

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KPP PRATAMA TEGAL PEKALONGAN DAN BATANG TAHUN 2011

Mohamad Hasanudin

Politeknik Negeri Semarang, Jl Prof Soedharto SH Tembalang

muhammadhasanudin@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine the performance level of the tax service office Pratama (KPP Pratama) Tegal, Pekalongan and Batang are used as material for their own policies in order to improve the quality of public services. Besides, public satisfaction index data will be able to be a material assessment of the service element that still needs to be improved and become a driving each unit of service providers to be able to do continuous improvement. Respondents in this study were people in Tegal, Pekalongan and Batang are used in the tax services pratama tax services office. Sampling was done by accidental sampling, ie people who take care of taxes when interviewed by investigators. Respondents were willing to fill as many as 450 people quisionare where in each tax service office 150 respondents. The results of analysis of 18 indicators studied ministry, there are 15 indicators with good category, one indicator of the excellent category, two indicators of the categories of good and not good enough namely: service during peak hours (KPP Pratama Batang and Pekalongan) and services by security (KPP Pratama Batang). Results Measurement of Public Satisfaction Index value overall in 3 KPP Pratama showed a positive thing and categorized the quality of B (good service performance).

***Keywords:* Community satisfaction index, Services, Taxation**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja KPP Pratama Tegal, Pekalongan dan Batang yang dipakai sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk bisa melakukan perbaikan berkelanjutan. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Tegal, Pekalongan dan Batang yang menggunakan jasa pelayanan pajak di KPP pratama. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu masyarakat yang mengurus pajak saat ditemui oleh peneliti. Responden yang bersedia mengisi kuisioner sebanyak 450 orang dimana tiap KPP sebanyak 150 responden. Hasil analisis dari 18 indikator pelayanan yang diteliti, terdapat 15 indikator dengan kategori baik, satu indikator dengan kategori sangat baik, dua indikator dengan kategori tidak baik dan cukup baik yaitu: pelayanan pada jam sibuk (KPP Pratama Batang dan Pekalongan) dan pelayanan oleh satpam (KPP Pratama Batang). Hasil Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan di 3 KPP pratama menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan mutu B (kinerja pelayanan baik).

Kata Kunci : Indeks kepuasan masyarakat, Pelayanan, Perpajakan

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Mahmudi, 2005: 229).

Dalam rangka meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah/pelayanan publik. Organisasi pelayanan publik menurut Dwiyanto (1995: 29) adalah suatu birokrasi pemerintah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan publik antara lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dikatakan pula, bahwa

tujuan organisasi publik tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi mereka (masyarakat) dan ketidakadilan mekanisme pasar. Kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama yang ada di Kanwil DJP Jawa Tengah 1 juga berupaya meningkatkan pelayanan pajak. KPP Pratama merupakan garda terdepan dari Direktorat Jenderal pajak dalam melayani pelayanan pajak kepada masyarakat. Potret buram pelayanan publik terutama di Dirjen Pajak menunjukkan fakta bahwa pelayanan publik belum bebas dari korupsi, pungutan liar, dan suap. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik dapat dikatakan belum optimal seperti yang diharapkan. Untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat di Jawa Tengah bagian barat akan pelayanan pajak maka dilakukan pengukuran IKM di tiga KPP Pratama yaitu KPP Pratama Tegal, KPP Pratama Pekalongan dan KPP Pratama Batang.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Beberapa definisi tentang kualitas banyak dikemukakan, berikut ini pengertian kualitas menurut beberapa pakar (Rowley, 1998):

1. Didefinisikan oleh konsumen sebagai penilaian sesuatu secara keseluruhan yang dianggap terbaik/*excellence* (Zeithaml, 1987).
2. Bentuk penilaian secara keseluruhan dari suatu produk/jasa (Olstavsky, 1985).
3. Penilaian dari nilai secara keseluruhan secara relatif pada

produk/jasa (Holbrook dan Corfman, 1981).

