

Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau

Ely Kartikaningdyah

*Batam Polytechnics
Business Manajemen Department
Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia
E-mail: ely@polibatam.ac.id

Abstrak

Kepuasan layanan publik diperlukan untuk menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan yang bertugas secara langsung dengan masyarakat. Untuk mendukung hal tersebut monitoring kerja secara rutin dilakukan dengan cara mengidentifikasi masalah yang terjadi di lingkungan instansi publik. Pengguna jasa layanan berhak untuk menyampaikan keluhan atas layanan jasa yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh instansi layanan publik, khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Provinsi Kepulauan Riau. Adanya evaluasi kinerja diharapkan dapat meningkatkan kepuasan layanan publik baik dari layanan maupun fasilitas sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh karyawan KPPD Kepulauan Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah statistik deskriptif kuantitatif dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasar pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep./25/M.PAN/2/2004. Responden penelitian ini adalah pengguna jasa layanan pembayar pajak kendaraan bermotor dan sampel diambil dengan periode tahun 2012-2014 pada KPPD yang di Kepulauan Riau yaitu KPPD Batam, KPPD Bintan, KPPD Tanjungpinang, KPPD Karimun, KPPD Lingga dan KPPD Natuna. Hasil penelitian ini adalah KPPD Kepulauan Riau secara keseluruhan memberikan layanan kinerja yang baik.

Kata kunci: indeks, kepuasan, layanan, publik

Abstract

Satisfaction of public services is necessary to assess and evaluate the performance of employees in charge directly with the public. To support this routine monitoring work done by identifying the problems that occur in the environment of public agencies. Service users have the right to lodge complaints for services that are not in accordance with standard operating procedures and minimum service standards that have been established by public service agencies, especially at the Regional Tax Office (KPPD) Riau Islands Province. Lack of performance evaluation is expected to increase the satisfaction of both public services and facilities of the service infrastructure. This study aims to measure community satisfaction index for services rendered by employees KPPD Riau Islands. The method used is quantitative descriptive statistics to measure public satisfaction index, based on a decision of the Minister of Administrative Reform No.Kep. / 25 / M.PAN / 2/2004. Respondents of this research is the service users taxpayer motor vehicle and samples were taken with the period of 2012-2014 in Riau Islands KPPD which is KPPD Batam, Bintan KPPD, KPPD Tanjungpinang, KPPD Karimun, KPPD KPPD Lingga and Natuna. Results of this study was overall KPPD Riau Islands providing good performance.

Keywords : index, satisfaction, service, public

1. PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau melakukan penilaian kinerja publik secara rutin untuk mengetahui hasil kinerja karyawan publik dalam upaya meningkatkan kinerja layanan publik sehingga para pengguna jasa, klien dan masyarakat dapat menikmati layanan yang lebih relevan dan efektif. Monitoring kinerja pada KPPD yang berada di wilayah Kepulauan Riau perlu dilakukan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pelayanan publik dan program-program organisasi penyedia layanan publik ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat khususnya pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Monitoring kinerja dapat juga digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik dari pada sebelumnya. Dengan dilakukan monitoring kinerja secara berkelanjutan, sebenarnya akan membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi layanan publik itu sendiri. Penilaian kinerja layanan public masih berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang menggunakan 14 (empat belas) unsur layanan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh karyawan KPPD Kepulauan Riau tahun 2012-2014

2. LANDASAN TEORI

Teori Kualitas Pelayanan

Metode pengukuran kualitas layanan yang banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. SERVQUAL berasal dari kata *service quality* yang artinya kualitas layanan. Metode SERVQUAL didasarkan pada Gap Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Kualitas layanan merupakan selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta oleh konsumen (harapan).

Model *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985, 1988) terdiri dari 5 (lima) sub variable yaitu :

1. *Tangibles* atau bukti ifisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dasar Hukum Pelayanan Publik:

Untuk pelayanan publik mengacu pada Keputusan Men PAN nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah statistik deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengukur indeks kepuasan masyarakat di beberapa KPPD Provinsi Kepulauan Riau tahun 2012-2014 menggunakan indikator kepuasan publik sebagai pengguna layanan dengan pendekatan kuantitatif yang bertolak dari suatu konsep, cara berpikir deduktif yang didasari teori untuk menjawab permasalahan penelitian.

Populasi dan Sampel penelitian:

Responden pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahun 2012-2014 pada KPPD Batam, KPPD Bintan, KPPD Tanjungpinang, KPPD Karimun, tahun 2013-2014 adalah KPPD Batam, KPPD Bintan, KPPD Tanjungpinang, KPPD Karimun KPPD Natuna, KPPD Lingga. Teknik pengambilan sampel yaitu secara *purposive random sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara proporsional dan berdasar rumus slovin, responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan dan yang berada di KPPD pada saat memperoleh layanan pemayaran pajak kendaraan bermotor.

