

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN STNK DI KANTOR SATUAN ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN TUBAN KABUPATEN TUBAN

Zendy Permana (11040674220)

S-1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya (zezezen@rocketmail.com)

Abstrak

STNK adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. STNK diterbitkan oleh SAMSAT. Salah satu Samsat yang memfasilitasi pelayanan penerbitan/pengesahan STNK yaitu Samsat Kabupaten Tuban, disana masyarakat dapat mengajukan permohonan pembuatan STNK sebagai syarat legalitas dalam kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam memberikan pelayanan STNK, Samsat diuntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk terciptanya kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan itu melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat Sembilan aspek penilaian yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 97 wajib pajak dari populasi 3.679 menggunakan teknik Proporsional Random Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan STNK di kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban secara garis besar sudah berjalan dengan baik karena perolehan nilai pada setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 62,8%, persyaratan 64,8%, waktu pelayanan 67,3%, biaya/tarif 65,3%, produk spesifikasi jenis pelayanan 63,4%, kompetensi pelaksana 64%, perilaku pelaksana 64%, maklumat pelayanan 64,4%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 64,4%. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator prosedur yakni sebesar 62,8% sementara persentase tertinggi sebesar 67,3% pada indikator waktu pelayanan.

Kata Kunci: STNK, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Survey Kepuasan Masyarakat.

Abstract

STNK is proof of registration and the ratification of a vehicle based on identity and ownership that has been registered .Published by Samsat vehicle registration .One of the services that facilitate the issuance of Samsat. Samsat district Tuban namely the ratification of the STNK, there the community can propose making STNK as a requirement legality in motor vehicle ownership. The registration procedures, Samsat in charge to provide best service to the public to create public satisfaction. In this respect the aspects the government has set the public satisfaction through surveys gratification set out by the ministry of administrative and bureaucratic reform state of the republic of indonesia no.16/Th.2014 which nine aspects, namely the judgment procedures, service period, costs and tariffs specifications of products and services competence steering unmannerly steering and the handling of complaints, service, suggestions and inputs. The method used namely deskriptif-kuantitatif.Research is taking samples 97 taxpayers 3.679 proportion of the population uses the technique of random sampling. Technical data used are a questionnaire, interviews, and observation.Technical data analisis in these studies the uses statistical analyses descriptive. The results of research shows that STNK in the office of Samsat district Tuban in outline has been running well because of its value on every indicator the procedure of obtaining the percentage of 62,8 % , 64,8 % requirements , time service 67,3 % , the costs of tariff 65,3 % , the type of product specifications 63.4 % service , the competence of the 64 percent , the behavior of the 64 percent , intimation 64,4 % service , handling of complaints , advice and input 64,4 % .In the results that has been told there are indicators lowest is in the procedure as much as 62,8 % while the highest percentage of 67,3 % in an indicator of the time of service.

Keywords: STNK, Public Service, Public Satisfaction, Community Satisfaction Survey.

PENDAHULUAN

Dalam era teknologi yang semakin pesat dan modern saat ini, kebutuhan masyarakat akan kemudahan dan keringanan dalam berbagai cara dalam mendapatkan sesuatu menjadi tantangan tersendiri oleh instansi atau perusahaan dalam menyediakan jasa maupun produk yang mereka tawarkan. Usaha yang dilakukan bermacam-macam, mulai dari meningkatkan mutu atau kualitas produk, sampai bagaimana cara penyampaiannya kepada masyarakat atau pelanggan. Karena kebutuhan manusia saat ini serba instan, maka yang menjadi sorotan penting penyedia jasa maupun produk adalah usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan dan meringankan para pengguna jasa maupun barang atau produk dan mempertahankan kinerja daripada seorang pemberi layanan tersebut.

Meningkatkan pelayanan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap instansi ataupun perusahaan, baik instansi swasta maupun instansi pemerintah. Suatu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan barang atau produk selain meningkatkan mutu barang tersebut juga perlu dan penting dalam hal pelayanan yang diberikan, seperti contoh dalam penyampaian atau pengenalan terhadap masyarakat atau pelanggan agar mereka tahu selain kualitas barang yang bagus tapi juga mempunyai pelayanan yang baik pula sehingga masyarakat atau pelanggan akan percaya dan tertarik untuk menggunakan barang tersebut.