Beberapa definisi kualitas menurut para ahli pada dasarnya mempunyai esensi yang sama, yaitu menyangkut tingkat kesesuaian dengan persyaratan, persyaratan disini adalah persyaratan pelanggan bukan persyaratan perusahaan. Hal ini disebabkan tujuan perusahaan adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu mencapai kepuasan pelanggan (Crosby, 1979 dalam Munawaroh, 1999).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah penilaian masyarakat terhadap kondisi yang dirasakan saat ini dari pelayanan yang telah diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pengukuran IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. IKM (indek kepuasan masyarakat) dapat dipakai sebagai indikator kualitas kinerja pelayanan suatu unit pelayanan pemerintah.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Dari hasil pengukuran IKM ini maka diharapkan akan menjadi ukuran dan pijakan untuk melakukan tindakan perbaikan berkelanjutan.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Untuk memudahkan interpretasi maka hasil terhadap penilaian IKM terletak antara 25-100.

“Pajak adalah bukti cinta rakyat kepada Negara. Melalui pajak rakyat mengekspresikan cintanya melalui uang yang dibayarkan kepada Negara. Sayang apabila pajak telah dikorupsi, maka kemana kepercayaan rakyat dipertaruhkan?”

Dengan kategori penilaian sebagai berikut ini:

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan pajak di KPP Pratama Tegal, Pekalongan dan Batang pada tahun 2011.

METODE

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di KPP Pratama Kota Tegal, Pekalongan dan Kab. Batang. Lokasi penelitian ini tepatnya di KPP Pratama Kota Tegal, Pekalongan dan Kab. Batang. Sebagai Instansi pelayan publik dalam bidang perpajakan. Sebagai obyek penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus pajak dan berkunjung ke KPP Pratama Kota Tegal, Pekalongan dan Kab. Batang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis. Yaitu sumber data yang diperoleh dari responden yaitu masyarakat yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di KPP Pratama Kota Tegal, Pekalongan dan Kab. Batang. yang dijadikan sampel.

Sumber Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 150 orang responden dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam kepmen PAN No. 25 tahun 2004.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus pajak di KPP Pratama Kota Tegal, Pekalongan dan Kab. Batang. Sedangkan sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu masyarakat yang mengurus pajak saat ditemui oleh peneliti. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden untuk tiap KPP, jadi total sampel dalam 3 KPP Pratama adalah 450 orang.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap 18 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah..Bobot}}{\text{Jumlah..Unsur}} = \frac{1}{18} = 0,055$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yang antara 25-100

maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka

setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 18 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kualitas pelayanan di KPP Pratama kota Tegal, Pekalongan dan Kab. Batang ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden di tiap KPP pratama. Kemudian untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya dari yang didapatkan lengkap disertai alasannya. Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Tabel 1
Karakteristik Responden KPP Pratama kota Tegal, Pekalongan dan Kab. Batang

No	karakteristik	Indikator	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang		Total	
			n	%	n	%	n	%	N	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	75	50	86	57,3	81	54	242	53,8
		Perempuan	75	50	64	42,7	69	46	202	46,2
2	Pendidikan	≤ SLTA	94	62,7	37	24,7	59	39,3	190	42,2
		D1,D2,D3	21	14,0	29	19,3	32	21,4	82	18,2
		≥ S1	35	23,3	84	56,0	59	39,4	178	39,6
3	Umur	≤ 20 Thn	5	3,3	0	0,0	2	1,3	7	1,6
		21 -30 Thn	59	39,3	71	47,3	55	36,7	185	41,1
		31- 40 Thn	46	30,7	62	41,3	59	39,3	167	37,1

4	Jabatan	41-50 Thn	28	18,7	14	9,3	30	20,0	72	16,0
		>50 Thn	12	8,0	3	2,0	4	2,7	19	4,2
		Pimpinan	28	18,7	6	4,0	0	0,0	34	7,6
		Pegawai	102	68,0	126	84,0	39	26,0	267	59,3
		Tdk Diisi	20	13,3	18	12,0	111	74,0	149	33,1