Jumlah responden pengguna jasa layanan pembayar pajak kendaraan bermotor yang ada di wilayah Kepulauan Riau total sebanyak 3217 responden selama periode penelitian 2012-2014, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden

KPPD	Tahun			Jumlah
	2012	2013	2014	
Karimun	200	200	201	601
Batam	200	300	330	830
Tanjungpinang	200	200	210	610
Bintan	200	200	250	650
Lingga	-	166	160	326
Natuna	-	100	100	200
Total	800	1166	1251	3217

Sumber data: peneliti

Variabel dan Definisi Operasional

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

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 keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status 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 telah 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 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 pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuisioner dan wawancara yang ditujukan kepada responden wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di KPPD dan juga kepada petugas layanan pajak kendaraan bermotor. Kuisioner disusun sesuai dengan daftar pertanyaan dan unsur pelayanan pada Kep.Menpan/25/M. PAN/2/2004 yang terdiri dari 14 unsur. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menghitung rumus indeks kepuasan masyarakat dan menginterpretasi nilai IKM yang dikonversikan untuk setiap unsur layanan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut (KEP/25/M.PAN/2004):

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

$$\text{Nilai IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan di atas dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi
IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak baik
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Tidak baik
3	2,50-3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3,25-4,00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber data: KEP/25/M.PAN/2004

Kinerja setiap sub indikator ditetapkan dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu.

Rumus yang dipakai adalah :

$$Range = \frac{I}{\Sigma K}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas.

Range = Skor tertinggi - skor terendah

K = Banyaknya kelas

Selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan :

a. Tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{Yi}{Xi} \times 100 \%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kualitas pelayanan.

Yi = Skor penilaian kepentingan

b. Skor rata-rata

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Xi}}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Yi}}{K}$$

Keterangan :

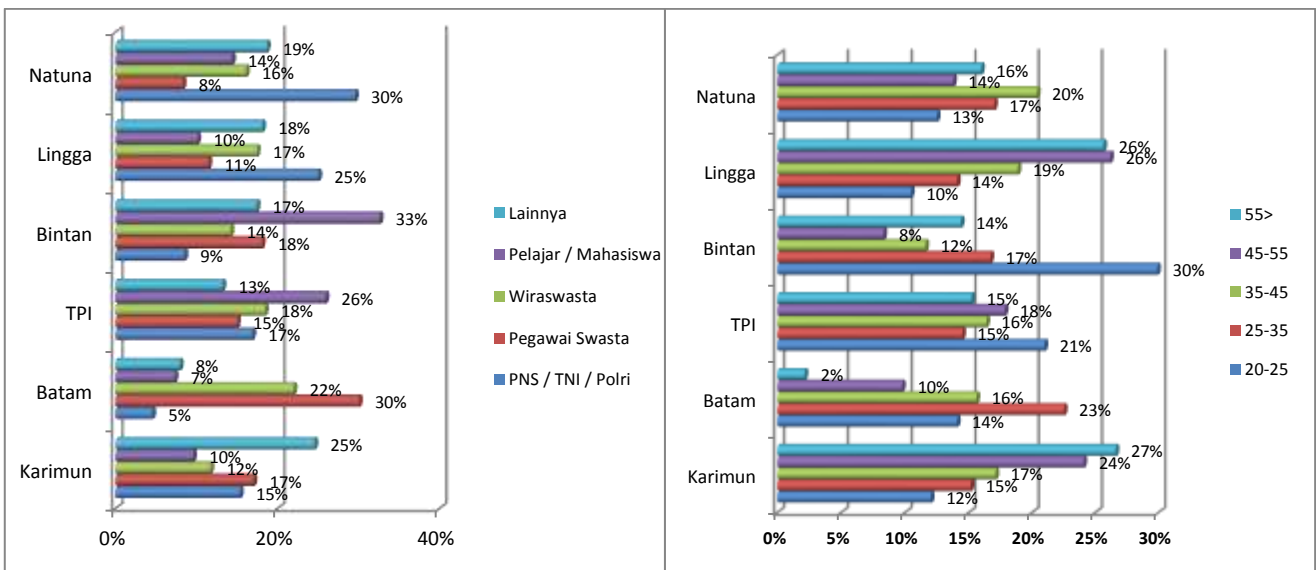
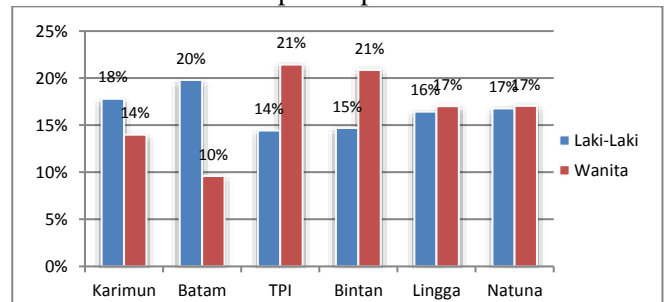
X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

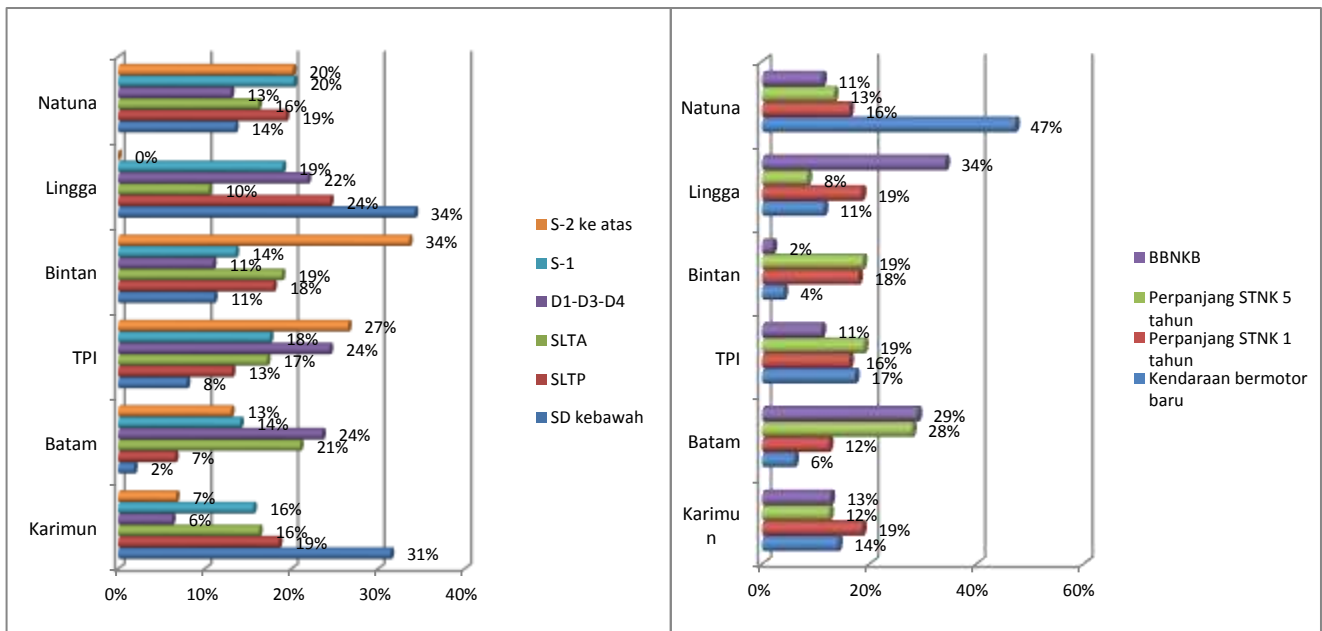
K = Banyaknya indikator atau sub indikator

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut statistik deskriptif responden:



Grafik 2 Umur dan Pekerjaan
Responden Pengguna Layanan Publik



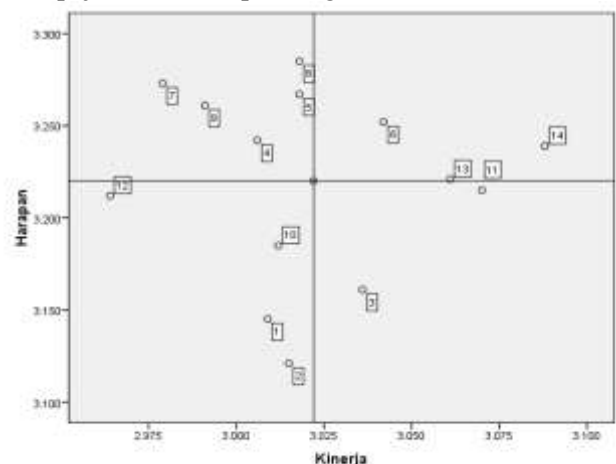
Grafik 3 Pendidikan Responden dan Layanan Publik yang Dimanfaatkan

Analisis dan pembahasan

a. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Batam:

Nilai indeks pada tahun 2014 diperoleh angka indeks sebesar 3,004 dan nilai indeks kepuasan masyarakat 75,099. Ada peningkatan untuk nilai indeks secara keseluruhan pada 14 (unsur) layanan. Nilai indeks secara keseluruhan pada tahun 2013 diperoleh angka indeks sebesar 2,969 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 74,255 sedangkan pada tahun 2012 diperoleh angka indeks sebesar 2,955 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 73,88. Berdasar hasil survei tahun 2014, responden menginformasikan bahwa petugas masih lebih mendahulukan wajib pajak yang memanfaatkan jasa calo atau perantara untuk mendapatkan pelayanan terlebih dahulu. Sudah ada perbaikan pada kecepatan layanan oleh petugas. Pada unsur kenyamanan lingkungan, responden merasa lingkungan kurang nyaman terutama pada lokasi samsat corner BCS Mall karena tidak ada ruang tunggu untuk layanan dan nomor antrian. Unsur pelayanan ada penurunan dibanding tahun 2013 karena survei pada tahun 2014 mengambil data di samsat corner BCS Mall, SP Plaza dan Harbourbay Mall. Responden ada yang menginformasikan masih ada calo juga sehingga responden merasa tidak aman karena layanan menjadi terhambat dan nomor antrian tidak berjalan sesuai yang diterima oleh wajib pajak. Sampai saat ini banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang manfaat jasa raharja yang sudah dibayar pada saat pembayaran pajak terutama untuk mengklaim pada saat ada kecelakaan, sehingga perlu