Dalam perusahaan atau instansi pemerintah, terutama yang bergerak di bidang jasa meningkatkan pelayanan itu sangat penting karena mereka menyediakan jasanya untuk masyarakat, jadi dalam hal ini kepuasan masyarakat yang menjadi tujuan utama oleh instansi atau perusahaan tersebut. Misalnya perusahaan Semen Indonesia yang saat ini mempunyai brand yang dipercaya memiliki produk berupa semen yang baik untuk masyarakat, kantor pemerintahan kota atau kabupaten dalam hal menyediakan layanan terkait data kependudukan yang berhubungan dengan masyarakat setempat. Jadi banyak usaha dan cara yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sesuai instansi dan perusahaan masing-masing sehingga akan berdampak pada kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Kepuasan konsumen adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima

pelanggan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Ada dua kemungkinan untuk harapan yang terbentuk karena informasi dan kebijakan dari suatu instansi. Kemungkinan yang pertama adalah bila kantor atau perusahaan memberikan informasi yang berlebihan terhadap konsumen dari barang atau jasa yang diproduksi, maka konsumen akan mempunyai pengharapan yang terlalu tinggi, sehingga berakibat ketidakpuasan apabila kantor atau perusahaan tidak dapat memenuhi apa yang diinformasikan kepada pelanggan. Kemungkinan kedua adalah bila kantor atau perusahaan kurang memberikan informasi kepada konsumen, maka konsumen akan kurang tertarik (harapannya rendah), pada produk atau pelayanan tersebut.

Usaha menciptakan kepuasan pelanggan hendaknya menjadi prioritas besar bagi kantor ataupun perusahaan. Strategi dalam menciptakan kepuasan seharusnya disusun dengan cermat sehubungan dengan instansi ataupun perusahaan yang kedepannya agar bisa meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan atau kantor khususnya yang bergerak di bidang jasa, adalah dengan menerapkan masalah pelayanan yang ada pada instansi tersebut.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau SAMSAT merupakan suatu instansi yang bergerak dalam jasa pelayanan. Instansi ini memiliki fungsi dalam mencetak dan menerbitkan surat ataupun dokumen negara yang berhubungan dengan kendaraan bermotor. Untuk mengetahui kepemilikan barang bermotor, maka masyarakat wajib mempunyai Surat Tanda Nomor Kendaraan atau STNK yang mana surat atau dokumen kepemilikan secara legal ini dicetak dan diterbitkan langsung oleh instansi tersebut. Pada dasarnya banyak sekali permasalahan yang sedang terjadi di kantor Samsat dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dalam hal penerbitan STNK yang dilatarbelakangi dengan adanya kasus korupsi mesin simulator oleh Irjen Djoko Susilo selaku Kepala Korlantas Polisi Republik Indonesia. Dengan adanya kasus tersebut, maka salah satu dampaknya adalah terlambatnya logistik yang akan digunakan sebagai bahan pembuatan pelat nomor kendaraan bermotor yang mana hal tersebut sangat berpengaruh dalam pencetakan dan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan atau STNK. Dari kasus tersebut yang sudah terjadi di seluruh jajaran Kantor Samsat yang ada di Indonesia, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana Kantor Samsat mengupayakan ataupun memaksimalkan khususnya dalam hal pelayanan penerbitan STNK yang dilatarbelakangi oleh kasus tersebut. Untuk itu peneliti memilih melakukan penelitian terkait pelayanan penerbitan STNK di Kantor Satuan

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban.

Sesuai fungsi dan tujuannya, Kantor Samsat Kabupaten Tuban dituntut untuk memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen. Kantor Samsat sebagai instansi pemerintah diharapkan dapat memberikan informasi dan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel (2003:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Konsumen yang tidak puas terhadap produk atau layanan yang diterima (dengan cara membandingkan kualitas produk yang diharapkannya dan berdasarkan informasi yang diterima sebelumnya), akan melakukan tanggapan berupa komplain atau usulan untuk perbaikan melalui lisan (telepon, kunjungan) maupun tulisan (kotak kritik dan saran, surat, dan sebagainya). Bagi kantor atau perusahaan yang terpenting adalah mempermudah proses komplain dari konsumen dan usulan tersebut sampai kepada pihak terkait dan dapat segera ditindaklanjuti.

Berdasarkan studi pendahuluan (Larasati, 2008:2) tentang pelayanan STNK terdapat keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat mengenai pelayanan dalam pembuatan dan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan yaitu tentang kurang tepatnya waktu dalam menerbitkan STNK, kurang ramahnya petugas dalam melayani masyarakat, kurang tersedianya fasilitas pada kantor dan masih ada kekurangan lainnya yang harus lebih diperhatikan dalam hal melayani masyarakat. Dari sini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat dirasa masih kurang dikarenakan masih banyaknya hal-hal yang dirasa belum memenuhi harapan. Padahal apabila dicermati ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, antar lain: karyawan, pimpinan, kinerja, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan dari perombakan birokrasi yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Dari uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian yang lebih berorientasi pada "**Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK di kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban**".

KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan

Kita semua harus dapat memahami bahwa layanan atau pelayanan (service) berasal dari orang-orang, bukan dari instansi atau perusahaan. Dengan demikian, layanan

itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak untuk membantunya secara sukarela.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau langganan. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh pusat pelayanan dalam menangani orang-orang yang memerlukan pelayanan-pelayanan.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum menurut Kasmir (2005:37) bahwa "pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan".

Tjiptono & Chandra (2005:59) mengemukakan bahwa "konsep orientasi pelayanan lebih menekankan pada aspek praktik, kebijakan dan prosedur layanan pada sebuah organisasi".

Menurut Barata (2004:34) bahwa "suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani".

Dalam teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan demi menunjang kegiatan produksi sebuah kantor atau perusahaan yang dengan cara dilakukan sebaik mungkin dalam hal pelayanan agar tercipta sebuah nilai positif oleh pelanggan tersebut. Pelayanan yang diberikan dengan baik diharapkan dapat memuaskan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan.

Salah satu cara agar penjualan jasa atau perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan.

Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan nasabah dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan.

Berdasarkan teori pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu hal yang harus diperhatikan, khususnya pada sebuah instansi baik pemerintah maupun swasta guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun konsumen yang membutuhkan jasa dari instansi tersebut. Kualitas pelayanan harus tetap terjaga dan harus selalu ditinjau kembali agar masyarakat ataupun konsumen tidak kecewa dengan jasa yang dibutuhkan. Dalam hal memberikan pelayanan, instansi ataupun perusahaan harus mempunyai strategi dan program pelayanan, karena baik buruknya suatu instansi bukan hanya bagaimana produk ataupun jasa yang dihasilkan, namun bagaimana suatu instansi tersebut menerapkan pelayanan bagi masyarakat ataupun konsumen, sehingga dengan pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat percaya pada jasa ataupun produk yang dihasilkan oleh instansi ataupun perusahaan terkait.

2. Karakteristik Layanan

Karakteristik layanan tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium, sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*). *Service inseparability* berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, dimana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Pelayanan langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

3. Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara

tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik (Lewis dan Gilman 2005:32).

Menurut pendapat para ahli tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang berorientasi atau dilakukan untuk masyarakat secara umum, jadi siapapun berhak mendapatkan pelayanan yang baik jika memerlukan informasi dan jasa atau produk yang mereka inginkan.

4. Survey Kepuasan Masyarakat

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/Th.2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka ada beberapa unsur yang digunakan agar peneliti mendapatkan kepastian data sesuai dengan pengukuran yang sudah ditetapkan.

Dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/Th.2014 dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur secara komprehensif yang artinya jelas pengukurannya, penjelasannya dan hasilnya. Dari adanya keputusan tersebut, maka sangat membantu penelitian ini dalam mengukur kepuasan masyarakat yang hasilnya tentu lebih unggul daripada penelitian terdahulu yang relevan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang menurut Sugiyono (2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan STNK di kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban.

Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan. Penelitian kuantitatif mengambil jarak antara peneliti dengan objek yang diteliti. Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen-instrumen formal, standar dan bersifat mengukur (Sukmadinata, 2006).

Menurut Sugiyono (2006:60), variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Lebih lanjut Hatch dan Forhady dalam (Sugiono, 2006:60) memaparkan secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Berdasarkan dari judul penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban, maka penelitian ini hanya mempunyai satu variabel penelitian atau variabel tunggal yaitu kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen

Penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban” ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden berjumlah 97 orang dari masyarakat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban yang pernah menggunakan jasa pelayanan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Tuban. Sebagai sumber data utama (primer) dalam penelitian ini maka Kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu, agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing-masing instrumen sebagai alat ukur variabel.. Pada pengujian validitas inipeneliti menggunakan perhitungan statistik menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 16. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation*> dari r-tabel (Nugroho, 2005).

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen

Item Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
No. 1	0.586	0,277	Valid
No. 2	0.291		Valid
No. 3	0.318		Valid
No. 4	0.401		Valid
No. 5	0.586		Valid
No. 6	0.350		Valid
No. 7	0.458		Valid
No. 8	0.393		Valid
No. 9	0.416		Valid

No. 10	0.500	Valid
No. 11	0.346	Valid
No. 12	0.484	Valid
No. 13	0.555	Valid
No. 14	0.459	Valid
No. 15	0.328	Valid
No. 16	0.409	Valid
No. 17	0.423	Valid
No. 18	0.474	Valid
No. 19	0.558	Valid
No. 20	0.451	Valid
No. 21	0.500	Valid
No. 22	0.558	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2015

Hasil analisis tersebut menunjukkan ke-22 butir pertanyaan semuanya dapat digunakan karena r-hitung lebih besar (>) dari 0,277 sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas. Maka penelitian ini akan menggunakan 9 atau semua instrumen pertanyaan yang telah dinyatakan valid.

Selanjutnya peneliti melakukan uji Reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS Ver. 16 untuk mengetahui apakah suatu instrument alat pengukur dapat di percaya untuk mendapatkan hasil yang valid. Pada program SPSS metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu konstruk variabel dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha's* lebih besar dari 0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	22

Sumber : SPSS for windows versi 16, 2015

berdasarkan *otput* SPSS tersebut menunjukkan tabel *Reliability Statistic* pada SPSS versi 16, yang terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari instrument kuisisioner milik peneliti menunjukkan angka sebesar 0,868 dari 22 item pernyataan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kriteria data reliable yang di ungkapkan di atas terpenuhi dengan pembuktian bahwa *Cronbach's Alpha* yang sebesar 0,868> 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepuasan adalah reliabel.

2. Hasil Penelitian

Dalam penelitian kali ini skor dari isian pernyataan responden berdasarkan indikator-indikator dari kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014. Ada 9 indikator yakni: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya / Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan serta Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan. Adapun

No.	Indikator	Prosentase Skor Total	Kategori
1.	Persyaratan	62,8 %	Puas
2.	Prosedur	64,8 %	Puas
3.	Waktu Pelayanan	67,3 %	Puas
4.	Biaya/Tarif	65,3 %	Puas
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	63,4 %	Puas
6.	Kompetensi Pelaksana	64 %	Puas
7.	Perilaku Pelaksana	64 %	Puas
8.	Maklumat Pelayanan	64,4 %	Puas
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	64 %	Puas

hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel Hasil Perhitungan Tiap Indikator

Sumber : Data Primer diolah, 2015

3. Pembahasan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai prosentase skor jawaban variabel kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban sebesar **64,4%** dan termasuk dalam kategori **Puas**. Jadi, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan baik dan efektif. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 62,8 % dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang menerima pelayanan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika penggalan data, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal administrasi dan teknis di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dan telah di layani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator persyaratan pelayanan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dinyatakan sangat memuaskan.

2. Prosedur

Indikator prosedur dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64,8 % dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan kejelasan dalam prosedur pelayanan di Kantor Samsat dan telah di layani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator prosedur pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban tergolong memuaskan.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 67,3 % dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kejelasan dalam waktu pelayanan di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dan telah di layani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator waktu pelayanan perbitan STNK di katakan puas.

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 65,3 % dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan biaya/tarif yang terjangkau di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dan telah di layani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator biaya/tarif penerbitan STNK di katakan puas.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 63,4 % dengan kriteria Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kejelasan tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan yang diterima di kantor samsat dan di layani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan penerbitan STNK dinyatakan Puas.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64 % dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan yang kompeten di kantor samsat dan mendapat layanan oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana pelayanan penerbitan STNK dinyatakan Sangat Puas.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64 % dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di kantor samsat dan mendapat layanan oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana pelayanan penerbitan STNK dinyatakan Sangat Puas.

8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64,4 % dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kejelasan tentang maklumat pelayanan yang diterima di kantor samsat dan di layani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator Maklumat Pelayanan penerbitan STNK dinyatakan Puas.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64 % dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan keterbukaan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di kantor Samsat dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan

Masukan pelayanan penerbitan STNK dinyatakan Puas.

PENUTUP

Simpulan

Peneliti menarik kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dinyatakan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 64,4%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 64% - 80% dengan kategori memuaskan.

Adapun indikator dalam variabel penelitian kali ini, peneliti menggunakan satu variabel tunggal yaitu variabel kepuasan masyarakat, untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014 prosedur memperoleh persentase sebesar 62,8%, persyaratan 64,8%, waktu pelayanan 67,3%, biaya/tarif 65,3%, produk spesifikasi jenis pelayanan 63,4%, kompetensi pelaksana 64%, perilaku pelaksana 64%, maklumat pelayanan 64,4%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 64,4%. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator prosedur yakni sebesar 62,8% sementara persentase tertinggi sebesar 67,3% pada indikator waktu pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan penerbitan STNK di kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan bagus dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar Kantor Samsat Kabupaten Tuban mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Akan tetapi, ada beberapa saran juga dari peneliti dan beberapa responden yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tuban untuk kedepannya, yaitu:

- 1) Berdasarkan kesimpulan dari data yang telah diolah maka dapat dijelaskan bahwa hasil pelayanan yang ada di kantor Samsat menurut masyarakat adalah memuaskan, oleh karena itu diharapkan Kantor Samsat Kabupaten Tuban dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan akan lebih baik jika melakukan peningkatan dalam hal pelayanan dengan inovas-inovasi terbaru yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

- 2) Dengan adanya kategori tinggi dan rendahnya yang sesuai dengan unsur pertanyaan menurut PermenPAN-RB No.16/Th.2014 maka kantor Samsat diharapkan mampu menyeimbangkan pelayanannya baik dalam hal prosedur, biaya, kritik saran, dan pelayanan lainnya yang sesuai dengan 9 unsur permenPAN-RB No.16/Th.2014.

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf. 2009. *Kualitas Pelayanan Konsumen*. Bandung: PT. Sari Ilmu.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fitzsimmons. 2006. *Karakteristik Pelayanan*. Semarang: PT. Aneka Ilmu.
- Giese, J.L. & Cote J.A. 2000. *Defining Consumer Satisfaction*, *Academy Marketing of Science Review*. No. 1, pp. 1-24.
- Griselda, Gretel dan Panjaitan. 2007. *Strategi Pemasaran Bisnis*. *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No.1 Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Karawaci-Tangerang.
- Jayusman, Abidin dan Anggraeni. 2005. *Indeks Kepuasan Masyarakat*, *Pustaka Jurnal Pelayanan Prima*, Vol. 7, No.1 Fakultas Ekonomi Universitas Narotama, Surabaya.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____, 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lewis, Carol W. and Gilman, Stuart C. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Lovelock, Wirtz. 2007. *Karakteristik Pelayanan Jasa*. Jakarta: PT. Bintang Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- _____, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Marcel, Peter. 2003. *Quality Teory*. Bandung: Bintang
- Morgan, Robert M. & Hunt, Shelby D. 1994. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*, July. p. 20-38.
- Nanang, Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan*

- Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak, Vol. V, No.1 Mei 2006, h.41-62. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.
- Nancy. 2012. Pelayanan Penerbitan STNK Dalam Rangka Pelaksanaan Program Quick Wins di Kantor Bersama Samsat Palembang, Vol. 1, No. 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Nasution. 2004. Metode Research. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, dkk. 1991. Delivering Service Quality. New York: Free Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pdf.
- Rahmawati. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan, Vol. 9, No. 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo, Bangkalan-Madura.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan. 2012. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Payment Point Cabang Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo. Vol. 6, No. 3 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Saputro. 2013. Studi tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Induk Samarinda, Vol. 1, No. 3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Suhardi. 2006. Tingkat Kepercayaan Konsumen. Jakarta: CV Asiastar.
- Samosir, Zurni Zahra. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Vol.1: 28-29. Pustaha.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan keenam. Bandung: CV Alfabeta.
- _____, 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suratno F.G, Sri, dan Purnama, Bani Nursya'. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak. Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol.7,No.1,h.69-87. Yogyakarta: Dua Sinergi.
- Susila, Linda Nur. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta, Vol.1, No. 1 Februari 2010. Journal of Rural and Development.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. 2003. Total Quality Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, 2006. Karakteristik Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Delta Jaya.
- Umar, Husain. 2003. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. OPSI Vol.1, No.2, Desember 2003: 96-10.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. No. 3. Jilid 10. Yogyakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis.