Usia didominasi 26-35 tahun (33,0%), Pendidikan didominasi SLTA/Sederajat (45,0%), Pekerjaan didominasi Wiraswasta (40,0%) dan berdasarkan Penghasilan Perbulan didominasi oleh < Rp 2.600.000 (42,0%).

#### **4.2.2. Analisa Tingkat Kepuasan Indikator Layanan**

Analisa Tingkat Kepuasan Indikator Layanan dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, yaitu di Cilegon dan Ciputat, dilakukan antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten tersebut. Selain itu, analisa juga dilakukan untuk menentukan prioritas pembenahan Layanan Publik

yang akan dilakukan. Berikut hasil Analisa Tingkat Kepuasan Indikator Layanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten berdasarkan 14 unsur dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dikembangkan dari KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

#### 4.2.2.1. Prosedur Layanan

Pada Prosedur Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.6. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Prosedur Layanan.

**Tabel 4. 6. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	67.86	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	78.42	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	77.07	B	Baik
4	Cek Fisik	76.96	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	77.44	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	78.03	B	Baik
	<b>Total</b>	<b>77.32</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.6. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Pelayanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 77,32. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Prosedur Pelayanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Second dengan nilai rata-rata sebesar 78,42. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata sebesar 67,86.

**Tabel 4. 7. Sumber Informasi Masyarakat mendapatkan informasi Prosedur Pelayanan**

Sumber informasi pengurusan	n	% Terhadap Total responden
Informasi langsung di SAMSAT	88	44.00%
Informasi pihak ketiga	45	22.50%
Situs Resmi Korlantas	23	11.50%
Internet/Media Sosial (facebook, twitter, instagram)	60	30.00%
Lainnya Sebutkan	15	7.50%

Tabel 4.7. memperlihatkan sumber informasi masyarakat (responden) mengenai prosedur pelayanan di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Tiga sumber informasi tertinggi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan adalah (1) Informasi langsung di SAMSAT (44%); (2) Internet/Media Sosial, seperti facebook, twitter, instagram dan lainnya (30%); dan (3) Informasi pihak ketiga (22,5%).

#### 4.2.2.2. Persyaratan Layanan

Pada Persyaratan Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang kesamaan persyaratan dengan jenis pelayanannya, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.8. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Persyaratan Layanan.

**Tabel 4. 8. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Persyaratan Layanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	66.67	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	75.00	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	77.63	B	Baik
4	Cek Fisik	76.25	B	Baik
5	Perpanjang STNK 5 Tahun	76.76	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	76.63	B	Baik
	Total	76.25	B	Baik

Pada tabel 4.8. terlihat bahwa nilai rata-rata dari dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persyaratan Layanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 76,25. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Persyaratan Layanan, kondisi Mutu Pelayanan

dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Persyaratan Layanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Persyaratan Layanan diberikan kepada jenis pelayanan Mutasi dari Luar Daerah dengan nilai rata-rata sebesar 77,63. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 66,67.

**Tabel 4. 9. Dokumen yang Sulit Dipenuhi Masyarakat dalam Persyaratan Layanan**

No	Dokumen yang sulit dipenuhi	n	%
1	KTP	17	8.5%
2	BPKB	5	2.5%
3	STNK	7	3.5%
4	Surat Kuasa Pengurusan	31	15.5%
5	Kuitansi Pembelian	10	5.0%
6	Faktur Asli / Legalisir	9	4.5%
7	Tidak ada yang sulit	121	60.5%
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>

Tabel 4.9. memperlihatkan Dokumen yang Sulit Dipenuhi Masyarakat dalam Persyaratan Layanan di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Pertama, 60,5% Responden (masyarakat) berpendapat bahwa tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi untuk memenuhi Persyaratan Layanan. Kedua, 15,5% Responden (masyarakat) berpendapat bahwa dokumen yang sulit dipenuhi adalah Surat Kuasa Pengurusan, Ketiga, 8,5% Responden (masyarakat) berpendapat bahwa dokumen yang sulit dipenuhi adalah KTP.

#### **4.2.2.3. Kejelasan Petugas Layanan**

Pada Kejelasan Petugas Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.10. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kejelasan Petugas Layanan.

**Tabel 4. 10. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kejelasan Petugas Layanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	70.83	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	73.96	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	76.32	B	Baik
4	Cek Fisik	77.50	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	79.12	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	78.26	B	Baik
<b>Total</b>		<b>77.63</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.10. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kejelasan Petugas Layanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 77,63. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kejelasan Petugas Layanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kejelasan Petugas Layanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kejelasan Petugas Layanan diberikan kepada jenis pelayanan Perpanjangan STNK 5 Tahun dengan nilai rata-rata sebesar 79,12. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 70,83.

#### **4.2.2.4. Kedisiplinan Petugas Layanan**

Pada Kedisiplinan Petugas Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.11. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kedisiplinan Petugas Layanan.

**Tabel 4. 11. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kedisiplinan Petugas Layanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	70.83	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	77.08	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	78.95	B	Baik
4	Cek Fisik	76.25	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	77.35	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	77.17	B	Baik
<b>Total</b>		<b>77.13</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.11. terlihat bahwa nilai rata-rata dari dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kedisiplinan Petugas Layanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 77,13. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kedisiplinan Petugas Layanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kedisiplinan Petugas Layanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kedisiplinan Petugas Layanan diberikan kepada jenis pelayanan Mutasi dari Luar Daerah dengan nilai rata-rata sebesar 78,95. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 70,83.

#### **4.2.2.5. Tanggung Jawab Petugas Layanan**

Pada Tanggung Jawab Petugas Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang tanggung jawab petugas yang memberikan pelayanan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.12. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Tanggung Jawab Petugas Layanan.

**Tabel 4. 12. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Tanggung Jawab Petugas Layanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	75.00	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	76.04	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	77.63	B	Baik
4	Cek Fisik	80.00	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	80.00	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	80.98	B	Baik
<b>Total</b>		<b>79.38</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.12. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Tanggung Jawab Petugas Layanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 79,38. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tanggung Jawab Petugas Layanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Tanggung Jawab Petugas Layanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Tanggung Jawab Petugas Layanan diberikan kepada jenis pelayanan Pengesahan STNK 1 Tahun dengan nilai rata-rata sebesar 80,98. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 75,00.

#### **4.2.2.6. Kemampuan Petugas Layanan**

Pada Kemampuan Petugas Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang kemampuan petugas yang memberikan pelayanan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.13. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kemampuan Petugas Layanan.



**Tabel 4. 13. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kemampuan Petugas Layanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	70.83	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	79.17	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	80.26	B	Baik
4	Cek Fisik	78.75	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	80.88	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	79.35	B	Baik
<b>Total</b>		<b>79.75</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.13. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kemampuan Petugas Layanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 79,75. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kemampuan Petugas Layanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kemampuan Petugas Layanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kemampuan Petugas Layanan diberikan kepada jenis pelayanan Perpanjangan STNK 5 Tahun dengan nilai rata-rata sebesar 80,88. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 70,83.

#### **4.2.2.7. Kecepatan Pelayanan**

Pada Kecepatan Pelayanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang target jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan diketahui dengan jelas oleh masyarakat, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.14. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan.

**Tabel 4. 14. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	66.67	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	65.63	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	65.79	B	Baik
4	Cek Fisik	66.25	B	Baik
5	Perpanjang STNK 5 Tahun	69.41	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	75.00	B	Baik
<b>Total</b>		<b>69.50</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.14. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kecepatan Pelayanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 69,50. Meskipun di bawah 70, namun nilai ini masih menunjukkan bahwa berdasarkan Kecepatan Pelayanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan diberikan kepada jenis pelayanan Pengesahan STNK 1 Tahun dengan nilai rata-rata sebesar 75,00. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Second dengan nilai rata-rata 65,63.