Prosedur Pelayanan

Pertanyaan dalam prosedur pelayanan dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka

diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 69,50 – 75,50 seperti yang terlihat dalam tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2
Prosedur pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1	Prosedur pelayanan	75.00	B	75.50	B	69.50	B

2. Persyaratan pelayanan

Pertanyaan dalam persyaratan pelayanan dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka

diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 74,83 – 76,33 seperti yang terlihat dalam tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3
Persyaratan pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal	KPP	KPP Batang	Mutu	Nilai	Mutu
		Nilai	Mutu	Nilai			
2	Persyaratan	75.00	B	76.33	B	74.83	B

Kejelasan Petugas Pelayanan

Pertanyaan dalam kejelasan petugas pelayanan dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi

dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 69,67 – 74,67 seperti yang terlihat dalam tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4
Kejelasan Petugas pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	74.67	B	72.00	B	69.67	B

Kedisiplinan petugas pelayanan

Pertanyaan dalam Kedisiplinan petugas pelayanan dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa

data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 73,33 – 74,33 seperti yang terlihat dalam tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5
Kedisiplinan petugas pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	74.00	B	74.33	B	73.33	B

Kemampuan Petugas Pelayanan

Pertanyaan “kemampuan petugas pelayanan” dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka

diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 74,50– 76,33 seperti yang terlihat dalam tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6
Kemampuan Petugas Pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	74.50	B	76.33	B	74.67	B

Kecepatan pelayanan

Pertanyaan “Kecepatan pelayanan” dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka

diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 68,67 – 76,83 seperti yang terlihat dalam tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7 Kecepatan Pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
6	Kecepatan pelayanan	72.17	B	68.67	B	76.83	B

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Pertanyaan “keadilan mendapat pelayanan” dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka

diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 74,33 – 75,33 seperti yang terlihat dalam tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
7	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	74.33	B	75.17	B	75.33	B

Kesopanan dan keramahan petugas

Pertanyaan “kesopanan dan keramahan petugas” dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati di kantor KPP pratama. Berdasarkan

hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 72,33 – 76,67 seperti yang terlihat dalam tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9. Kesopanan dan keramahan petugas

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
8	Kesopanan dan keramahan petugas	73.33	B	76.67	B	72.33	B

Kepastian biaya pelayanan

Pertanyaan “kepastian biaya pelayanan” dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan apakah wajib pajak dalam menerima pelayanan dikenakan biaya tertentu di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas

responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu A (kinerja pelayanan sangat baik), dimana nilainya antara 98,83 – 100,00 seperti yang terlihat dalam tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10
Kepastian biaya pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
9	Kepastian biaya pelayanan	99.50	A	100.00	A	98.83	A

Kepastian jadwal pelayanan

Pertanyaan “kepastian jadwal pelayanan” dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi

pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), nilainya antara 72,67 – 78,17 seperti yang terlihat dalam tabel 11 di bawah ini.

Tabel 11. Kepastian jadwal pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
10	Kepastian jadwal pelayanan	78.17	B	72.67	B	74.33	B

Kenyamanan lingkungan

Pertanyaan “kenyamanan lingkungan” dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), nilainya antara 75,17

memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP – 80,50. seperti yang terlihat dalam tabel 12 di bawah ini.

Tabel 12
Kenyamanan lingkungan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal Nilai	KPP Mutu	KPP Nilai	KPP Mu	KPP Batang Nilai	KPP Mutu
11	Kenyamanan	75.33	B	80.50	B	75.17	B

Keamanan pelayanan

Pertanyaan keamanan pelayanan dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di KPP Pratama Tegal Pekalongan dan Batang Tahun 2011

penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari

pelaksanaan pelayanan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan

unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 75,8 – 77,5 seperti yang terlihat dalam tabel 13.