diinformasikan kejelasan rincian biaya dan sosialisasi tentang manfaat pungutan jasa raharja. Nomor antrian perlu diberikan untuk setiap tempat layanan begitu juga di lokasi samsat corner untuk setiap loket pembayaran. Keluhan dari wajib banyak pada pembayaran pajak untuk perpanjangan STNK 5 tahun dan BBNKB tentang ketidakpastian waktu penyelesaian karena plat nomor yang diperoleh lama sehingga mungkin bisa diinformasikan sebagian layanan terkait untuk bisa memperbaiki kembali. Petugas layanan sudah mulai ramah dan sebaiknya tetap menganggap bahwa wajib pajak yang sudah sadar pajak harus tetap dihargai.



Grafik 4. Diagram Kartesius Layanan KPPD Batam

Berdasarkan diagram kartesius (Grafik 4) dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan petugas.

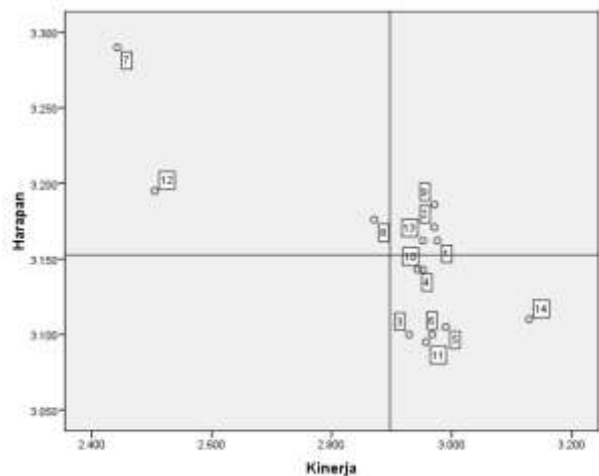
- a. Kuadran A: U4, U5, U7, U8, U9
Unsur kuadran A menunjukkan unsur pelayanan yang belum terlalu memuaskan masyarakat. Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah kedisiplinan petugas pelayanan (U4), tanggungjawab petugas (U5), kecepatan pelayanan (U7), keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kesopanan dan keramahan petugas (U9), Unsur pelayanan perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
- b. Kuadran B : U6, U13, U14
Unsur pelayanan pada kuadran B, perlu dipertahankan karena kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat wajib pajak yaitu kemampuan petugas layanan (U6), kenyamanan lingkungan (U13) dan keamanan lingkungan (U14).
- c. Kuadran C : U1, U2, U10, U12
Unsur pelayanan pada kuadran C dianggap kurang penting oleh masyarakat dan kurang memuaskan yaitu prosedur pelayanan (U1), persyaratan pelayanan (U2), unsur kewajaran biaya pelayanan (U10), kepastian jadwal pelayanan (U12). Masyarakat membutuhkan informasi kewajaran biaya pengurusan kendaraan bermotor baik untuk kendaraan baru, STNK 5 tahun dan BBNKB.
- d. Kuadran D : U3, U11
Pada kuadran ini perlu dipertahankan unsur-unsur yang terkait dengan kejelasan petugas pelayanan (U3), kepastian biaya pelayanan (U11). Ada sebagian responden yang menyatakan petugas sudah ramah dan sopan tetapi masih ada petugas yang kurang ramah dan kurang sopan. Apabila dilihat dari hasil survey rata-rata petugas sudah memberikan penjelasan tentang layanan yang akan dibayar responden, tetapi ada beberapa responden yang sulit mengerti

b. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang

Nilai indeks pada tahun 2014 diperoleh angka indeks sebesar 2,880 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 71,989. Nilai indeks secara keseluruhan pada tahun 2013 diperoleh angka indeks sebesar 3,105 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 77,632 sedangkan pada tahun 2012 diperoleh angka indeks sebesar 2,850 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 73,88. Kinerja KPPD Tanjungpinang pada tahun 2014 secara keseluruhan masih dinilai baik. Ada penurunan pada kinerja karena beberapa unsur seperti kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan. Penurunan ini terjadi karena PLN di Tanjungpinang sering mati sehingga mempengaruhi

server dan jaringan internet, tetapi hal ini seharusnya bisa diatasi dengan menyediakan genset dengan kapasitas yang memadai untuk mendukung seluruh sarana dan prasarana. System online perlu diperbaiki dan ada petugas teknisi yang standby untuk bisa segea memperbaiki.

Ada beberapa hal yang belum dimengerti oleh responden seperti biaya, ada beberapa rincian biaya yang tidak dimengerti oleh wajib pajak, seperti pengurusan BBNKB termasuk manfaat pembayaran jasa rahrja dan bagaimana cara mengklaim apabila ada kecelakaan.



Grafik 5. Diagram Kartesius Layanan KPPD Tanjungpinang

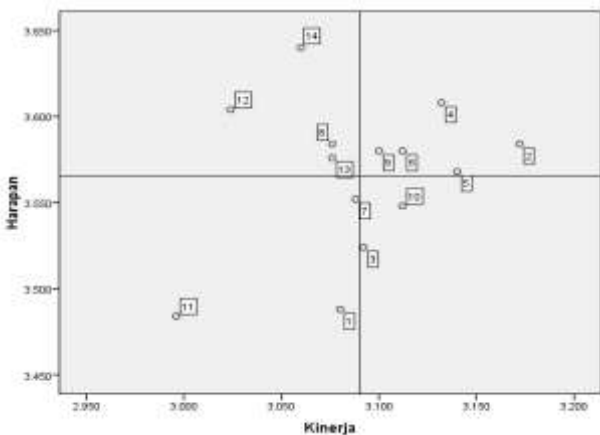
Berdasarkan diagram kartesius (Grafik 5) dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan petugas.

- a. Kuadran A: U7, U8, U12
Unsur kuadran A menunjukkan unsur pelayanan yang belum terlalu memuaskan masyarakat. Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah kecepatan pelayanan (U7), keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kepastian jadwal pelayanan (U12). Unsur pelayanan perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
- b. Kuadran B : U1, U2, U9, U13
Unsur pelayanan pada kuadran B, perlu dipertahankan karena kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat wajib pajak yaitu prosedur pelayanan (U1), persyaratan pelayanan (U2), kesopanan dan keramahan petugas (U9) dan kenyamanan lingkungan (U13).
- c. Kuadran C
Tidak ada unsur pelayanan yang masuk dalam kuadran C, unsur pelayanan pada kuadran C dianggap kurang penting.

d. Kuadran D : U3,U4,U5, U6, U10,U11,U14
 Pada kuadran ini unsur-unsur pelayanan yang berada di dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kinerja pelayanan yang dilakukan sudah memuaskan dan perlu dipertahankan. Unsur pelayanan tersebut adalah kejelasan petugas pelayanan (U3), kedisiplinan petugas pelayanan (U4), tanggungjawab petugas (U5), kemampuan petugas layanan (U6) dan kewajaran biaya pelayanan (U10), kepastian biaya pelayanan (U11), keamanan lingkungan (U14).

c. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bintang

Nilai indeks secara keseluruhan pada tahun 2014 diperoleh angka indeks sebesar 3,320 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 82,999 sedangkan pada tahun 2012 diperoleh angka indeks sebesar 2,769 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 69,22. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa kinerja KPPD Bintang tahun 2014 secara keseluruhan ada penurunan dibandingkan dengan tahun 2013. Petugas harus tetap semangat dan menyadari pentingnya pelayanan yang prima terhadap masyarakat sebagai wajib pajak.



Grafik 6. Diagram Kartesius Layanan KPPD Bintang

Berdasarkan diagram kartesius (Grafik 6) dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan petugas.

1. Kuadran A: U8,U12, U13,U14
 Unsur kuadran A menunjukkan unsur pelayanan yang belum terlalu memuaskan masyarakat. Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah, kejelasan petugas pelayanan keadilan mendapatkan pelayanan (U8) kepastian jadwal pelayanan (U12). kenyamanan lingkungan (U13), keamanan lingkungan (U14). Unsur pelayanan perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

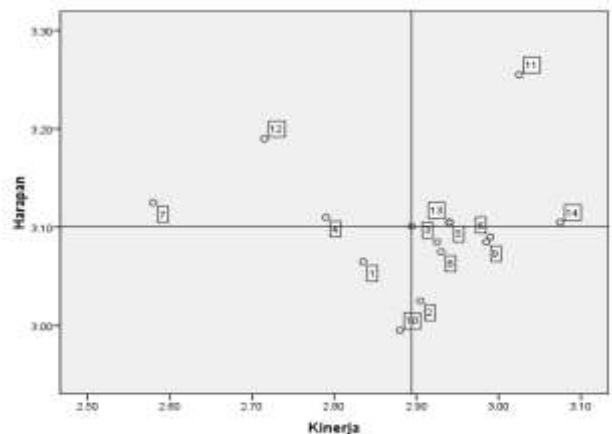
2. Kuadran B : U2,U4, U5, U6, U9
 Unsur pelayanan pada kuadran B, perlu dipertahankan karena kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat wajib pajak yaitu persyarat pelayanan (U2), kedisiplinan petugas pelayanan (U4), tanggungjawab petugas (U5), kemampuan petugas layanan (U6), kesopanan dan keramahan petugas (U9)

3. Kuadran C :U1,U7, U11
 Unsur pelayanan pada kuadran C dianggap kurang penting oleh masyarakat dan kurang memuaskan, sehingga layanan perlu ditingkatkan terutama pada unsur prosedur pelayanan (U1) dan kecepatan pelayanan (U7), Kepastian biaya pelayanan (U11).

