

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali

Ni Kade Sri Purnawati^{1*}, I Nyoman Sujana²

^{1,2} Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja - Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received August, 30 2021

Received in revised form

June, 22 2021

Accepted June, 23 2021

Available online June, 28 2021

Kata Kunci:

Kepuasan masyarakat, pelayanan public.

Keywords:

Community satisfaction, public service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana dan indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Jumlah sampel yang diambil yaitu 399 responden dengan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data deskriptif. Adapun hasil penelitian menunjukkan, indikator persyaratan memperoleh kategori baik, indikator prosedur memperoleh kategori baik, indikator waktu penyelesaian memperoleh kategori kurang baik, indikator biaya/tarif memperoleh kategori baik, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh kategori baik, indikator kompetensi pelaksana memperoleh kategori baik, indikator perilaku pelaksana memperoleh kategori baik, indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh kategori baik, indikator sarana dan prasarana memperoleh kategori baik, indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan memperoleh kategori baik.

ABSTRACT

This study aims to determine community satisfaction with public services seen from the indicators of requirements, procedures, completion time, costs/tariff, product specifications for service types, executive competence, executor behavior, complaint handling, suggestions and input, facilities and infrastructure and the overall community satisfaction index. The number of samples taken was 399 respondents with accidental sampling technique. Methods of data collection using questionnaires, interviews, and documentation. The data analysis technique uses descriptive data analysis. The results of the research show that the requirement indicators get a good category, procedure indicators get a good category, completion time indicators get a bad category, cost/tariff indicators get a good category, service type specification product indicators get a good category, executor competency indicators get a good category, indicators the behavior of the implementer is in a good category, the indicators for handling complaints, suggestions and inputs are in good categories, indicators for facilities and infrastructure are in good categories, the overall community satisfaction index is in good categories.

Copyright © Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi. All rights reserved.

*Corresponding author.

E-mail : sripurnawati380@gmail.com (Ni Kade Sri Purnawati)

1. Pendahuluan

Pada hakikatnya semua orang membutuhkan pelayanan, hal tersebut tidak pernah terlepas dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak dapat disentuh atau diraba serta terjadi dari adanya interaksi antara pemberi dengan yang diberi pelayanan (Daryanto & Ismanto, 2014). Pelayanan dapat bermacam-macam jenisnya, salah satunya adalah pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan untuk menyediakan layanan administrasi, barang maupun jasa yang diberikan oleh pemberi layanan publik kepada masyarakat sesuai dengan aturan hukum yang berlaku (Hutahayan, 2019). Semakin majunya teknologi serta tuntutan dari masyarakat terkait dengan pelayanan, unit pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan. Tujuan dilaksanakannya pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diterima. Kepuasan adalah suatu perasaan seseorang (pelanggan) yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang diterima dan dirasakan dengan yang diharapkan (Dailiati, 2018). Pencapaian kepuasan dalam hal ini merupakan proses yang mudah dan rumit. Setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting serta berpengaruh terhadap kepuasan yang akan dibentuk. Kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai, ketika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan lembaga ditentukan oleh mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari semakin kritisnya masyarakat saat ini, maka birokrasi layanan publik harus dapat memberikan pelayanan dengan transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas (PERMENPAN-RB, 2017). Jika ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting. Dalam pelaksanaannya ternyata Undang-Undang Pelayanan Publik belum optimal dan maksimal dijalankan oleh beberapa instansi pemerintahan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan belakangan ini terlalu banyak dijumpai kekurangan sehingga belum mampu memenuhi kualitas yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat. Apabila mutu pelayanan publik masih rendah, maka akan menyebabkan buruknya citra pemerintah di kalangan masyarakat.

Adapun instansi pemerintah yang menyediakan dan memberikan layanan publik kepada masyarakat salah satunya adalah UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Adapun pelayanan yang diberikan yaitu Duplikat Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pendaftaran Pajak Progresif, Pengesahan STNK, Perpanjangan STNK, dan Rubentina. Jika dilihat dari kenyataan di lapangan, pelayanan publik yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana masih memiliki permasalahan. Terdapat beberapa keluhan yang disampaikan terkait pelayanan di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Keluhan tersebut antara lain: (1) Proses pembayaran pajak kendaraan yang berlangsung terlalu lama sehingga masyarakat menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil penulisan keluhan masyarakat pada buku laporan pengaduan pada UPTD. Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Kabupaten Jembrana tertulis "pelayanan samsat sangat lambat", "pelayanan samsat sangat lambat proses pengesahan sampai 3 jam mohon perhatian", "pergantian STNK lama sekali tolong diperbaiki pelayanannya". (2) Nomor antrean yang dipanggil tidak sesuai dengan nomor urut antre yang tertera. Hal ini juga didukung dengan keluhan yang tertulis pada buku pengaduan yaitu " nomor antrean tertukar karena petugas kurang teliti dalam penomeran". (3) Fasilitas juga masih kurang memadai seperti yang penulis lihat di lapangan bahwa pada saat ramainya masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan di kantor ini terdapat masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk dan pada akhirnya masyarakat banyak yang berdiri untuk menunggu panggilan antrean. Keluhan terkait fasilitas seperti tempat duduk juga didukung dengan keluhan yang tertulis di buku pengaduan yaitu "tingginya wajib pajak mengakibatkan antrean cukup panjang, sehingga fasilitas tempat duduk wajib pajak terbatas (banyak yang berdiri)". Berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di atas maka, masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Jembrana akan dinilai berdasarkan tingkat kepuasan dari masyarakat. Berdasarkan penilaian yang telah diberikan oleh masyarakat akan menentukan ukuran kinerja pelayanan publik dari UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Adapun hal yang perlu dilakukan agar mengetahui kualitas pelayanan publik yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan dari masyarakat. Adapun metode yang dipergunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hal tersebut, peraturan ini harus menyesuaikan dengan metode survei yang mudah untuk diterapkan. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun

2017 yaitu dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Peraturan ini ditujukan untuk memberikan pedoman, arahan yang jelas dan tegas terkait pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilaksanakan secara periodik atau berkala yang berarti pada tiap periode waktu tertentu dilaksanakan perhitungan serta menganalisis kepuasan masyarakat dari pelayanan yang telah diberikan selama ini. Namun pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Jembrana belum dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik atau berkala untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana menjadi hal yang menarik untuk dikaji, karena peneliti bertujuan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik dan lebih mendalam sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Pada penelitian ini menggunakan rujukan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Putra, 2014), (Sudarto, Poluan and Takumansang, 2014) dan (Mardiyanto & Ismowati, 2017) membahas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public dengan menggunakan 14 indikator sesuai peraturan KEMENPAN Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004. Pada penelitian ini menggunakan 9 indikator sesuai PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana dan indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.

2. Metode

Pada penelitian ini digunakan rancangan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan secara sistematis, akurat dan factual tentang fakta yang ada serta bersifat populasi tertentu atau menggambarkan suatu kejadian secara menyeluruh (Yusuf, 2014). Adapun tujuan peneliti menggunakan penelitian deskriptif karena peneliti akan menghasilkan data berupa gambaran secara nyata serta kalimat terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Penelitian ini menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada tiap indikator pelayanan akan dihitung dan dicari nilai rata-rata per indikator pelayanan. Apabila data sudah terkumpul dalam bentuk angka, maka data tersebut selanjutnya diolah dan dihitung dengan ketentuan perhitungan SKM dan akan dijelaskan dalam bentuk kalimat.

Peneliti menggunakan seluruh masyarakat yang menjadi wajib pajak kendaraan yang pernah menerima layanan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana sebagai populasi. Peneliti memperoleh sampel sejumlah 399 orang dengan menggunakan teknik sampling *non-probability sampling*, jenis *accidental sampling* yaitu siapa saja masyarakat yang ditemui peneliti dan memiliki karakteristik yaitu sebagai wajib pajak yang sudah pernah menerima layanan pada unit layanan ini dapat dikategorikan sampel atau responden.

Dalam penelitian ini digunakan jenis data kuantitatif. Data tersebut didapatkan dari hasil kuesioner yang telah disebarikan kepada responden. Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa nilai hasil kuesioner yang disebarikan secara langsung kepada responden yang telah menerima pelayanan pada unit pelayanan ini. Sedangkan data sekunder berupa data jumlah wajib pajak yang telah mendapatkan pelayanan serta profil kantor yang diperoleh dari unit pelayanan ini.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Kuesioner tersebut berisikan skala likert berjumlah 4 skor, yang mana skor 1 dengan kategori tidak setuju sampai dengan skor 4 dengan kategori sangat setuju. Sebelum kuesioner disebarikan kepada responden kepada 399 orang, kuesioner terlebih dahulu diuji kepada 30 orang responden menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan aplikasi *SPSS 20 for Windows*. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi kesalahan sebesar 5%. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yang berpedoman dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data penelitian dapat dilakukan dengan cara yaitu (1) Editing, (2) Tabulasi, (3) Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Interpretasi, (4) Penarikan Kesimpulan. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Interpretasi yaitu menggunakan rumus sebagai berikut.

Adapun nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Indikator}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk mendapatkan nilai SKM nilai rata-rata tertimbang menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terkait penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yakni antara 25-100, hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

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

Hasil perhitungan tersebut dikategorikan dan disesuaikan dengan tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: (PERMENPAN-RB, 2017)

3. Hasil dan pembahasan

Hasil Penelitian

Tabel 2. Hasil SKM Indikator Persyaratan

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Persyaratan	3,41	85,13	B	Baik

Berdasarkan tabel 2 indikator persyaratan memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,41 terletak direntang 3,0644-3,532, dan nilai konversi SKM sebesar 85,13 direntang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Baik".

Tabel 3. Hasil SKM Indikator Prosedur

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Prosedur	3,25	81,20	B	Baik

Berdasarkan tabel 3 indikator prosedur memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,25 terletak direntang 3,0644-3,532, dan nilai konversi SKM sebesar 81,20 direntang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Baik".

Tabel 4. Hasil SKM Indikator Waktu Penyelesaian

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Waktu Penyelesaian	2,90	72,56	C	Kurang Baik

Berdasarkan tabel 4, indikator waktu penyelesaian memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 2,90 terletak di rentang 2,60-3,064 dan nilai interval konversi SKM sebesar 72,56 di rentang 65,00-76,60 serta memperoleh mutu pelayanan "C" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Kurang Baik".

Tabel 5. Hasil SKM Indikator Biaya/Tarif

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Biaya/Tarif	3,44	85,96	B	Baik

Berdasarkan tabel 5 indikator biaya/tarif memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,44 terletak di rentang 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi SKM sebesar 85,96 di rentang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Baik".

Tabel 6. Hasil SKM Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	85,53	B	Baik

Berdasarkan tabel 6 indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,42 terletak di rentang 3,0644-3,532 dan nilai konversi SKM sebesar 85,53 di rentang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Baik".

Tabel 7. Hasil SKM Indikator Kompetensi Pelaksana

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kompetensi Pelaksana	3,24	81,10	B	Baik

Berdasarkan tabel 7 indikator kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,24 terletak di rentang 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi SKM sebesar 81,10 di rentang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Baik".

Tabel 8. Hasil SKM Indikator Perilaku Pelaksana

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Perilaku Pelaksana	3,35	83,67	B	Baik

Berdasarkan tabel 8 indikator perilaku pelaksana memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,35 terletak di rentang 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi SKM sebesar 83,67 di rentang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Baik".

Tabel 9. Hasil SKM Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	81,58	B	Baik

Berdasarkan tabel 9 indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,26 terletak di rentang 3,0644-3,532 dan nilai konversi SKM sebesar 81,58 di rentang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan dalam kategori "Baik".

Tabel 10. Hasil SKM Indikator Sarana dan Prasarana

Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Sarana dan Prasarana	3,35	83,81	B	Baik

Berdasarkan tabel 10 indikator sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata per indikator sebesar 3,35 terletak direntang 3,0644-3,532 dan nilai konversi SKM sebesar 83,81 terletak direntang 76,61-88,30serta memperoleh mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Tabel 11. Hasil SKM Unit Pelayanan

SKM Unit Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	3,26	81,46	B	Baik

Berdasarkan tabel 11 dapat dijelaskan bahwa SKM Unit Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,26 terletak direntang 3,0644-3,532 dan nilai konversi SKM sebesar 81,46 terletak direntang 76,61-88,30 serta memperoleh mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana dalam kategori “Baik”.

Pembahasan

Indikator persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik pelayanan teknis maupun administratif. Indikator persyaratan memperoleh mutu dan kinerja pelayanan dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap persyaratan yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, informasi mengenai persyaratan secara administratif sudah jelas sesuai dengan jenis produk layanan yang diberikan oleh unit pelayanan dengan *banner* yang terpasang pada halaman kantor sehingga masyarakat lebih jelas dan mudah mengetahui persyaratan apa saja yang harus dipenuhi yaitu terkait dengan jenis layanan Duplikat STNK, Pengesahan STNK, Perpanjangan STNK, BBNKB I, BBNKB II, Pendaftaran Pajak Progresif dan Rubentina. Selain itu persyaratan yang diminta juga sudah sesuai dengan persyaratan yang diajukan dan tidak berbelit-belit. Kemudian untuk nomor antrian yang dipanggil juga sudah berurutan sesuai dengan nomor antrian yang diambil, serta petunjuk ke setiap jenis loket layanan sudah terpasang dengan jelas dan tepat. Informasi persyaratan seharusnya dapat ditingkatkan lagi kedepannya dengan memberikan informasi persyaratan secara online misalnya dengan mengunggahnya ke media akun resmi dari UPTD. Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saputra, 2016) bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya kemudahan persyaratan secara administratif dan teknis yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar.

Indikator prosedur merupakan suatu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Indikator prosedur memperoleh mutu dan kinerja pelayanan pada kategori baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap prosedur yang diberikan UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, informasi mengenai prosedur atau tahapan alur pelayanan sudah mudah untuk didapatkan serta alur pelayanan yang diberikan juga sudah sederhana sehingga mudah untuk dipahami. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Suandi, 2019) bahwa masyarakat merasa puas dengan prosedur pelayanan dari adanya prosedur layanan yang jelas dan mudah untuk dipahami pada Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur.

Indikator waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua proses pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang diberikan. Indikator waktu penyelesaian memperoleh mutu dan kinerja pelayanan dengan kategori kurang baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa kurang puas terhadap waktu penyelesaian yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian berkas produk tidak sesuai atau melebihi dari waktu yang ditentukan pada standar pelayanan dan jangka waktu proses pelayanan masih tergolong lambat sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk menyelesaikan layanan yang dibutuhkan. Hal tersebut disebabkan karena sedikitnya jumlah petugas yang

melayani pada bagian loket pendaftaran dan loket pembayaran. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Saputra, 2016) bahwa masyarakat kurang puas dengan waktu pelayanan karena masyarakat merasa pelayanan yang diberikan kurang cepat dengan antrian yang terlalu banyak sehingga masyarakat harus berdiri agak lama untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar.

Indikator biaya/tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus serta mendapatkan layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan dan disepakati oleh penyelenggara dan penerima layanan. Indikator biaya/tarif mendapatkan mutu dan kinerja pelayanan dengan kategoribaik. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap biaya/tarif yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, unit pelayanan tidak memungut biaya/tarif jasa pelayanan dan biaya/tarif dari masing-masing jenis produk layanan sudah sesuai dengan standar aturan yang berlaku, serta tidak ada pemungutan liar dalam pengurusan layanan. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Maduratna, 2016) bahwa masyarakat merasa puas dengan biaya/tarif yang diberikan pada RSUD Kabupaten Sampang dimana harapan masyarakat terkait biaya/tarif pelayanan sudah di laksanakan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan serta diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana produk layanan ini merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan mutu dan kinerja pelayanan dengan kategori baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, produk atau hasil yang diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh unit pelayanan dan produk yang diterima sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat itu sendiri. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Zainudin & Sutjiatmi, 2016) yakni hasil penelitiannya menunjukkan masyarakat merasa puas dengan produk layanan, dimana produk layanan sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tegal.

Indikator kompetensi pelaksana merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana terdiri dari pengetahuan, keterampilan, keahlian, serta pengalaman. Indikator kompetensi pelaksana memperoleh mutu dan kinerja pelayanan dengan kategori baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap kompetensi pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, kompetensi pelaksana pada unit pelayanan sudah baik yang dilihat dari petugas pelayanan yang sudah datang tepat waktu, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan serta teliti dalam menyelesaikan berkas produk layanan sehingga tidak terjadi kesalahan. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Saputra, 2016) bahwa masyarakat sebagian besar merasa puas dengan kompetensi pelaksana dimana pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas sudah baik saat memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambang.

Indikator perilaku pelaksana merupakan sikap petugas ketika memberikan pelayanan. Indikator perilaku pelaksana mendapatkan mutu dan kinerja pelayanan dengan kategori baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap perilaku pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, perilaku pelaksana sudah baik dilihat dari petugas pelayanan yang bersikap ramah, sopan dan adil dalam memberikan pelayanan selain itu petugas juga bersedia menanggapi keluhan jika masih ada yang belum dipahami oleh masyarakat dalam proses pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Saputra, 2016) bahwa masyarakat merasa puas dengan perilaku pelaksana dilihat dari ketanggapan, kesopanan, keramahan dan keadilan petugas sudah baik dan mumpuni saat memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan, Tambang Kabupaten Kampar.

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan mutu dan kinerja pelayanan dengan kategori baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, penanganan pengaduan, saran dan masukan pada unit pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, dilihat dari unit pelayanan menyediakan fasilitas berupa buku catatan laporan pengaduan, kotak saran dan media penanganan pengaduan, saran dan masukan secara online melalui email resmi unit pelayanan ini. Unit pelayanan sudah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tata

cara ketika mengisi pengaduan, saran dan masukan serta unit pelayanan juga sudah melaksanakan tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Istanto & Niswah, 2016) bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang telah dijalankan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Indikator sarana merupakan sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud serta tujuan. Prasarana merupakan sesuatu yang menjadi penunjang utama jalannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana termasuk kedalam benda yang bergerak seperti mesin, komputer sedangkan prasarana termasuk kedalam benda tidak bergerak seperti gedung. Indikator sarana dan prasarana memperoleh mutu dan kinerja pelayanan dengan kategoribaik. Ini menunjukkan bahwasecara umum masyarakat merasa puas terhadap sarana dan prasarana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bahwa masyarakat menyatakan, sarana dan prasarana pada unit pelayanan sudah baik. Masyarakat merasa ruang pelayanan bersih dan rapi, dari segi fasilitas yang disediakan juga membuat nyaman selama proses pelayanan berlangsung seperti ruang tunggu telah dilengkapi dengan AC, televisi, koran, dan bahan bacaan lainnya sehingga masyarakat tidak merasa bosan ketika menunggu untuk mendapatkan layanan. Selain itu peralatan yang digunakan pada unit pelayanan ini juga sudah modern sehingga dapat membantu proses pelayanan dengan maksimal. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Sutarmin, 2019) bahwa masyarakat merasa puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia pada UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) Lamongan.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana dengan diperolehnya SKM Unit Pelayanan dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan kategori "Baik" sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Saputra, 2016) bahwa secara keseluruhan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar. Sejalan juga dengan yang dinyatakan oleh (Mindarti, 2016) bahwa adanya kesesuaian antara layanan yang diharapkan dan yang diterima masyarakat merupakan kunci terwujudnya kepuasan masyarakat. (Indahingwati, 2019) juga menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan seseorang saat membandingkan kinerja atau hasil suatu produk yang diharapkan terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang diterima, jika kinerja dapat memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas. Namun dilihat dari masing-masing indikator terdapat nilai terendah atau kurang baik yaitu indikator waktu penyelesaian. Hal ini mencerminkan kecepatan waktu penyelesaian berkas produk layanan perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan untuk kedepannya. Oleh karena itu rekomendasi yang bisa peneliti berikan untuk perbaikan kepada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana yaitu dengan menambahkan jumlah petugas di setiap loket pelayanan terutama saat ramainya masyarakat yang melakukan pelayanan, sehingga nantinya dapat terwujud pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Nilai indikator lainnya sudah mendapatkan kategori baik agar dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan lagi.

4. Simpulan dan saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa indikator persyaratan memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik. Indikator prosedur memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik. Indikator waktu penyelesaian memperoleh mutu pelayanandan kinerja unit pelayanan dalam kategori kurang baik. Indikator biaya/tarif memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik. Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik. Indikator kompetensi pelaksana memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik. Indikator perilaku pelaksana memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategoribaik. Indikator sarana dan prasarana memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik. Indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam kategori baik.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, dapat disarankan untuk UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana yaitu dilihat dari ke sembilan indikator waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai terendah atau kinerja kurang baik, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan waktu penyelesaian yang masih tergolong lambat. Oleh karena itu waktu penyelesaian pelayanan perlu dilakukan perbaikan dan perhatian kedepannya dengan cara menambahkan petugas pelayanan terutama pada loket pendaftaran dan loket pembayaran, selain itu juga dengan lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar menggunakan Elektronik Samsat (E-Samsat) serta mengadakan kegiatan Samsat Keliling sehingga nantinya pelayanan dapat berjalan lebih cepat, efektif dan efisien. Indikator lainnya sudah mendapatkan kategori baik agar dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan.

Daftar Rujukan

- Dailiati, S. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV.Jakad Publishing.
- Daryanto & Ismanto (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Hutahayan, F. J. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia*. Surabaya.
- Istanto, Ewa Dwi & Niswah, F. (2016). Survei Kepuasan Masyarakat pada Program kartu Keluargaku Data. *Publika: Jurnal Mahasiswa UNESA*, 4(16), pp. 1–10.
- Maduratna, E. S. (2016). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di RSUD Kabupaten Sampang (Studi Deskriptif di RSUD Kabupaten Sampang). *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), pp. 197–211.
- Mardiyanto, R. & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), pp. 184–197.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: Universitas Brawijaya.
- PERMENPAN-RB (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- Putra, W. F. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 284, pp. 1–15.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 2, pp. 89–100.
- Suandi (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 1(2), pp. 13–22.
- Sudarto, R. J. A., Poluan, R. J. & Takumansang, E. D. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado. *Jurnal Lingkungan Binaan dan Arsitektur*, 6(3), pp. 307–319.
- Sutarmin (2019). *Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan*. Surabaya: Universitas Dr. Soetomo.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zainudin, A. & Sutjiatmi, S. (2016) 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal', *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), pp. 126–140.