Tabel 13
Keamanan pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
12	Keamanan pelayanan	75.83	B	76.00	B	77.50	B

Pelayanan pada saat jam istirahat

Pertanyaan dalam Pelayanan pada saat jam istirahat pada penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan pelayanan di saat jam istirahat (jam 12.00-13.00 WIB) apakah masih ada petugas yang memberikan pelayanan di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa

data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 73,50 – 80,00 seperti yang terlihat dalam tabel 14.

Tabel 14
Pelayanan pada saat jam istirahat

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
13	Pelayanan pada saat jam istirahat	74.33	B	80.00	B	73.50	B

Pelayanan oleh satpam

Pertanyaan dalam pelayanan oleh satpam dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh satpam di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas

responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu C dan B (kinerja pelayanan kurang baik dan baik), dimana nilainya antara 61,17 – 75,83 seperti yang terlihat dalam tabel 15 dibawah ini.

Tabel 15
Pelayanan oleh satpam

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
14	Pelayanan oleh satpam	75.83	B	69.83	B	61.17	C

Pelayanan pada saat jam Sibuk

Pertanyaan pelayanan pada saat jam sibuk dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi masyarakat apakah petugas menambah loket yang dibuka saat jam sibuk. Berdasarkan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di KPP Pratama Tegal Pekalongan dan Batang Tahun 2011

hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan masuk dalam kategori mutu

D, C dan B (kinerja pelayanan tidak baik, kurang baik, dan baik), dimana nilainya antara 37,17 – 75,67 seperti

yang terlihat dalam tabel 16 di bawah ini.

Tabel 16
Pelayanan pada saat jam Sibuk

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
15	Pelayanan pada saat jam Sibuk	75.67	B	37.17	D	57.17	C

Kejelasan papan petunjuk urutan pelayanan

Pertanyaan “kejelasan papan petunjuk urutan pelayanan” untuk mengukur persepsi kejelasan petunjuk urutan pelayanan yang ada di kantor KPP pratama. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh

kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 71,00 – 75,00 seperti yang terlihat dalam tabel 17.

Tabel 17
Kejelasan papan petunjuk urutan pelayanan

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
16	Kejelasan papan petunjuk urutan	75.00	B	73.33	B	71.00	B

Petunjuk pelayanan pajak ketika di parkir

Pertanyaan “petunjuk pelayanan pajak ketika di parkir” untuk mengukur persepsi masyarakat apakah petunjuk pelayanan pajak ketika di parkir sudah ada. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh

kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 72,83 – 75,17 seperti yang terlihat dalam tabel 18.

Tabel 18
Petunjuk pelayanan pajak ketika di Parkiran

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
17	Petunjuk pelayanan pajak ketika di	75.00	B	72.83	B	75.17	B

Kenyamanan toilet

Pertanyaan “kenyamanan toilet” untuk mengukur persepsi masyarakat apakah toilet di kantor KPP pratama sudah bersih, rapi. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisa data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi

pelayanan di KPP Pratama yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan tersebut masuk kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 75,00 – 76,00 seperti yang terlihat dalam tabel 19 di bawah ini.

Tabel 19
Kenyamanan toilet

No. Urut	Unsur Pelayanan	KPP Tegal		KPP Pekalongan		KPP Batang	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
18	Kenyamanan toilet	75.00	B	75.00	B	76.00	B

Total Nilai IKM

Secara umum ketiga KPP pratama yaitu KPP Pratama Tegal, KPP Pratama Pekalongan dan KPP Pratama Batang masuk

kategori mutu B (kinerja pelayanan baik), dimana nilainya antara 75,00 – 76,00 seperti yang terlihat dalam tabel 20 di bawah ini.

Tabel 20
Total Nilai IKM

No. Urut	Nama KPP	Total	
		Nilai	Mutu
1	KPP Pratama Tegal	76.26	B
2	KPP Pratama Pekalongan	74.02	B
3	KPP Pratama Batang	73.69	B

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini :

1. Bila dilihat berdasarkan komposisi pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan di KPP Pratama Tegal, Pekalongan dan Batang ditemukan kenyataan bahwa pengunjung yang datang sebagian besar adalah pegawai/karyawan perusahaan berusia antara 21-30 tahun dengan pendidikan SLTA
2. Hasil analisis dari 18 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 15 indikator dengan kategori baik 1 indikator sangat baik, 2 indikator dengan kategori tidak baik dan cukup baik yaitu : pelayanan pada jam sibuk (KPP Pratama Batang dan Pekalongan) dan pelayanan oleh satpam (KPP Pratama Batang).
3. Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan di 3 KPP menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan mutu B (kinerja pelayanan baik).

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, (2003), *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, (1995), *Penilaian Kerja Organisasi Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 81 Tahun
1993 Tentang Pedoman
Tatalaksana Pelayanan
Umum

Rowley, Jennifer, (1998), *Quality Measurement in the Public Sector, Total Quality Management & Business Excellence*, 9, 321-333.

Munawaroh, Munjiati., (1999), *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*, Tesis, PPS UGM Yogyakarta.

LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (WP) TERHADAP PELAYANAN PAJAK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Semarang, Juli 2011

perusahaan/Instansi	...
Nama Perusahaan/Instansi*) Boleh tidak diisi
Alamat Perusahaan/Instansi
Jenis Pajak

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PAJAK

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPP ini. a. Tidak mudah. c. Mudah. b. Kurang mudah. D. Sangat mudah.	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. c. Banyak tepatnya. b. Kadang-kadang tepat. d. Selalu tepat.
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. c. Sesuai. b. Kurang sesuai. d. Sangat sesuai.	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan (AC, kursi tunggu dan buku bacaan pajak) di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. c. Nyaman. b. Kurang nyaman. d. Sangat nyaman.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). a. Tidak jelas. c. Jelas. b. Kurang jelas. d. Sangat jelas.	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini (di tempat parkir maupun ditempat pelayanan). a. Tidak aman. c. Aman. b. Kurang aman. d. Sangat aman.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin c. Disiplin b. Kurang disiplin d. Sangat disiplin	13. Apakah pada waktu jam istirahat (jam 12.00-13.00) pelayanan pajak masih tetap berjalan (masih ada petugas yang memberi pelayanan pajak) a. Tidak . c. Seringnya ada b. tidak tentu. d. Selalu ada
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas (tingkat keahlian dan ketrampilan) dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. c. Mampu. b. Kurang mampu. d. Sangat mampu	14. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan satpam ketika saudara memasuki ruang pelayanan pajak (misal membukakan pintu, dan memberi salam) a. tidak puas c. Puas b. kurang puas d. Sangat puas
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan (target waktu) pelayanan di KPP ini. a. Tidak cepat. c. Cepat. b. Kurang cepat. d. Sangat cepat.	15. Apakah ketika jumlah WP banyak sehingga sampai antri petugas tanggap dengan menambah loket pelayanan a. Tidak . c. Seringnya ditambah loket. b. Tidak Tentu. d. Selalu ada penambahan loket.
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di KPP ini. a. Tidak adil. c. Adil. b. Kurang adil. D. Sangat adil.	16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan papan petunjuk urutan pelayanan pajak yang ada di dalam ruangan a. Tidak jelas. c. jelas. b. Kurang jelas. d. Sangat jelas
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. D. Sangat sopan dan ramah.	17. Apakah ketika saudara masuk ditempat pelayanan pajak tertera petunjuk yang jelas a. Tidak jelas. c. jelas. b. Kurang jelas. d. Sangat jelas
9. Apakah dalam pengurusan/pelayanan pajak ada pungutan biaya yang diminta oleh petugas. a. Sering (setiap pengurusan ada pungutan). b. Agak Sering. (minimal pernah 3x dipungut) c. Kadang-kadang. (minimal pernah 1x dipungut) d. Tidak ada	18. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan toilet KPP (bersih, rajin, airnya lancar dan tidak bau). a. Tidak nyaman. c. nyaman. b. Kurang nyaman. d. Sangat nyaman

NILAI MUTU PELAYANAN KPP PRATAMA TEGAL

No.	Unsur Pelayanan	IKM	
		NILAI	TINGKAT MUTU
U1	Prosedur pelayanan	75.00	B
U2	Persyaratan pelayanan	75.00	B
U3	Kejelasan petugas pelayanan	74.67	B
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	74.00	B
U5	Kemampuan petugas pelayanan	74.50	B
U6	Kecepatan pelayanan	72.17	B
U7	Keadilan mendapatkan pelayanan	74.33	B
U8	Kesopanan dan keramahan petugas	73.33	B
U9	Kepastian biaya pelayanan	99.50	A
U1	Kepastian jadwal pelayanan	78.17	B
U1	Kenyamanan lingkungan	75.33	B
U1	Keamanan pelayanan	75.83	B
U1	Pelayanan pada saat jam istirahat	74.33	B
U1	Pelayanan oleh satpam	75.83	B
U1	Pelayanan pada saat jam Sibuk	75.67	B
U1	Kejelasan papan petunjuk urutan	75.00	B
U1	Petunjuk pelayanan pajak ketika di	75.00	B
U1	Kenyamanan toilet	75.00	B
	Total	76.26	B

NILAI MUTU PELAYANAN KPP PRATAMA PEKALONGAN

No.	Unsur Pelayanan	IKM	
		NILAI	TINGKAT MUTU
U1	Prosedur pelayanan	75.50	B
U2	Persyaratan pelayanan	76.33	B
U3	Kejelasan petugas pelayanan	72.00	B
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	74.33	B
U5	Kemampuan petugas pelayanan	76.33	B
U6	Kecepatan pelayanan	68.67	B
U7	Keadilan mendapatkan pelayanan	75.17	B
U8	Kesopanan dan keramahan petugas	76.67	B
U9	Kepastian biaya pelayanan	100.00	A
U10	Kepastian jadwal pelayanan	72.67	B
U11	Kenyamanan lingkungan	80.50	B
U12	Keamanan pelayanan	76.00	B
U13	Pelayanan pada saat jam istirahat	80.00	B
U14	Pelayanan oleh satpam	69.83	B
U15	Pelayanan pada saat jam Sibuk	37.17	D
U16	Kejelasan papan petunjuk urutan	73.33	B
U17	Petunjuk pelayanan pajak ketika di	72.83	B
U18	Kenyamanan toilet	75.00	B
Total		74.02	B

NILAI MUTU PELAYANAN KPP PRATAMA BATANG

No.	Unsur Pelayanan	IKM	
		NILAI	TINGKAT
U1	Prosedur pelayanan	69.50	B
U2	Persyaratan pelayanan	74.83	B
U3	Kejelasan petugas pelayanan	69.67	B
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	73.33	B
U5	Kemampuan petugas pelayanan	74.67	B
U6	Kecepatan pelayanan	76.83	B
U7	Keadilan mendapatkan pelayanan	75.33	B
U8	Kesopanan dan keramahan petugas	72.33	B
U9	Kepastian biaya pelayanan	98.83	A
U10	Kepastian jadwal pelayanan	74.33	B
U11	Kenyamanan lingkungan	75.17	B
U12	Keamanan pelayanan	77.50	B
U13	Pelayanan pada saat jam istirahat	73.50	B
U14	Pelayanan oleh satpam	61.17	C
U15	Pelayanan pada saat jam Sibuk	57.17	C
U16	Kejelasan papan petunjuk urutan	71.00	B
U17	Petunjuk pelayanan pajak ketika di	75.17	B
U18	Kenyamanan toilet	76.00	B
Total		73.69	B