**Tabel 4. 15. Tahapan Layanan yang Dirasa Lama oleh Masyarakat dalam Kejelasan Petugas Layanan**

No	Tahapan Layanan yang Dirasa Lama	n	%
1	Cek Fisik	47	23.5%
2	Pengesahan Hasil Cek Fisik	18	9.0%
3	Ambil Formulir Pendaftaran	7	3.5%
4	Pendaftaran,	11	5.5%
5	Pembayaran	65	32.5%
6	Ambil STNK	29	14.5%
7	Ambil TNKB	23	11.5%
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>

Tabel 4.15. memperlihatkan Tahapan Layanan Publik yang dirasa lama oleh Masyarakat dalam Kecepatan Pelayanan di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.

Pertama, 32,5% Responden (masyarakat) berpendapat bahwa Layananan Publik yang dirasa lama adalah tahapan Pembayaran. Kedua, 23,5% Responden (masyarakat) berpendapat bahwa Layananan Publik yang dirasa lama adalah tahapan Cek Fisik. Ketiga, 14,5% Responden (masyarakat) berpendapat bahwa Layananan Publik yang dirasa lama adalah tahapan Ambil STNK.

#### 4.2.2.8. Keadilan Mendapatkan Layanan

Pada Keadilan Mendapatkan Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang apakah pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.16. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Keadilan Mendapatkan Layanan.

**Tabel 4. 16. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Keadilan Mendapatkan Layanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	66.67	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	76.04	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	80.26	B	Baik
4	Cek Fisik	77.50	B	Baik
5	Perpanjang STNK 5 Tahun	77.35	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	78.80	B	Baik
<b>Total</b>		77.50	B	Baik

Pada tabel 4.16. terlihat bahwa nilai rata-rata dari dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Keadilan Mendapatkan Layanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 77,50. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Keadilan Mendapatkan Layanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Keadilan Mendapatkan Layanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Keadilan Mendapatkan Layanan diberikan kepada jenis pelayanan Mutasi dari

Luar Daerah dengan nilai rata-rata sebesar 80,26. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 66,67.

#### 4.2.2.9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

Pada Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apakah dilakukan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.17. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan.

**Tabel 4. 17. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	70.83	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	76.04	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	77.63	B	Baik
4	Cek Fisik	77.50	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	77.06	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	76.63	B	Baik
<b>Total</b>		<b>76.75</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.17. terlihat bahwa nilai rata-rata dari dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 76,75. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan diberikan kepada jenis pelayanan Mutasi dari Luar Daerah dengan nilai rata-rata sebesar 77,63. Sedangkan yang

terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 70,83.

#### 4.2.2.10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Pada Kewajaran Biaya Pelayanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.18. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan.

**Tabel 4. 18. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	75.00	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	70.83	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	76.32	B	Baik
4	Cek Fisik	73.75	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	77.35	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	75.54	B	Baik
<b>Total</b>		<b>75.63</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.18. terlihat bahwa nilai rata-rata dari dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kewajaran Biaya Pelayanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 75,63. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kewajaran Biaya Pelayanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, keseluruhan 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan diberikan kepada jenis pelayanan Perpanjangan STNK 5 Tahun dengan nilai rata-rata sebesar 77,35. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Second dengan nilai rata-rata 70,83.

#### 4.2.2.11. Kepastian Biaya Pelayanan

Pada Kepastian Biaya Pelayanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.19. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan.

**Tabel 4. 19. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	77.08	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	81.77	A	Sangat Baik
3	Mutasi dari luar daerah	82.89	A	Sangat Baik
4	Cek Fisik	81.88	A	Sangat Baik
5	Perpanjang STNK 5 Tahun	83.82	A	Sangat Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	84.24	A	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>83.19</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Pada tabel 4.19. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kepastian Biaya Pelayanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 83,19. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kepastian Biaya Pelayanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai A dan dalam kondisi Sangat Baik.

Terlihat juga bahwa, 5 (lima) dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Sangat Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan diberikan kepada jenis pelayanan Pengesahan STNK 1 Tahun dengan nilai rata-rata sebesar 84,24. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 77,08.

#### 4.2.2.12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Pada Kepastian Jadwal Pelayanan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik

yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.20. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan.

**Tabel 4. 20. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	79.17	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	72.92	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	75.00	B	Baik
4	Cek Fisik	76.25	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	74.71	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	77.72	B	Baik
<b>Total</b>		<b>75.50</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.20. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kepastian Jadwal Pelayanan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 75,50. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kepastian Jadwal Pelayanan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, seluruh 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata sebesar 79,17. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Second dengan nilai rata-rata 72,92.

#### **4.2.2.13. Kenyamanan Lingkungan**

Pada Kenyamanan Lingkungan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.21. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Kenyamanan Lingkungan.

**Tabel 4. 21. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kenyamanan Lingkungan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	74.31	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	73.61	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	75.44	B	Baik
4	Cek Fisik	76.88	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	76.13	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	76.18	B	Baik
<b>Total</b>		<b>75.79</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.21. terlihat bahwa nilai rata-rata dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kenyamanan Lingkungan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 75,79. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Kenyamanan Lingkungan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, seluruh 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Kenyamanan Lingkungan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Kenyamanan Lingkungan diberikan kepada jenis pelayanan Cek Fisik dengan nilai rata-rata sebesar 76,88. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Second dengan nilai rata-rata 73,61.

Pada pertanyaan mengenai Kenyamanan Pelayanan juga ditanyakan kepada Responden (Masyarakat) mengenai kondisi sarana dan prasarana yang ada seperti Toilet, Musholla dan Lahan Parkir. Kepada Responden ditanyakan, apakah di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten tersedia Toilet, Musholla dan Lahan Parkir dan bagaimana kondisinya.

Selain itu, ditengah kondisi Pandemi Covid-19 saat ini, juga ditanyakan apakah di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten yang menjadi sampel survey diterapkan Protokol Covid untuk pencegahan Pandemi Covid-19 seperti, (1) tersedianya informasi wajib menggunakan masker; (2) pengecekan suhu tubuh; (3) Tersedianya tempat cuci tangan dan Handsanitizer; dan (4) Pengaturan tempat duduk dan tempat antrian berjarak  $\pm$  1 meter. Berikut analisa hasil survey mengenai kondisi sarana dan prasarana di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten yang menjadi sampel survey Indeks Kepuasan Masyarakat.



**Tabel 4. 22. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kondisi Sarana dan Prasarana Umum di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon**

Sarana	Kriteria Minimum	1		2		3		4		Kriteria Maksimum
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Toilet	Tidak ada	1	1.0%	19	19.0%	71	71.0%	9	9.0%	Memadai dan sangat bersih
Musholla	Tidak ada	1	1.0%	6	6.0%	88	88.0%	5	5.0%	Ada dan sangat bersih
Lahan Parkir	Ada tapi sempit	12	12.0%	21	21.0%	62	62.0%	5	5.0%	Ada dan sangat luas

Tabel 4.22. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat (yang menjadi Responden) terhadap kondisi Sarana dan Prasarana Umum di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon. Menurut penilaian, untuk sarana Toilet, 9% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon kondisi toiletnya memadai dan sangat bersih. 71% masyarakat mengatakan ada toilet dan kondisinya bersih. 19% masyarakat mengatakan ada toilet tetapi kotor dan 1% masyarakat mengatakan tidak ada toilet.

Untuk sarana Musholla, 5% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon ada Musholla dan kondisinya sangat bersih. 88% masyarakat mengatakan ada Musholla dan kondisinya bersih. 6% masyarakat mengatakan ada Musholla tetapi kotor dan 1% masyarakat mengatakan tidak ada Musholla.

Untuk Lahan Parkir, 5% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon ada Lahan Parkit dan sangat luas lahannya. 62% masyarakat mengatakan ada Lahan Parkir dan cukup lahannya. 21% masyarakat mengatakan ada Lahan Parkir tapi lahannya tidak cukup dan 12% masyarakat mengatakan ada Lahan Parkir tetapi Sempit.