4. Kuadran D : U3,U10
 Pada kuadran D unsur pelayanan yang berada dianggap tidak terlalu penting atau kurang penting bagi pelanggan, (U3), tanggungjawab petugas, kewajaran biaya pelayanan (U10).

d. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Tanjung Balai Karimun

Nilai indeks pada tahun 2014 diperoleh angka indeks sebesar 2,975 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 74,37. Nilai indeks pada tahun 2013 diperoleh angka indeks sebesar 2,877 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 71,94 sedangkan pada tahun 2012 diperoleh angka indeks sebesar 2,95 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 73,92. Ada kenaikan pada kinerja petugas KPPD Tanjung Balai Karimun secara keseluruhan dan dinilai baik, penurunan terjadi pada kepastian biaya pelayanan (U11) dan keamanan (U14) dibandingkan dengan tahun 2013



Grafik 7. Diagram Kartesius Layanan KPPD Tanjung Balai Karimun

Berdasarkan diagram kartesius (Grafik 7) dapat dijelaskan posisi kuadran setiap tingkat kepuasan

masyarakat terhadap layanan petugas.

1. Kuadran A: U4,U7, U12

Unsur kuadran A menunjukkan unsur pelayanan yang penting tetapi belum terlalu memuaskan masyarakat. Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah kedisiplinan petugas pelayanan (U4), kepastian jadwal pelayanan (U7), kecepatan pelayanan (U12).

2. Kuadran B : U11, U13, U14

Unsur pelayanan pada kuadran B, perlu dipertahankan karena kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat wajib pajak yaitu kepastian biaya pelayanan (U11), kenyamanan lingkungan (U13), keamanan lingkungan (U14).

3. Kuadran C :U1,U10

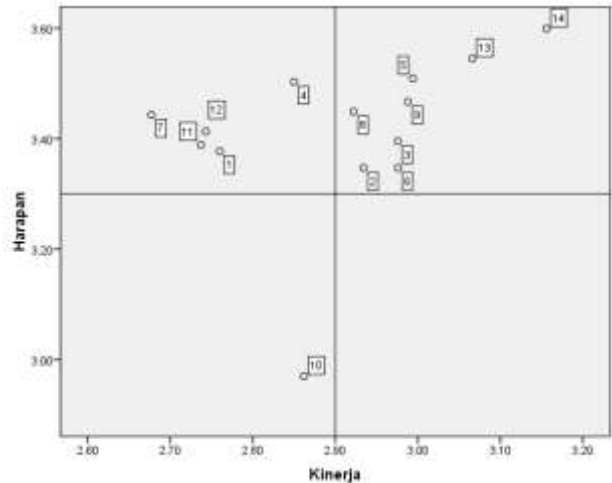
Unsur pelayanan pada kuadran C dianggap kurang penting oleh masyarakat, layanan petugas biasa saja dan kurang memuaskan yaitu pada unsur prosedur pelayanan (U1) dan kewajaran biaya pelayanan (U10)

4. Kuadran D : U2,U3,U5,U6,U8,U9

Pada kuadran ini kurang peting dan dianggap tidak terlalu penting tetapi kinerjanya dianggap bisa memuaskan dan perlu dipertahankan. Unsur-unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan (U2), kejelasan petugas pelayanan (U3), tanggungjawab petugas (U5), kemampuan petugas layanan (U6),keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kesopanan dan keramahan petugas (U9).

e. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Lingga

Nilai indeks pada tahun 2014 diperoleh angka indeks sebesar 3,113, dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,333. Penilaian kinerja petugas terhadap masyarakat secara keseluruhan dinilai baik. Pada tahun 2013 diperoleh angka indeks sebesar 2,885 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 72,137. Ada peningkatan pada tahun 2014, masih ada perbaikan dan pengembangan yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pendapatan dalam pembayaran dan pelayanan pajak terutama pada infrastruktur dan jumlah petugas layanan pajak serta kemampuan petugas pajak.



Grafik 8. Diagram Kartesius Layanan KPPD Lingga

Berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan petugas.

1. Kuadran A: U1,U4,U7,U11,U12

Unsur kuadran A menunjukkan unsur pelayanan yang belum terlalu memuaskan masyarakat. Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah prosedur pelayanan (U1), kedisiplinan petugas pelayanan (U4), kecepatan pelayanan (U7), kepastian biaya pelayanan (U11), kepastian jadwal pelayanan (U12).

2. Kuadran B : U2, U3,U5,U6,U8,U9,U13,U14

Unsur pelayanan pada kuadran B, perlu dipertahankan karena kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat wajib pajak yaitu). persyaratan pelayanan (U2) kejelasan petugas pelayanan (U3), tanggungjawab petugas (U5), kemampuan petugas layanan (U6), keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kesopanan dan keramahan petugas (U9), kenyamanan lingkungan (U13), keamanan lingkungan (U14).

3. Kuadran C :U10

Unsur pelayanan pada kuadran C dianggap kurang penting oleh masyarakat, layanan petugas biasa saja dan kurang memuaskan yaitu pada unsur kewajaran biaya pelayanan (U10).