**Tabel 4. 23. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Kondisi Sarana dan Prasarana Umum di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat**

Sarana	Kriteria Minimum	1		2		3		4		Kriteria Maksimum
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Toilet	Tidak ada	1	1.0%	16	16.0%	72	72.0%	11	11.0%	Memadai dan sangat bersih
Musholla	Tidak ada	1	1.0%	5	5.0%	82	82.0%	12	12.0%	Ada dan sangat bersih
Lahan Parkir	Ada tapi sempit	11	11.0%	39	39.0%	41	41.0%	9	9.0%	Ada dan sangat luas

Tabel 4.23. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat (yang menjadi Responden) terhadap kondisi Sarana dan Prasarana Umum di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat. Menurut hasil penilaian, untuk sarana Toilet, 11% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat kondisi toiletnya memadai dan sangat bersih. 72%

masyarakat mengatakan ada toilet dan kondisinya bersih. 16% masyarakat mengatakan ada toilet tetapi kotor dan 1% masyarakat mengatakan tidak ada toilet.

Untuk sarana Musholla, 12% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat ada Musholla dan kondisinya sangat bersih. 82% masyarakat mengatakan ada Musholla dan kondisinya bersih. 5% masyarakat mengatakan ada Musholla tetapi kotor dan 1% masyarakat mengatakan tidak ada Musholla.

Untuk Lahan Parkir, 9% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Cilputat ada Lahan Parkit dan sangat luas lahannya. 41% masyarakat mengatakan ada Lahan Parkir dan cukup lahannya. 39% masyarakat mengatakan ada Lahan Parkir tapi lahannya tidak cukup dan 11% masyarakat mengatakan ada Lahan Parkir tetapi Sempit.

**Tabel 4. 24. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon**

No	Penerapan Protokol Covid 19	Tidak Ada		Ada	
		n	%	n	%
1	Tersedianya informasi wajib menggunakan masker	1	1.0%	99	99.0%
2	Tersedianya pengecekan suhu tubuh (<37.5oC)	7	7.0%	93	93.0%
3	Tersedianya tempat cuci tangan dan Handsanitizer	1	1.0%	99	99.0%
4	Pengaturan tempat duduk dan tempat antrian berjarak ± 1 meter	5	5.0%	95	95.0%

Tabel 4.24. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat sebagai responden terhadap penerapan Protokol Covid di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon. 99% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon ada informasi wajib menggunakan masker dan 1% mengatakan tidak tersedia. 93% masyarakat mengatakan ada pengecekan suhu tubuh dan 7% mengatakan tidak ada. 99% masyarakat mengatakan ada tempat cuci tangan dan Handsanitizer dan 1% mengatakan tidak ada. 95% masyarakat mengatakan ada pengaturan tempat duduk dan tempat antrian berjarak ± 1 meter dan 5% mengatakan tidak ada.

**Tabel 4. 25. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat**

No	Penerapan Protokol Covid 19	Tidak Ada		Ada	
		n	%	n	%
1	Tersedianya informasi wajib menggunakan masker	3	3.0%	97	97.0%
2	Tersedianya pengecekan suhu tubuh (<37.5oC)	15	15.0%	85	85.0%
3	Tersedianya tempat cuci tangan dan Handsanitizer	2	2.0%	98	98.0%
4	Pengaturan tempat duduk dan tempat antrian berjarak ± 1 meter	7	7.0%	93	93.0%

Tabel 4.25. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat sebagai responden terhadap penerapan Protokol Covid di Kantor Bersama SAMSAT Ciputat. 97% masyarakat mengatakan di Kantor Bersama SAMSAT Cilegon ada informasi wajib menggunakan masker dan 7% mengatakan tidak tersedia. 85% masyarakat mengatakan ada pengecekan suhu tubuh dan 15% mengatakan tidak ada. 98% masyarakat mengatakan ada tempat cuci tangan dan Handsanitizer dan 2% mengatakan tidak ada. 93% masyarakat mengatakan ada pengaturan tempat duduk dan tempat antrian berjarak  $\pm$  1 meter dan 7% mengatakan tidak ada.

**Tabel 4. 26. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Tersedianya Informasi Wajib Menggunakan Masker berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

No	Unit Pelayanan Publik	Tersedianya Informasi Wajib Menggunakan Masker			
		Tidak Ada		Ada	
		n	%	n	%
1	Balik Nama Kendaraan Baru	1	16.7%	5	83.3%
2	Balik Nama Kendaraan Second	1	4.2%	23	95.8%
3	Mutasi dari luar daerah	0	0.0%	19	100.0%
4	Cek Fisik	0	0.0%	20	100.0%
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	1	1.2%	84	98.8%
6	Pengesahan STNK 1 tahun	1	2.2%	45	97.8%

Tabel 4.26. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat yang menjadi responden terhadap penerapan Protokol Covid yaitu Tersedianya Informasi Wajib Menggunakan Masker berdasarkan Unit Layanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Baru, 83,3% masyarakat mengatakan Tersedia Informasi Wajib Menggunakan Masker dan 16,7% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Second, 95,8% masyarakat mengatakan tersedia informasi dan 4,2% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Mutasi dari Luar Daerah, 100% masyarakat mengatakan tersedia informasi. Pada unit layanan Cek Fisik, 100% masyarakat mengatakan tersedia informasi. Pada unit layanan Perpanjangan STNK 5 Tahun, 98,8% masyarakat mengatakan tersedia informasi dan 1,2% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Pengesahan STNK 1 Tahun, 97,8% masyarakat mengatakan tersedia informasi dan 2,2% mengatakan tidak tersedia.

**Tabel 4. 27. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Tersedianya Pengecekan Suhu Tubuh (<37,5°C) berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

No	Unit Pelayanan Publik	Tersedianya Pengecekan Suhu Tubuh (<37,5°C)			
		Tidak Ada		Ada	
		n	%	n	%
1	Balik Nama Kendaraan Baru	1	16.7%	5	83.3%
2	Balik Nama Kendaraan Second	3	12.5%	21	87.5%
3	Mutasi dari luar daerah	1	5.3%	18	94.7%
4	Cek Fisik	3	15.0%	17	85.0%
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	12	14.1%	73	85.9%
6	Pengesahan STNK 1 tahun	2	4.3%	44	95.7%

Tabel 4.27. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat yang menjadi responden terhadap penerapan Protokol Covid yaitu Tersedianya Pengecekan Suhu Tubuh (<37,5°C) berdasarkan Unit Layanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Baru, 83,3% masyarakat mengatakan Tersedia Pengecekan Suhu Tubuh (<37,5°C) dan 16,7% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Second, 87,5% masyarakat mengatakan tersedia dan 12,5% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Mutasi dari Luar Daerah, 94,7% masyarakat mengatakan tersedia dan 5,3% masyarakat mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Cek Fisik, 85% masyarakat mengatakan tersedia dan 15% masyarakat mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Perpanjangan STNK 5 Tahun, 85,9% masyarakat mengatakan tersedia informasi dan 14,1% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Pengesahan STNK 1 Tahun, 95,7% masyarakat mengatakan tersedia Pengecekan Suhu Tubuh dan 4,3% mengatakan tidak tersedia.

**Tabel 4. 28. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Tersedianya Tempat Cuci Tangan dan Handsnitizer berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

No	Unit Pelayanan Publik	Tersedianya Tempat Cuci Tangan dan Handsnitizer			
		Tidak Ada		Ada	
		n	%	n	%
1	Balik Nama Kendaraan Baru	0	0.0%	6	100.0%
2	Balik Nama Kendaraan Second	0	0.0%	24	100.0%
3	Mutasi dari luar daerah	0	0.0%	19	100.0%
4	Cek Fisik	1	5.0%	19	95.0%
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	1	1.2%	84	98.8%
6	Pengesahan STNK 1 tahun	1	2.2%	45	97.8%

Tabel 4.28. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat yang menjadi responden terhadap penerapan Protokol Covid yaitu Tersedianya Tempat Cuci Tangan dan Handsnitzer berdasarkan Unit Layanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Baru, 100% masyarakat mengatakan Tersedia Tempat Cuci Tangan dan Handsnitzer. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Second, juga 100% masyarakat mengatakan tersedia. Pada unit layanan Mutasi dari Luar Daerah, 100% masyarakat juga mengatakan tersedia. Pada unit layanan Cek Fisik, 95% masyarakat mengatakan tersedia dan 5% masyarakat mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Perpanjangan STNK 5 Tahun, 98,8% masyarakat mengatakan tersedia informasi dan 1,2% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Pengesahan STNK 1 Tahun, 97,8% masyarakat mengatakan Tersedia Tempat Cuci Tangan dan Handsnitzer dan 2,2% mengatakan tidak tersedia.

**Tabel 4. 29. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Protokol Covid Pengaturan Tempat Duduk dan Tempat Antrian Berjarak  $\pm$  1 meter berdasarkan Unit Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

No	Unit Pelayanan Publik	Pengaturan tempat duduk dan tempat antrian berjarak $\pm$ 1 meter			
		Tidak Ada		Ada	
		n	%	n	%
1	Balik Nama Kendaraan Baru	0	0.0%	6	100.0%
2	Balik Nama Kendaraan Second	3	12.5%	21	87.5%
3	Mutasi dari luar daerah	3	15.8%	16	84.2%
4	Cek Fisik	3	15.0%	17	85.0%
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	2	2.4%	83	97.6%
6	Pengesahan STNK 1 tahun	1	2.2%	45	97.8%

Tabel 4.29. memperlihatkan hasil penilaian persepsi Masyarakat yang menjadi responden terhadap penerapan Protokol Covid yaitu Pengaturan Tempat Duduk dan Tempat Antrian Berjarak  $\pm$  1 meter berdasarkan Unit Layanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Baru, 100% masyarakat mengatakan ada Pengaturan Tempat Duduk dan Tempat Antrian Berjarak  $\pm$  1 meter. Pada unit layanan Balik Nama Kendaraan Second, 87,5% masyarakat mengatakan tersedia dan 12,5% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Mutasi dari Luar Daerah, 84,2% masyarakat mengatakan tersedia dan 15,8% masyarakat mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Cek Fisik, 85% masyarakat mengatakan tersedia dan 15% masyarakat mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Perpanjangan STNK 5 Tahun, 97,6% masyarakat

mengatakan tersedia informasi dan 2,4% mengatakan tidak tersedia. Pada unit layanan Pengesahan STNK 1 Tahun, 97,8% masyarakat mengatakan tersedia Pengaturan Tempat Duduk dan Tempat Antrian Berjarak ± 1 meter dan 2,2% mengatakan tidak tersedia.

#### 4.2.2.14. Keamanan Lingkungan

Pada Keamanan Lingkungan yang ditanyakan kepada responden (masyarakat) adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan, di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, terhadap 6 (enam) jenis Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat. Tabel 4.30. berikut ini memperlihatkan nilai rata-rata, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Persepsi Masyarakat terhadap Keamanan Lingkungan.

**Tabel 4. 30. Hasil Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap Keamanan Lingkungan**

No	Jenis Pelayanan Publik	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	75.00	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	77.08	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	78.95	B	Baik
4	Cek Fisik	76.25	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	75.59	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	77.72	B	Baik
<b>Total</b>		<b>76.63</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.30. terlihat bahwa nilai rata-rata dari dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan Keamanan Lingkungan di dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten bernilai 76,63. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan Keamanan Lingkungan, kondisi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dari 6 (enam) jenis Pelayanan Publik dipersepsikan oleh masyarakat mendapatkan nilai B dan dalam kondisi Baik.

Terlihat juga bahwa, seluruh 6 (enam) jenis Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat terhadap Keamanan Lingkungan berada dalam range penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkategori Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan dalam kondisi Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari persepsi masyarakat terhadap Keamanan Lingkungan diberikan kepada jenis pelayanan Mutasi dari Luar Daerah dengan nilai rata-rata sebesar 78,95. Sedangkan yang terendah diberikan kepada jenis pelayanan Balik Nama Kendaraan Baru dengan nilai rata-rata 75,00.

### 4.3. Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik di Dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten

Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik di Dua Kantor SAMSAT Provinsi Banten dilakukan untuk mendapatkan nilai total Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik yang diberikan oleh dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten berdasarkan 14 indikator pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dikembangkan dari KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pada bagian ini, keseluruhan total nilai 14 indikator pelayanan publik di Dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, akan dijumlahkan kemudian di rata-rata untuk mendapatkan nilai total dari persepsi kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Tabel 4.31. menyajikan resume dari nilai rata-rata dari 14 indikator pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dikembangkan dari KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.

**Tabel 4. 31. Resume Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap 14 Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat dan Tingkat Kepuasan Total Masyarakat terhadap Layanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

No	Indikator Kepuasan	Capaian Nilai Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Prosedur layanan	77.3932	B	Baik
2	Persyaratan layanan	76.2500	B	Baik
3	Kejelasan petugas layanan	77.6250	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas layanan	77.1250	B	Baik
5	Tanggung jawab petugas layanan	79.3750	B	Baik
6	Kemampuan petugas layanan	79.7739	B	Baik
7	Kecepatan layanan	69.5000	B	Baik
8	Keadilan mendapat layanan	77.5253	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	76.7500	B	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	75.6250	B	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	83.1875	A	Sangat Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	75.5000	B	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	75.7917	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	76.6250	B	Baik
<b>Tingkat Kepuasan Total</b>		<b>71.5284</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 4.31. memperlihatkan resume penilaian persepsi masyarakat sebagai responden survey terhadap 14 Indikator pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan tingkat kepuasan total masyarakat terhadap layanan publik di Dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, dengan perincian sebagai berikut :

- i. Indikator Prosedur Pelayanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 77,3932. Nilai ini menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- ii. Indikator Persyaratan Layanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 76,2500. Nilai ini menunjukkan bahwa Persyaratan Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- iii. Indikator Kejelasan Petugas Layanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 77,2500. Nilai ini menunjukkan bahwa Kejelasan Petugas Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- iv. Indikator Kedisiplinan Petugas Layanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 77,1250. Nilai ini menunjukkan bahwa Kedisiplinan Petugas Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- v. Indikator Tanggung Jawab Petugas Layanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 79,3750. Nilai ini menunjukkan bahwa Tanggung Jawab Petugas Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- vi. Indikator Kemampuan Petugas Layanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 79,7739. Nilai ini menunjukkan bahwa Kemampuan Petugas Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- vii. Indikator Kecepatan Pelayanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 69,5000. Nilai ini menunjukkan bahwa Kecepatan Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- viii. Indikator Keadilan Mendapatkan Layanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 77,5253. Nilai ini menunjukkan bahwa Keadilan Mendapatkan Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- ix. Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 76,7500. Nilai ini menunjukkan bahwa Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.



- x. Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 75,6250. Nilai ini menunjukkan bahwa Kewajaran Biaya Pelayanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- xi. Indikator Kepastian Biaya Pelayanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 83,1875. Nilai ini menunjukkan bahwa Kepastian Biaya Pelayanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai A dan Kinerja Pelayanan yang Sangat Baik.
- xii. Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 75,5000. Nilai ini menunjukkan bahwa Kepastian Jadwal Pelayanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- xiii. Indikator Kenyamanan Lingkungan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 75,7917. Nilai ini menunjukkan bahwa Kenyamanan Lingkungan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.
- xiv. Indikator Keamanan Pelayanan mendapatkan Capaian Nilai Kepuasan sebesar 76,6250. Nilai ini menunjukkan bahwa Keamanan Pelayanan di Dua Kantor Bersama Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik.

Pada tabel 4.31. tersebut juga terlihat bahwa nilai rata-rata dari 14 Indikator yang merupakan Tingkat Kepuasan Total bernilai 71,5284. Nilai menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dengan Kinerja Pelayanan yang Baik. Meskipun secara umum ke-14 Indikator pelayanan publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten memiliki kinerja yang Baik, bahkan ada yang Sangat Baik yaitu untuk indikator Kepastian Biaya Pelayanan, namun ada satu indikator yang nilainya dibawah 70, yaitu indikator Kecepatan Layanan. Untuk itu, indikator Kecepatan Layanan ini bisa menjadi perhatian khusus bagi BAPENDA Provinsi Banten untuk ditingkatkan pelayanannya.

Selain analisa kepuasan masyarakat terhadap 14 Indikator Pelayanan Publik, juga dilakukan analisa terhadap analisa kepuasan masyarakat terhadap 6 (enam) jenis pelayanan publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Tabel 4.32, memperlihatkan resume penilaian persepsi masyarakat terhadap 6 (enam) jenis pelayanan publik di Dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten.

**Tabel 4. 32. Resume Penilaian Persepsi Masyarakat terhadap 6 (enam) Jenis Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

No	Jenis Layanan	Skore Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Balik Nama Kendaraan Baru	66.40	B	Baik
2	Balik Nama Kendaraan Second	69.42	B	Baik
3	Mutasi dari luar daerah	71.23	B	Baik
4	Cek Fisik	70.72	B	Baik
5	Perpanjangan STNK 5 Tahun	71.37	B	Baik
6	Pengesahan STNK 1 tahun	72.00	B	Baik
<b>Total</b>		<b>71.05</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 4.32. di atas terlihat bahwa 6 (enam) jenis pelayanan di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten seluruhnya mempunyai Mutu Pelayanan yang bernilai B dan Kinerja Pelayanan yang Baik. Meskipun seluruh 6 (enam) pelayanan publik tersebut memiliki Mutu Pelayanan B dan Kinerja Pelayanan baik, namun 2 (dua) pelayanan publik perlu mendapatkan perhatian khusus dan perbaikan kinerja karena nilai skor kepuasannya masih di bawah 70. Dua pelayanan publik tersebut adalah Balik Nama Kendaraan Baru (dengan nilai skore kepuasan = 66,40) dan Balik Nama Kendaraan Second (dengan nilai skore kepuasan = 69,42). Pelayanan publik Cek Fisik juga perlu mendapatkan perhatian khusus dan perbaikan, karena nilainya tipis di atas 70, yaitu 70,72.

**Tabel 4. 33. Kategori Tingkat Kepuasan Layanan Total di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

Kategori Tingkat Kepuasan	n	%
Tidak Puas	2	1.0
Kurang Puas	6	3.0
Puas	151	75.5
Sangat Puas	41	20.5
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

Jika ditanyakan kepada responden “Bagaimana kepuasan pelayanan di SAMSAT secara keseluruhan?” hasilnya tertera pada Tabel 4.33. Tambah secara total yang merasa Puas (“Puas” dan “Sangat Puas”) ada sebanyak 96%, sedangkan yang merasa kurang puas (“Tidak Puas” dan “Kurang Puas”) ada sebanyak 4%. Hasil menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT di wilayah provinsi Banten sudah cukup baik.

#### **4.4. Analisa Kesenjangan Tingkat Kepentingan vs Kepuasan Layanan**

Analisa Kesenjangan pada Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten digunakan untuk melihat besarnya

kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dari Pelayanan Publik sebagai harapan dari Masyarakat (Responden) dengan Nilai Kepuasan Layanan yang sudah diterima masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik tersebut. Analisa kesenjangan ini penting bagi BAPENDA Provinsi Banten untuk mengetahui Layanan Publik mana yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dengan kenyataan yang diterima masyarakat sehingga Layanan Publik tersebut bisa segera diperbaiki.

Tabel 4.34. ini menunjukkan tingkat kepentingan masyarakat terhadap 14 indikator kepuasan pelayanan publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Nilai tingkat kepentingan 14 indikator kepuasan publik ini diperoleh dari nilai rata-rata jawaban kuesioner Survey nomor P.32 yang menggambarkan harapan atau ekspektasi masyarakat (responden) terhadap pelayanan publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten saat ini dan di masa mendatang.

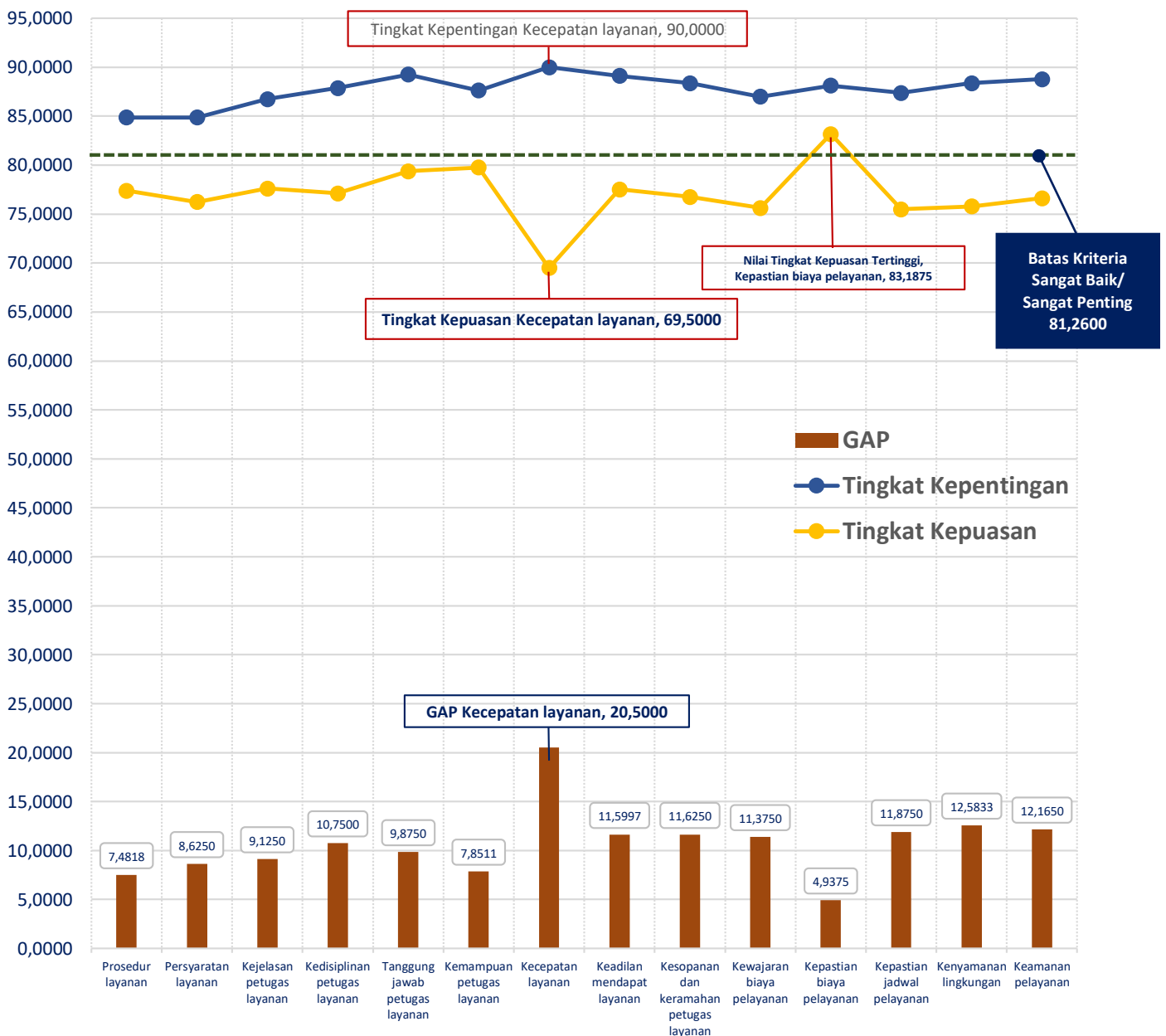
**Tabel 4. 34. Kepentingan Masyarakat terhadap 14 Indikator Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

No	Indikator Kepuasan	Rata-rata
1	Prosedur layanan	84.8750
2	Persyaratan layanan	84.8750
3	Kejelasan petugas layanan	86.7500
4	Kedisiplinan petugas layanan	87.8750
5	Tanggung jawab petugas layanan	89.2500
6	Kemampuan petugas layanan	87.6250
7	Kecepatan layanan	90.0000
8	Keadilan mendapat layanan	89.1250
9	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	88.3750
10	Kewajaran biaya pelayanan	87.0000
11	Kepastian biaya pelayanan	88.1250
12	Kepastian jadwal pelayanan	87.3750
13	Kenyamanan lingkungan	88.3750
14	Keamanan pelayanan	88.7900
	<b>Total</b>	<b>87.7439</b>

Pada tabel 4.34. terlihat, bahwa seluruh nilai rata-rata dari tingkat kepentingan 14 Indikator Kepuasan Pelayanan Publik di Dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten berada di atas ambang batas nilai kriteria minimal Sangat Penting/Sangat Baik yaitu 81,2600. Indikator kepuasan yang mendapatkan nilai tingkat kepentingan dengan rata-rata tertinggi adalah Kecepatan Layanan yaitu bernilai 90,0000, sedangkan untuk indikator dengan tingkat kepentingan terendah adalah Prosedur Layanan dan Persyaratan Layanan dengan nilai rata-rata 84,8750. Sedangkan total rata-rata dari tingkat kepentingan

14 indikator ini adalah sebesar 87,7439. Tingginya nilai rata-rata tingkat kepentingan 14 indikator hingga semuanya berada di atas ambang batas kriteria minimal, menunjukkan tingginya harapan Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten

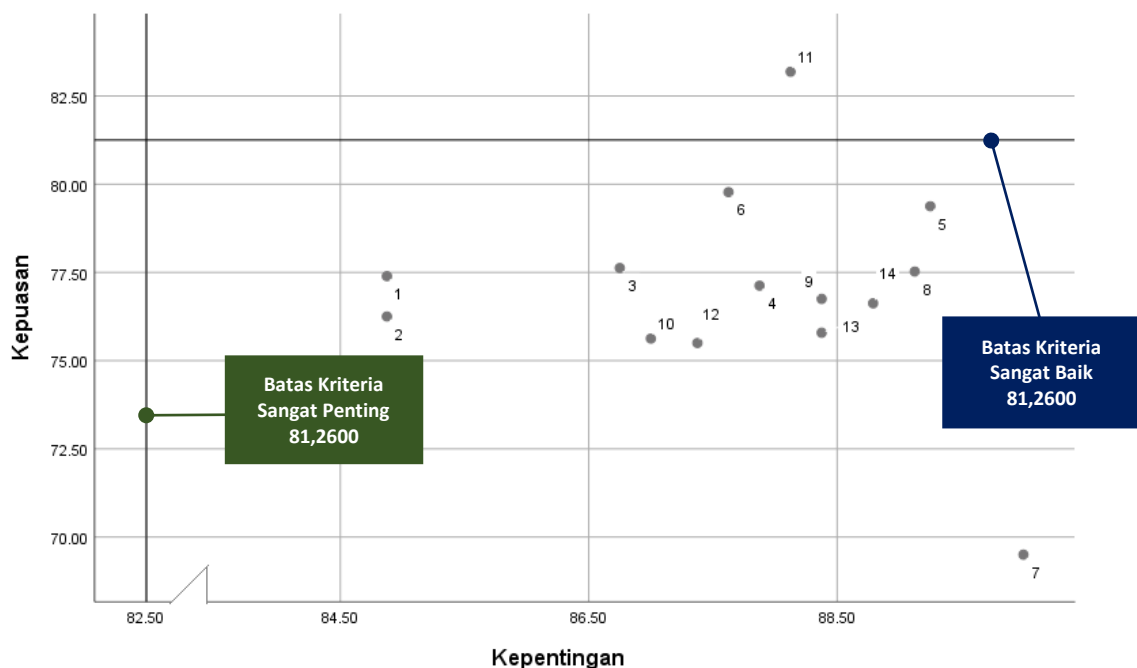
Kemudian untuk mendapatkan gambaran kesenjangan harapan masyarakat (Tingkat Kepentingan) dengan apa yang sudah diterima masyarakat (Tingkat Kepuasan) terhadap 14 Indikator Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten, kedua nilai yang diperoleh dari hasil survey lapangan, yaitu Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepuasan masyarakat, akan dipadukan dalam grafik berikut ini.



**Gambar 4. 4. Kesenjangan Tingkat Kepentingan vs Tingkat Kepuasan 14 Indikator Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

Pada gambar 4.4. terlihat terlihat nilai rata-rata Tingkat Kepentingan dari 14 indikator Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten berada di atas batas nilai kriteria minimal Sangat Penting/Sangat Baik yaitu 81,2600. Sementara untuk nilai rata-rata dari Tingkat Kepuasan dari 14 Indikator tersebut hampir semua berada di bawah ambang batas, kecuali indikator Kepastian Biaya Pelayanan yang berada di atas ambang batas. Perbedaan yang cukup signifikan antara nilai rata-rata Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan ini menimbulkan kesenjangan (gap) yang cukup tinggi pada ke 14 indikator Pelayanan Publik di dua Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten. Nilai kesenjangan tertinggi adalah untuk Kecepatan layanan yaitu sebesar 20,5000. Tingginya nilai kesenjangan ini karena tingginya tingkat kepentingan (tingkat harapan) masyarakat terhadap indikator Kecepatan Layanan, yaitu mencapai 90,000. Sementara untuk nilai kesenjangan terendah adalah untuk indikator Kepastian Biaya Pelayanan (4,9375).

Berdasarkan analisa kesenjangan tersebut, BAPENDA Provinsi Banten masih harus memperbaiki kinerja 14 indikator Pelayanan Publik pada Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten agar bisa memenuhi harapan masyarakat dalam hal kepuasan pelayanan publik. Indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah Kecepatan Layanan.



No	Indikator	No	Indikator
1	Prosedur layanan	8	Keadilan mendapat layanan
2	Persyaratan layanan	9	Kesopanan dan keramahan petugas layanan
3	Kejelasan petugas layanan	10	Kewajaran biaya pelayanan
4	Kedisiplinan petugas layanan	11	Kepastian biaya pelayanan
5	Tanggung jawab petugas layanan	12	Kepastian jadwal pelayanan
6	Kemampuan petugas layanan	13	Kenyamanan lingkungan
7	Kecepatan layanan	14	Keamanan pelayanan

**Gambar 4. 5. Grafik Importance Performance Anaysis 14 Indikator Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Banten**

Berdasarkan grafik Importance Performance Analysis nampak bahwa secara tingkat kepentingan, semua indikator memiliki tingkat kepentingan yang “Sangat Penting”, namun jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan yang diterima responden mayoritas berada pada keiteria “Baik”, hanya Kepastian Biaya Pelayanan yang berada pada kategori “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan terhadap indikator pelayanan yang berada pada kategori “Baik” perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat yang menerima layanan di kantor SAMSAT provinsi Banten minimal sama dengan nilai harapannya atau bahkan lebih tinggi dari nilai harapannya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

1. Secara umum Skore kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berada pada kategori “BAIK” dengan skore kepuasan 71,53
2. Skore kepuasan berdasarkan 14 indikator penyusun kepuasan berada pada rentang nilai 69,5 sampai dengan 83,18, jika dibuat dalam bentuk mutu kinerja berada pada kriteria “BAIK” & “SANGAT BAIK”.
3. Mayoritas mutu kinerja dari 14 indikator penyusun kepuasan berada pada kategori “BAIK”. Hanya ada satu indikator yang kepuasan yang memiliki nilai “SANGAT BAIK” yaitu Kepastian Biaya Pelayanan
4. Jika ditanya mengenai kepuasan secara total terhadap layanan yang di berikan, mayoritas responden menyatakan PUAS yaitu 96% (“Puas” & “Sangat Puas”), hanya sedikit yang menyatakan TIDAK PUAS yaitu 4% (“Sangat Tidak Puas” & “Tidak Puas”)
5. Jika dibandingkan dengan harapan maka tingkat kepuasan masih dibawah nilai harapannya, hal ini yang menjadi perhatian untuk dijadikan motivasi peningkatan secara berkelanjutan agar antara harapan dengan tingkat kepuasannya minimal memiliki nilai yang sama.
6. Prioritas perbaikan Indikator Pelayanan yang didasarkan pada besar gap yang terjadi antara harapan dengan tingkat kepuasannya diperoleh urutan sebagai berikut : 1). Kecepatan Layanan, 2). Kenyamanan Lingkungan, 3). Keamanan Pelayanan, 4). Kepastian Jadwal Pelayanan, 5). Kesopanan dan Keramahan Petugas, 6.) Keadilan Mendapat Pelayanan, 7). Kewajaran Biaya Pelayanan, 8). Kedisiplinan Petugas Layanan, 9). Tanggung Jawab Petugas Layanan, 10). Kejelasan Petugas Layanan, 11). Persyaratan Layanan, 12). Kemampuan Petugas Layanan, 13). Prosedur Layanan dan 14). Kepastian Biaya Pelayanan

## 5.2. Saran dan Rekomendasi

	Saran & Rekomendasi
SDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hitung rasio ideal beban kerja dengan jumlah personil (hitung jumlah yang masyarakat yang dilayani per hari dan sesuaikan jumlah pekerja yang melayani)</li> <li>✓ Peningkatan budaya organisasi yang melayani dengan hati dan tanggung jawab</li> <li>✓ Sistem pelatihan yang baik dan kontinu untuk semua karyawan, walaupun jenis pelatihannya sama dengan tujuan sebagai pengingat karyawan bagaimana memberikan pelayanan yg baik</li> <li>✓ Pemberian reward and punishment yang adil dalam rangka peningkatan kinerja untuk semua karyawan (misal ada kompetisi pegawai teladan dll)</li> </ul>
Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pemanfaatan teknologi informasi (untuk pendaftaran, informasi berkas dan juga progres pelayanan)</li> <li>✓ Galakan samsat keliling dengan penempatan waktu (jadwal) dan lokasi yang tepat (gunakan data kapan waktu2x jumlah layanan sedikit dan banyak)</li> <li>✓ Tambah ketersediaan fasilitas yang dianggap kurang dan rawat dengan baik (misal tambah toilet dan dibersihkan pembersihan secara periodik dan tercatat)</li> <li>✓ Terapkan sistem antrian elektronik yg memberikan kepastian waktu pelayanan (ada standart waktu layanan) dan kepastian nomor pelayanan yang dapat diakses disekitar samsat untuk mengurangi kerumunan</li> <li>✓ Terapkan sistem integrasi yang baik antar stage holder layanan seperti Bank, dan Kepolisian</li> <li>✓ Buat layout/denah lokasi pelayanan termasuk fasilitas yang ada</li> </ul>
Metode Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lakukan sosialisasi &amp; pendidikan ke masyarakat terhadap terobosan layanan di lakukan (seperti layanan online, SAMSAT keliling dll)</li> <li>✓ Adanya pertemuan rutin membahas permasalahan layanan</li> <li>✓ Penerapan sistem/prosedur pelayanan yang terdokumentasi dengan baik, agar capaian kinerja yang sudah diperoleh terukur dan dapat dipertahankan atau dapat ditingkatkan (misal informasi prosedur dan syarat2x pelayanan, SOP pelayanan, biaya pelayanan)</li> </ul>





## LAMPIRAN

<b>Nomor Kuesioner</b>	
------------------------	--

Bapak/Ibu Yth.,

Untuk meningkatkan kualitas layanan di SAMSAT melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin. Kami berharap Bapak/Ibu bersedia mengisi kuesioner survei berikut. Informasi dan jawaban Bapak/Ibu akan dievaluasi oleh Tim Ahli Independen dan akan dijaga kerahasiaannya. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang Bpk/Ibu maksud.

WILAYAH PELAYANAN					
Jenis Pengurusan	1	Balik Nama Kendaraan Baru	4	Cek fisik	
	2	Balik Nama Kendaraan Second	5	Perpanjangan STNK 5 tahun	
	3	Mutasi dari luar daerah	6	Pengesahan STNK 1 tahun	
Alamat SAMSAT					

DATA RESPONDEN						
Nama Responden						
Jenis Kelamin	1	Laki-laki	2	Perempuan		
Usia	1	18 – 25 tahun.	3	36 – 45 tahun	5	56 – 65 tahun
	2	26 – 35 tahun	4	46 – 55 tahun	6	>65 tahun
Pendidikan	1	SD/Sederajat	3	SLTA/Sederajat	5	Sarjana (D4/S1)
	2	SLTP/Sederajat	4	Diploma 1-3/Sederajat	6	Pasca Sarjana (S2/S3)
Pekerjaan	1	Pelajar		6	Pegawai swasta/BUMN	
	2	Mahasiswa		7	TNI/POLRI	
	3	Ibu Rumah Tangga		8	Profesional (dokter, pengacara, dsb)	
	4	Freelancer/Part time		9	Wiraswasta	
	5	PNS		10	Lainnya, sebutkan _____	
Perkiraan Penghasilan per bulan	1	<Rp 2.600.000		4	Rp 7.800.000 – Rp 12.999.999	
	2	Rp 2.600.000 – Rp 5.199.999		5	> Rp 13.000.000	
	3	Rp 5.200.000 – Rp 7.799.999				
Telp./Ponsel						
Alamat Email						

**PETUNJUK:** Kami mempunyai sejumlah PERNYATAAN yang berkaitan dengan kondisi pelayanan disamsat yang Bapak/Ibu ikuti. Mohon diberikan penilaian. Beri **tanda silang (X)** pada jawaban yang Bpk/Ibu maksud.

No.	<b>I. PROSEDUR LAYANAN</b> <i>adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan</i>			
P1.	prosedur mengurus balik nama kendaraan baru, <b>dapat diperoleh</b> dengan?			
	a	Sulit	c	Mudah
	b	Cukup Sulit	d	Sangat Mudah
P2.	Prosedur mengurus balik nama kendaraan second, <b>dapat diperoleh</b> dengan?			
	a	Sulit	c	Mudah
	b	Cukup sulit	d	Sangat Mudah
P3.	Prosedur mengurus mutasi luar daerah, <b>dapat diperoleh</b> dengan?			
	a	Sulit	c	Mudah
	b	Cukup Sulit	d	Sangat mudah
P4.	Prosedur mengurus cek fisik, <b>dapat diperoleh</b> dengan			
	a	Sulit	c	Mudah
	b	Cukup Sulit	d	Sangat Mudah
P5.	Prosedur mengurus perpanjangan STNK 5 tahun, <b>dapat diperoleh</b> dengan?			
	a	Sulit	c	Mudah
	b	Cukup sulit	d	Sangat Mudah

P6.	Prosedur mengurus pengesahan STNK 1 tahun, dapat diperoleh dengan?			
	a	Sulit	c	Mudah
	b	Cukup sulit	d	Sangat Mudah
P7.	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan samsat?			
	a	Sulit	d	Mudah
	b	Cukup Sulit	e	Sangat Mudah
P8.	Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui informasi mengurus/membuat yang berkaitan dengan layanan Samsat? [Jawaban dapat lebih dari satu]			
	a	Informasi langsung di Polres	d	Media sosial (facebook, twitter, instagram)
	b	Informasi pihak ketiga	e	Lainnya, Sebutkan : .....
	c	Situs resmi Korlantas	f	

<b>II. PERSYARATAN LAYANAN</b>				
No.	<i>Adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya</i>			
P9.	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan persyaratan dengan jenis pelayanannya?			
	a	Tidak Sesuai	c	Sesuai
	b	Kurang Sesuai	d	Sangat Sesuai
P10.	Sebutkan dokumen persyaratan yang sulit dipenuhi			
	a	KTP	c	STNK
	b	BPKB	d	Surat Kuasa Pengurusan
	e	Kuitansi Pembelian	f	Faktur Asli/Legalisir
	g	Tidak ada yang sulit		

<b>III. KEJELASAN PETUGAS PELAYANAN</b>				
No.	<i>Adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kekuasaan dan tanggungjawabnya)</i>			
P11.	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?			
	a	Tidak Jelas	c	Jelas
	b	Kurang Jelas	d	Sangat Jelas

<b>IV. KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN</b>				
No.	<i>Adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku</i>			
P12.	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan			
	a	Tidak Disiplin	c	Disiplin
	b	Kurang Disiplin	d	Sangat Disiplin

<b>V. TANGGUNGJAWAB PETUGAS PELAYANAN</b>				
No.	<i>Adalah kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan</i>			
P13.	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan			
	a	Tidak tanggungjawab	c	Tanggungjawab
	b	Kurang tanggungjawab	d	Sangat tanggungjawab

<b>VI. KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN</b>				
No.	<i>Adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat</i>			
P14.	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan			
	a	Tidak Mampu	c	Mampu
	b	Kurang Mampu	d	Sangat Mampu

<b>VII. KECEPATAN PELAYANAN</b>				
<b>No.</b>	<i>Adalah target jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan</i>			
P15.	Informasi tentang waktu operasional diketahui dengan jelas			
	a	Tidak jelas	c	Jelas
	b	Kurang jelas	d	Sangat jelas
P16.	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan			
	a	Tidak sesuai	c	Sesuai
	b	Kurang sesuai	d	Sangat sesuai
P17.	Informasi waktu penerbitan surat yang di urus diketahui dengan jelas			
	a	Tidak jelas	c	Jelas
	b	Kurang jelas	d	Sangat jelas
P18.	Penerbitan surat yg di urus sesuai dengan waktu yang ditetapkan			
	a	Tidak sesuai	c	Sesuai
	b	Kurang sesuai	d	Sangat sesuai
P19.	Tersedia sistem antrian yang teratur			
	a	Tidak teratur	c	Teratur
	b	Kurang teratur	d	Sangat teratur
P20.	Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pengajuan, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [Jawaban dapat lebih dari satu] (tolong disebutkan??)			
	a	Cek Fisik	e	Pembayaran
	b	Pengesahan hasil Cek Fisik	f	Ambil STNK
	c	Ambil formulir pendaftaran	g	Ambil TNKB
	d	Pendaftaran		
P21.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan pelayanan di unit ini?			
	a	Tidak Cepat	c	Cepat
	b	Kurang Cepat	d	Sangat Cepat

<b>VIII. KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN</b>				
<b>No.</b>	<i>Adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani</i>			
P22.	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini?			
	A	Tidak Adil	c	Adil
	b	Kurang Adil	d	Sangat Adil

<b>IX. KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS</b>				
<b>No.</b>	<i>Adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati</i>			
P23.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?			
	A	Tidak Sopan dan Ramah	c	Sopan dan Ramah
	b	Kurang Sopan dan Ramah	d	Sangat Sopan dan Ramah

<b>X. KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN</b>				
<b>No.</b>	<i>Adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</i>			
P24.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?			
	a	Tidak Wajar	c	Wajar
	b	Kurang Wajar	d	Sangat Wajar

<b>XI. KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN</b>				
<b>No.</b>	<i>Adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</i>			
P25.	Besarnya biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan yang berlaku (PNBP No.60 Tahun 2016)			
	a	Tidak sesuai	c	Sesuai
	b	Kurang sesuai	d	Sangat sesuai

P26.	<b>Tidak ada biaya tambahan</b> selain tarif yang telah ditentukan			
a	Ada dan sangat banyak	c	Ada tetapi sedikit	
b	Ada dan banyak	d	Tidak ada	

<b>No.</b>	<b>XII. KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN</b>			
	<i>Adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan</i>			
P27.	Apakah ketepatan waktu pelaksanaan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?			
a	Tidak sesuai	c	Sesuai	
b	Kurang sesuai	d	Sangat sesuai	

<b>No.</b>	<b>XIII. KENYAMANAN LINGKUNGAN</b>			
	<i>Adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.</i>			
P28.	<b>Sarana Prasarana Umum:</b>			
	Toilet			
a	Tidak ada	c	Ada dan bersih	
b	Ada, tapi kotor	d	Memadai dan sangat bersih	
	Musholla			
a	Tidak ada	c	Ada dan bersih	
b	Ada, tapi kotor	d	Ada dan sangat bersih	
	Lahan parkir memadai			
a	Ada tapi sempit	c	Ada dan cukup	
b	Ada tapi tidak cukup	d	Ada dan sangat luas	
P29.	<b>Kondisi Umum:</b>			
	Kenyamanan ruang pelayanan secara keseluruhan			
a	Tidak nyaman	c	Nyaman	
b	Kurang nyaman	d	Sangat nyaman	
	Kebersihan ruang pelayanan secara keseluruhan			
a	Kotor	c	Bersih	
b	Agak kotor	d	Sangat bersih	
P30.	<b>Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19</b>			
	Tersedianya informasi wajib menggunakan masker			
a	Ada			
b	Tidak Ada			
	Tersedianya pengecekan suhu tubuh ( $\leq 37,5^{\circ} C$ )			
a	Ada			
b	Tidak Ada			
	Tersedianya tempat cuci tangan dan Handsanitizer			
a	Ada			
b	Tidak Ada			
	Pengaturan tempat duduk dan tempat antrian berjarak $\pm 1$ meter			
a	Ada			
b	Tidak Ada			

No.	<b>XIV. KEAMANAN PELAYANAN</b>			
	Adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan			
P31.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keamanan pelayanan di unit ini? termasuk keamanan lingkungan (tempat parkir, ruang pelayanan, dll)			
	a	Tidak Aman	c	Aman
	b	Kurang Aman	d	Selalu Aman

<b>XV. KESELURUHAN</b>	
P32.	Mohon berikan penilaian tingkat <b>KEPENTINGAN</b> pada setiap pernyataan. Tingkat kepentingan adalah <b>harapan atau ekspektasi</b> Bapak/Ibu terhadap pelayanan di Samsat setempat saat ini dan di masa mendatang. <b>Beri tanda silang (X)</b> pada jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

No.	ATRIBUT	KEPENTINGAN [SA]			
		Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
1.	Prosedur pelayanan				
2.	Persyaratan pelayanan				
3.	Kejelasan petugas pelayanan				
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan				
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan				
6.	Kemampuan petugas pelayanan				
7.	Kecepatan pelayanan				
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan				
9.	Kesopanan dan keramahan petugas				
10.	Kewajaran biaya pelayanan				
11.	Kepastian biaya pelayanan				
12.	Kepastian jadwal pelayanan				
13.	Kenyamanan lingkungan				
14.	Keamanan pelayanan				

P33.	Bagaimana kepuasan pelayanan di Samsat secara keseluruhan?	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat puas
------	--	------------	-------------	------------	-------------

..... - 2020

tandatangan