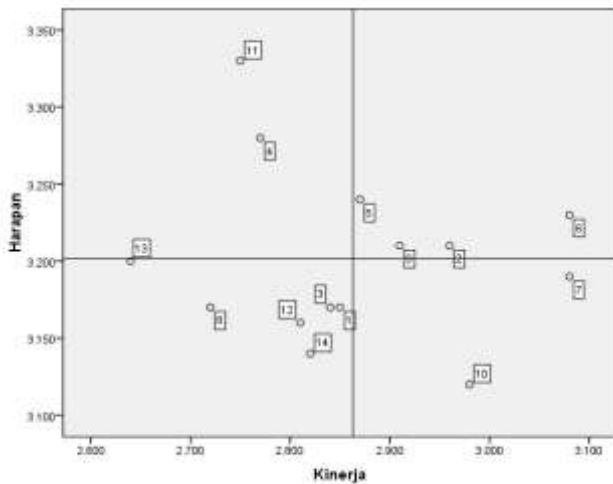
4. Kuadran D :-

Pada kuadran ini unsur-unsur pelayanan yang berada di dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau kurang penting bagi pelanggan. Tidak ada unsur pelayanan yang masuk dalam kuadran D ini.

f. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Natuna

Nilai indeks pada tahun 2014 diperoleh angka indeks sebesar 3,113, dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,333. Penilaian kinerja petugas terhadap

masyarakat secara keseluruhan dinilai baik. Pada tahun 2013 diperoleh angka indeks sebesar 2,869 dan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 71,728. Beberapa perbaikan dan pengembangan perlu dilakukan oleh pemerintah untuk peningkatan pendapatan dalam pembayaran dan pelayanan pajak terutama pada infrastruktur dan jumlah petugas layanan pajak yang masih kurang baik dalam jumlah dan kemampuan petugasnya.



Grafik 9. Diagram Kartesius Layanan KPPD Natuna

Berdasarkan diagram kartesius (Grafik 9) dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan petugas:

1. Kuadran A: U4, U11, U13

Unsur kuadran A menunjukkan unsur pelayanan yang belum terlalu memuaskan masyarakat. Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah kedisiplinan petugas pelayanan (U4), kepastian biaya pelayanan (U11), dan kenyamanan lingkungan (U13)

2. Kuadran B : U2,U5,U6, U9

Unsur pelayanan pada kuadran B, perlu dipertahankan karena kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat wajib pajak yaitu persyaratan pelayanan (U2), tanggungjawab petugas (U5), kemampuan petugas layanan (U6), kesopanan dan keramahan petugas (U9)

3. Kuadran C : U1, U3, U8, U12, U14

Unsur pelayanan pada kuadran C dianggap kurang penting oleh masyarakat, layanan petugas biasa saja dan kurang memuaskan yaitu prosedur pelayanan (U1), kejelasan petugas pelayanan (U3), keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kepastian jadwal pelayanan (U12), keamanan lingkungan (U14).

4. Kuadran D : U7, U10

Pada kuadran ini unsur pelayanan yang berada di dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kinerja pelayanan yang dilakukan sudah memuaskan dan perlu dipertahankan, kecepatan pelayanan (U7), dan unsur kewajaran biaya pelayanan (U10).

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai IKM dan Kinerja Petugas Layanan Samsat Provinsi Kepulauan Riau 2012-2013-2014

No	KPPD	Nilai IKM			Nilai Pelayanan			Kinerja	Keterangan
		2012	2013	2014	2012	2013	2014		
1	Bintan	69.22	82,999	76,787	2.769	3,320	3,071	Baik	Penurunan kinerja
2	Tanjungpinang	73.88	77,632	71,989	2.850	3,105	2,880	Baik	Penurunan kinerja
3	Batam	73.88	74,255	80,015	2,955	2,969	3,201	Baik	peningkatan
4	Karimun	73.92	71,940	74,373	2.950	2,877	2,975	Baik	kinerja
5	Lingga	-	72.137	78,333	-	2.885	3,113	Baik	peningkatan
6	Natuna	-	71.728	71,142	-	2.869	2,846	Baik	kinerja peningkatan kinerja Penurunan kinerja

Sumber data : diolah

5. KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan

Kenaikan atau penurunan kinerja dari setiap KPPD tersebut pada dasarnya juga bukan karena layanan petugas yang kurang tetapi juga didukung oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai pada setiap KPPD. Faktor lain adalah kuisioner diberikan kepada responden yang berbeda dengan responden periode sebelumnya, sehingga hasil akhir indeks kenaikan atau penurunannya berdasarkan persepsi responden dalam mengisi kuisioner dari layanan yang diterima.

Pada hasil penilaian di KPPD Bintan ada penurunan karena responden memberikan persepsi yang berbeda atas layanan tetapi pada dasarnya layanan sudah baik. KPPD Tanjungpinang ada penurunan karena PLN sering mati sehingga *system online* menjadi terganggu dan menghambat waktu proses layanan KPPD Batam ada peningkatan dan paling tinggi dibanding KPPD lain karena layanan sudah baik baik dari sarana dan prasarana yang sudah mendukung, hanya saja layanan dan prasarana di *samsat corner* perlu diperhatikan. KPPD Lingga dan KPPD Karimun dengan keterbatasan sarana prasarana masih bisa memberikan layanan yang baik. KPPD Natuna ada sedikit penurunan kinerja karena masih banyak fasilitas, sarana prasarana yang diperlukan untuk kebutuhan petugas untuk layanan termasuk jaringan internet dengan penambahan kuota yang mencukupi. Penilaian terhadap kinerja layanan petugas kantor pelayanan pajak daerah khususnya pada pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah dan menilai kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Saran

Untuk menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan yang berkualitas dan memperhatikan kepentingan masyarakat maka secara umum ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan untuk memperbaiki kinerja di KPPD Provinsi Kepulauan Riau.

1. Memperbaiki dan mengembangkan web Dinas Pendapatan Daerah Kepulauan Riau sehingga menu-menu yang tersedia bisa memberikan informasi secara detail tentang layanan setiap KPPD ataupun layanan pajak yang lain baik tentang standar operasional prosedur, standar pelayanan minimal, waktu layanan dan informasi yang *up date*.
2. Setiap Kepala KPPD memonitoring kinerja karyawan dan petugas layanan.
3. Tetap meningkatkan kemampuan SDM, skill, ketrampilan dan intelektual petugas dalam pemahaman tugas dan tanggung jawab tentang standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal pengurusan pajak kendaraan bermotor.
4. Selalu membuat suasana yang menyenangkan dan layanan ramah oleh petugas, tetap menghargai masyarakat wajib pajak yang sadar diri untuk menyetor pajak ke kas daerah.
5. Pelatihan tetap diberikan terutama untuk petugas baru atau petugas lama baik tentang kompetensi, dasar pelayanan prima dan *service excellence*.
6. Menyesuaikan jumlah kebutuhan petugas layanan dengan jumlah wajib pajak yang harus dilayani di setiap KPPD, terutama pada KPPD Lingga dan Natuna.
7. Melakukan koordinasi lebih baik dengan petugas dari kepolisian, dinas pendapatan daerah dan jasa raharja dalam pelayanan dan pelaksanaan tugas tanggung jawabnya.
8. Memperbaiki kekurangan fasilitas infrastruktur baik gedung tempat layanan bagi KPPD yang belum memadai dan memelihara kebersihan fasilitas ruang/gedung yang ada pada KPPD yang fasilitasnya sudah memenuhi.
9. Mengajukan anggaran sarana dan prasarana gedung di Bintan, Lingga dan Natuna untuk lebih meningkatkan kenyamanan lingkungan.
10. Permintaan pengajuan anggaran peralatan kantor yang lebih rinci oleh setiap KPPD akan kebutuhan sarana prasarana yang diperlukan petugas layanan dan mendukung kenyamanan wajib pajak.
11. Menambah jumlah petugas layanan di Lingga, Tanjung Balai Karimun dan Natuna untuk mempercepat layanan.
12. Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan
13. Pemeliharaan *system online*, perbaikan *server* dan tersedianya kapasitas jaringan internet yang lebih memadai dengan kebutuhan untuk mendukung waktu penyelesaian layanan.
14. Tersedianya petugas teknisi yang paham dalam perbaikan kerusakan system, server dan jaringan internet sehingga setiap saat apabila ada kerusakan tidak harus menunggu lama petugas yang datang untuk memperbaiki.

15. Memelihara *database* dan kemutakhiran data yang didukung oleh SDM berpengalaman, fasilitas *software* dan *hardware* yang memadai.
16. Memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak yang belum mengerti tentang prosedur pengurusan pajak tertentu.
17. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak tentang fungsi, manfaat dan besaran biaya asuransi jasa raharja yang harus dibayarkan pada setiap KPPD.
18. Membuat peraturan yang tertib terhadap pihak ke tiga atau calo yang ikut berkeliaran di sekitar kantor Samsat.
19. Memberikan sanksi kepada petugas apabila ketahuan memberikan layanan yang tidak adil dan mendahulukan pelayanan kepada pihak ketiga/calor terlebih dahulu.
20. Menumbuhkan kesadaran pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memberikan sosialisasi ke daerah/pulau yang tidak ada aktivitas tilang oleh polisi.
21. Membuka dan menyelenggarakan unit pelayanan terpadu pada pulau-pulau yang terpisah dari kantor bersama Samsat.
22. Menambah fasilitas yang diperlukan untuk kenyamanan dan kelancaran petugas dan masyarakat di Samsat *Corner* atau UPT yang ada di daerah atau pulau-pulau.
23. Menambah genset sesuai kapasitas yang dibutuhkan pada setiap KPDD untuk antisipasi padamnya PLN.

Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus, 2010, Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali, Gava Media Yogyakarta.

Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), Zeitham Valarie; Parasuraman and Leonard Berry, 1990, " Delivering Quality Service", Balancing Customer Perceptions and Expectation, New York, The Free Press

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", Journal of Retailing, Vol. 67, pp. 420-450.

KEP-25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kep./38/M.PAN/2/2012 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan