

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Alasan penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bantul adalah bahwa setelah Unit Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bantul dibuka untuk umum yang memberikan pelayanan terpadu pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta pelunasan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ) dan telah mencoba menerapkan standart-standart kualitas pelayanan selama ini maka peneliti ingin mengetahui kepuasan para pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dari SAMSAT tersebut. Selain itu penulis juga ingin mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan SAMSAT Kabupaten Bantul dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa (*customer*).

B. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya UU Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, yang berlaku efektif mulai bulan Januari 2001 sebagai landasan pelaksanaan desentralisasi pemerintahan, Pemerintah Daerah menerima banyak kewenangan yang luas untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kebijakan

yang akan dilaksanakan membawa semangat perubahan

dalam mewujudkan tujuan pembangunan yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan yang desentralistik, masyarakat harus ditempatkan sebagai mitra pemerintah yang sejajar. Peran pemerintah lebih ditekankan sebagai pemacu kemajuan, seperti steering, regulasi dan fasilitasi, motivasi dan pemberdayaan yang semuanya itu demi menciptakan iklim yang kondusif dalam mewadahi proses interaksi kehidupan sosial, politik serta ekonomi masyarakat agar berjalan terus, terkendali, demokratis dan efektif.

Dengan demikian diharapkan birokrasi pemerintah dapat menampilkan diri sebagai sosok teladan di hati seluruh rakyat yang wajib dilayani secara cerdas dan mumpuni. Kecerdasan birokrasi muncul ketika perbedaan dan keanekaragaman dikelola dengan kekuatan yang sinergi : ketika semua warga diperlakukan sama kedudukan di depan hukum, ketika semua bentuk pemerintahan dan pembangunan dikelola secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Yang mana di dalam era otonomi daerah telah terjadi perubahan lingkungan strategis dan paradigma di mana ada tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Masyarakat pengguna jasa menuntut kepada aparat pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik, selain itu penyelenggaraan otonomi yang diberlakukan secara demokratis, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah sehingga daerah berkedudukan sebagai daerah otonom yang mempunyai

menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat. Sehingga perlu diciptakan kultur birokrasi yang sehat, yang mampu mendukung lahirnya kreatifitas masyarakat dan inovasi yang membanggakan dan selalu melakukan mawas diri khususnya pada aspek pelayanan publik untuk segera diperbaiki yang menjamin tersedianya dan terpeliharanya pelayanan publik secara adil dan memuaskan.

Pelayanan publik perlu diarahkan agar penyelenggaraannya dilaksanakan secara profesional, efisien, efektif, produktif, transparan dan bebas korupsi kolusi nepotisme yang keberhasilannya memerlukan komitmen yang kuat tergantung dari sikap mental, tekad, semangat, ketaatan dan disiplin dari para penyelenggara negara maupun dukungan dan partisipasi masyarakat. Pentingnya kesadaran bahwa pada era globalisasi yang sangat kompetitif ini perlu dilakukan perbaikan pada kualitas pelayanan publik.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi kehidupan yang menyangkut pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dirasa masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan dari masyarakat baik melalui surat pembaca, kritik para pakar dan pemerhati pusat dan daerah dari berbagai macam artikel, serta berbagai penelitian oleh beberapa lembaga di dalam dan luar negeri menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang masih berbelit-belit, diskriminatif, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya), masih dijumpai adanya praktek pemungutan liar dari oknum yang

indikator kualitas pelayanan, belum adanya audit pengukuran kualitas pelajaran publik dan berbagai standar pelayanan¹.

UU Nomor 22 tahun 1999 mengamanatkan jumlah kewenangan yang harus dilaksanakan Pemerintah Daerah, termasuk bagaimana daerah harus meningkatkan pelayanan publik, salah satunya dengan Sistem Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) yang sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah dituntut agar lebih menyadari dan menghayati fungsinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Salah satu bentuk tindakan nyata dalam mewujudkan pelayanan berorientasi pelanggan (masyarakat) diwujudkan dalam bentuk Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan pelayanan terpadu dalam rangka pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor dan peningkatan pendapatan daerah, yang merupakan kerjasama antara aparat Pemerintah Daerah Tingkat I, aparat Komando Daerah Kepolisian dan aparat Departemen Keuangan dengan sistem administrasi manunggal (*one line operation*) di bawah satu atap (*under one roof operation*)².

SAMSAT harus ada di setiap kabupaten atau kota, dengan memperhatikan situasi, kondisi dan kebutuhan daerah yang bersangkutan. Pelaksanaan sistem

¹ Seminar Nasional UGM, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia dalam Rangka Good Governance*, 2003.

² Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri No. Pol. Kep/13/XII/76; nomor : Kep - 1693/MK/IV/12/1976; 311 tahun 1976 tentang Peningkatan kerjasama antara Pemda tingkat I, komando daerah kepolisian dan aparat departemen keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Dengan berbagai upaya yang dilakukan, diharapkan SAMSAT Kabupaten Bantul dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan dunia usaha secara optimal, dapat menjadi solusi terhadap permasalahan mengenai pelayanan publik yang selama ini terjadi, dapat mengubah persepsi buruk masyarakat selama ini terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah setelah mereka mendapatkan pelayanan di SAMSAT Kabupaten Bantul. Di lain pihak karena masyarakat merasa puas mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*better*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih cepat (*faster*), maka akan meningkatkan citra pemerintah Kabupaten Bantul.

C. Rumusan Masalah.

Menurut Muhammad Hatta pengertian masalah adalah :

“Masalah adalah kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan hati tentang kedudukannya, kita tidak puas dengan melihatnya melainkan ingin mengetahuinya”⁴.

Dari uraian yang dikemukakan dalam latar belakang di atas maka rumusan permasalahan dari peneliti adalah :

“Bagaimana Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bantul Tahun 2004?”

D. Kerangka Dasar Teori.

Kerangka dasar teori merupakan uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antar variabel berdasarkan konsep, definisi tertentu. Unsur yang paling besar peranannya dalam suatu penelitian adalah teori. Karena dengan

unsur inilah penyusun akan mencoba menerangkan fenomena sosial dan fenomena alam yang menjadi pusat perhatian.

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi mengatakan tentang teori :

“Sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis antara fenomena sosial maupun alami yang hendak diteliti adalah teori, yaitu rangkaian yang logis dari proposisi atau lebih”⁵.

Dari pernyataan di atas menandakan bahwa dalam suatu penelitian teori sangat diperlukan, karena sangat membantu dalam pemecahan suatu masalah dan fenomena yang akan dihadapi. Teori pada dasarnya merupakan penjelasan hubungan variabel yang menjadi fenomena secara sistematis dari suatu penelitian. Selanjutnya akan dikaji, dibahas dan dianalisis permasalahan atau fenomena tersebut dengan kerangka pemikiran untuk menemukan cara pemecahannya.

Berdasarkan pada konsep tersebut di atas, maka dapat diuraikan kerangka dasar teori sebagai berikut :

1. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁶ Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Sedangkan bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh

⁵ Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.

pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya.

Dengan adanya persaingan diantara produsen yang semakin ketat, dimana banyak produsen menawarkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dengan banyaknya produsen yang menawarkan barang dan jasa maka pelanggan bebas memilih barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan memuaskan harapannya. Maka setiap produsen seyogyanya berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai sasaran utamanya.

Dikemukakan oleh Schnaars dalam bukunya Fandi Tjiptono, yaitu : "Pada dasarnya tujuan dari bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas"⁷.

Sementara Day dalam Tse dan Wilton berpendapat bahwa : "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian."

Ada beberapa pengertian kepuasan yang diberikan oleh pakar, yaitu⁸:

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

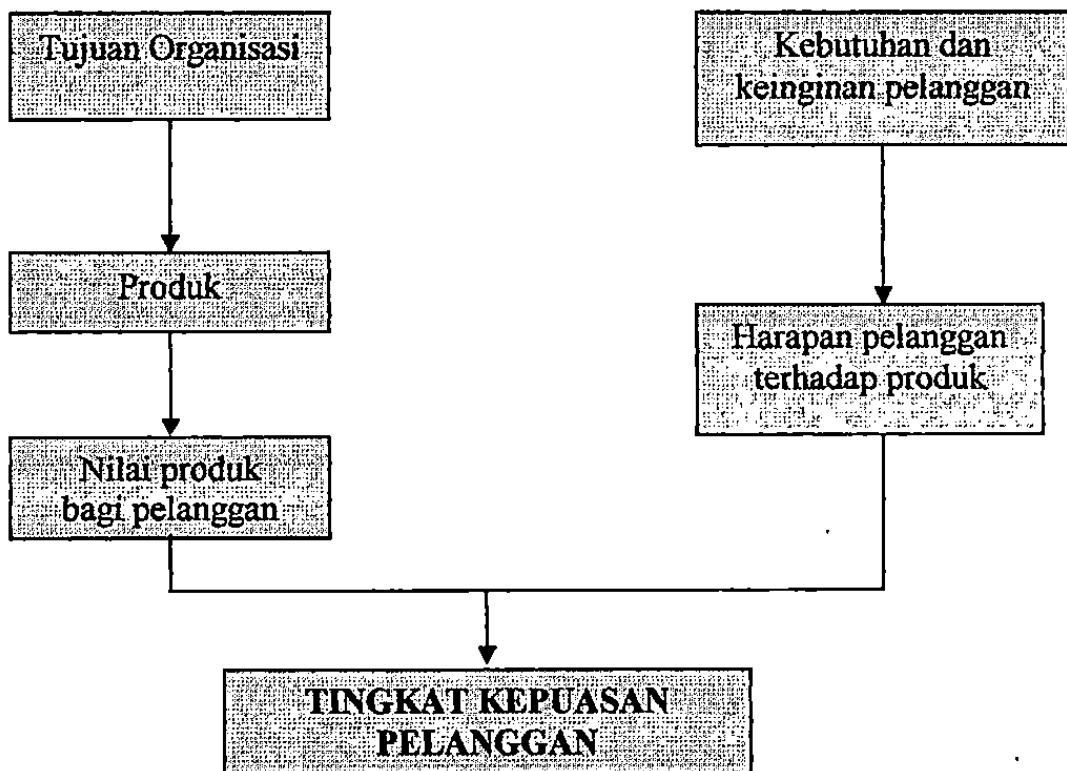
1. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.

⁷ Schnaars, dalam bukunya Fandi Tjiptono, 1995, hal 27.

⁸ Ibid 2003.

2. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*out come*) tidak memenuhi harapan.⁹

Gambar I.1.
Konsep Kepuasan Pelanggan



Seperti juga mutu pelayanan dimensi kepuasan sangat bervariasi. Secara umum dimensi kepuasan tersebut dapat dibedakan atas dua macam¹⁰:

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi.

⁹ Ibid 2003.

¹⁰ Ibid 2003.

Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan terbatas hanya pada kesesuaian dengan standar serta kode etik profesi. Suatu pelayanan tersebut sebagai pelayanan yang bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan. Ukuran-ukuran pelayanan mencakup kepuasan:

a. Hubungan Penyelenggara Pelayanan dengan Pelanggan.

Dalam hal ini dapat dicontohkan dengan adanya ketanggapan atau responsifitas dari penyelenggara atau badan penyedia jasa.

b. Kenyamanan Pelayanan

Mengupayakan tersedianya proses pelayanan yang nyaman adalah salah satu kewajiban etik. Dalam hal ini yang nermutu tidak boleh terlewatkan. Kenyamanan menyangkut fasilitas sikap serta tindakan yang menciptakan suasana nyaman.

c. Kebebasan Menyampaikan Pilihan.

Memberikan kebebasan terhadap peserta untuk memilih serta menentukan pelayanan tanpa harus melanggar aturan prosedur yang telah menjadi aturan baku operasional.

d. Pengetahuan dan Kompetensi

Upaya penyelenggaraan wajib didukung oleh pengetahuan dan kompetensi teknis bukan saja merupakan bagian kode etik, tetapi prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi. Secara umum bahwa semakin tinggi pengetahuan dan kompetensi teknis maka makin tinggi pula mutu pelayanan tersebut

e. Efektivitas Pelayanan

Selain bagian kode etik dan prinsip pelayanan standar tetapi juga makin efektif maka makin tinggi mutu pelayanan tersebut.

f. Keamanan Tindakan

Keamanan tindakan adalah juga bagian dari kewajiban etik serta prinsip pokok pelayanan profesi. Untuk dapat terselenggara pelayanan yang baik maka aspek keamanan ini tidak boleh terlewatkan.

2. Kepuasan yang Mengacu pada Penerapan Semua Persyaratan Pelayanan

Disini ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan, dikaitkan dengan penerapan semua persyaratan pelayanan. Pada umumnya ukuran pelayanan yang bermutu tercakup penilaian yang bersifat luas.

a. Ketersediaan Pelayanan

Dalam hal ini yang menjadi pedoman asumsi masyarakat berupa pandangan tentang ketersediaan. Bahwa suatu pelayanan yang bermutu apabila pelayanan tersebut tersedia dimasyarakat.

b. Kewajaran Pelayanan

Sama halnya dengan ketersediaan, yang mengaitka aspek kepuasan dengan mutu maka suatu pelayanan bermutu apabila bersifat wajar

c. Kesiambungan Pelayanan

Pelayanan yang bermutu apabila berkesinambungan, dalam arti tersedia setiap saat. Baik menurut waktu dan ataupun kebutuhan pelayanan.

d. Penerimaan Pelayanan

Dapat diterima atau tidak tergantung oleh konsumen atas pelayanan.

Suatu pelayanan dinilai bermutu apabila pelayanan dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan

e. Ketercapaian Pelayanan

Dengan suatu keadaan tertentu yang berbeda dengan taraf wajar, maka disebutkan suatu pelayanan bermutu apabila pelayanan dapat tercapai oleh pemakai jasa pelayanan

f. Keterjangkauan Pelayanan

Pelayanan dengan harga yang tidak sewajarnya akan mengakibatkan opini yang berbeda dengan harapan. Maka akan lebih baik ditempuh cara dengan menjangkaukan harapan karena keterjangkauan salah satu bagian pelayanan yang bermutu.

g. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi diketahui sangat erat dengan kepuasan dengan demikian

h. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan yang dimaksud adalah yang menunjuk pada penyelesaian perijinan serta keamanan tindakan pelaku, yang apabila berhasil pasti akan memuaskan pencari pelayanan.

3. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, suatu penyelenggara pelayanan umum harus melakukan beberapa hal, diantaranya adalah mengidentifikasi pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atau kualitas, memahami strategi kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Dari pengertian di atas, pada dasarnya kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui berbagai aktifitas yang dilakukan oleh penghasil atau produsen. Publik adalah sekumpulan orang yang berdiam di suatu tempat wilayah tertentu dan mempunyai tujuan yang sama¹¹. Jadi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/publik yang dilakukan melalui aktifitas dari penyelenggara kegiatan pelayanan.

Pengertian pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan dan dikelola oleh kewenangan negara yakni pelayanan yang sebagian besar didanai

oleh *income* pemerintah dan dikontrol secara langsung maupun tidak langsung oleh politisi yang dipilih. Dimana tujuannya untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat daripada hanya mengejar keuntungan semata.

Pelayanan publik merupakan kegiatan peningkatan dan untuk memenuhi kebutuhan dari kepentingan masyarakat yang dilaksanakan atas dasar hubungan individu antara para ahli pelayanan dan individu yang membutuhkan. Pelayanan publik mempunyai elemen-elemen yaitu konsumen (*service customer*), produsen (*service producen*), dan pengatur pelayanan (*service Arranger*).

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 81/1993 mendefinisikan pelayanan publik/pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang.¹²

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dikelola kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan ke kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pengertian tentang pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Instansi Pemerintah) dengan memberikan kemudahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Strategi penyelenggaraan pelayanan publik ditekankan pada kepuasan pelanggan/masyarakat dan hal ini hanya dapat tercapai apabila penyelenggara pelayanan terlibat secara intensif agar mengerti dan menghayati serta berkehendak untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

3. Kualitas Pelayanan

Suatu cara penyelenggaraan pelayanan/jasa untuk dapat unggul bersaing adalah dengan memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari persaingan secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pelayanan masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa kemudian dibandingkan.

Zeithaml menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi¹³, yaitu:

- a. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi
- b. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh operator dalam memberikan pelayanan

- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat tanggap tiap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap yang jujur dalam setiap upaya menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communications*, kemauan pemberi layanan untuk mengeluarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Namun menurut Parasuraman dkk dari sepuluh dimensi tolok ukur kualitas pelayanan di atas dalam dimensi *servqual* dilakukan penggabungan dari beberapa variabel yang mempunyai spesifikasi yang mirip yaitu variabel *competence*, *courtesy*, *credibility* dan *security* menjadi satu variabel yaitu *assurance*, sedangkan variabel *acces*, *communication*, *understanding the customer* menjadi satu variabel yaitu *emphaty*.¹⁴

Di samping itu kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu pada pengertian sebagai berikut :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan

¹⁴ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, *Service Quality: The*

pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.

- b Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan prinsip untuk menyiapkan suatu kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, perlu adanya dasar untuk sistem kualitas yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu. Beberapa sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima kriteria sebagai berikut :

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelayanan.
2. Sistem kualitas modern diartikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan terfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja.
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan "jalan hidup".

Parasuraman, Zeithamal dan Beery membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model-model di bawah ini mendefinisikan lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yaitu :

3. Kualitas Pelayanan

Kondisi yang setiap saat bisa berubah yang berhubungan dengan produk, jasa manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

4. Organisasi Publik

Suatu lembaga yang melayani kebutuhan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta tidak hanya mengejar keuntungan semata.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel, atau dengan kata lain sebagai pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variabel untuk mempermudah penelitian. Selain itu definisi operasional adalah mengubah konsep atau variabel yang abstrak dengan kata-kata yang menggambarkan tingkah laku atau gejala yang dapat diamati, tidak diuji dan ditentukan atau dinyatakan kebenarannya oleh orang lain.

Dari uraian tersebut maka indikator-indikator sebagai acuan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

a Kenampakan Fisik (*Tangibles*)

- Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.

Kelengkapan, kesigapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standart pelaksanaan yang spesifik.
- c. Kesenjangan antara spesifik kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para aparat/personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memahami standar.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan
- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Dengan demikian organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selalu terfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas sebaik mungkin perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemauan untuk membentuk suatu layanan yang dijanjikan secara penting tepat

dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan serta perhatian pada pelanggan.

4. Organisasi Pemerintah Daerah

Hak mengatur dan mengurus rumah tangga suatu daerah dijalankan oleh alat perlengkapan daerah yang dinamakan pemerintah daerah.¹⁵

a. Menurut undang-undang no. 5 tahun 1974

Menurut undang-undang no. 5 tahun 1974 struktur pemerintahan daerah terdiri dari Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Kepala Daerah mempunyai dua peran utama : yaitu sebagai Kepala Daerah Otonom dan sebagai Kepala Wilayah (yaitu wakil pemerintahan di daerah). DPRD mempunyai kewenangan untuk melakukan pemilihan calon kepala daerah, namun keputusan akhir ada di tangan pusat.

Bangunan pemerintahan yang demikian sangat kondusif untuk menciptakan stabilitas daerah yang sangat diperlukan untuk menciptakan landasan yang kuat bagi upaya pembangunan ekonomi. Kontrol pusat sangat kuat terhadap daerah, sehingga daerah lebih merupakan kepanjangan tangan untuk mensukseskan program-program yang dirancang pemerintah. Sistem tersebut pada satu sisi telah menciptakan stabilitas-stabilitas dan kondusif untuk menjalankan program-program nasional yang dilaksanakan di daerah. Namun pada sisi lain, kondisi tersebut telah menciptakan ketergantungan yang tinggi suatu daerah dalam melaksanakan otonomi, seperti misalnya ketergantungan dalam aspek keuangan, kewenangan, kelembagaan, personel, perwakilan, termasuk pelayanan yang

¹⁵ Gie Liang The, *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia*,

dihasilkan oleh pemerintah daerah. Akibatnya, inisiatif dan kreatifitas daerah menjadi sulit berkembang karena ketergantungan yang tinggi kepada pemerintah pusat¹⁶.

b. Menurut undang-undang No. 22 Tahun 1999.

Menurut undang-undang No. 22 Tahun 1999, Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah beserta perangkat daerah otonom yang lain sebagai Badan Eksekutif Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah berada di luar Pemerintah Daerah. DPRD adalah Badan Legislatif Daerah yang mengawasi jalannya pemerintahan pemerintah daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi.

E. Definisi Konseptual

Pandangan/penilaian subyektif masyarakat terhadap kejadian yang ada di sekitarnya yang dipengaruhi lingkungannya, pengalaman, kepentingan dan pengetahuannya.

1. Kepuasan

Tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan dengan apa yang diperolehnya dengan harapan yang diinginkannya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang/jasa (instansi pemerintah) melalui berbagai aktifitas yang memberikan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

¹⁶ Mahardikan Timur, Tarik Ulur Relasi Pusat Daerah, Yogyakarta, Lapera, 2000, hal 62.

3. Kualitas Pelayanan

Kondisi yang setiap saat bisa berubah yang berhubungan dengan produk, jasa manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

4. Organisasi Publik

Suatu lembaga yang melayani kebutuhan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta tidak hanya mengejar keuntungan semata.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel, atau dengan kata lain sebagai pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variabel untuk mempermudah penelitian. Selain itu definisi operasional adalah mengubah konsep atau variabel yang abstrak dengan kata-kata yang menggambarkan tingkah laku atau gejala yang dapat diamati, tidak diuji dan ditentukan atau dinyatakan kebenarannya oleh orang lain.

Dari uraian tersebut maka indikator-indikator sebagai acuan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

a. Kenampakan Fisik (*Tangibles*)

- Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
- Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

b Keandalan (*Reliability*)

- Pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang cepat dan tepat.
- Pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong

c Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat.
- Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

d Jaminan Kepercayaan (*Assurance*)

- Keterampilan dan kecakapan para pegawai dalam bekerja.
- Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

e Empati (*Empaty*)

- Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

Memberikan perhatian khusus pada setiap masyarakat

G. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bantul dilihat dari persepsi/opini masyarakat.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bantul.

H. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk menambah pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui kinerja kepada para penyelenggara pelayanan.
2. Membantu para karyawan untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan, sehingga dapat memperbaiki kinerja dalam meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan yang akan diberikan di masa yang akan datang untuk dapat memuaskan masyarakat/pelanggan sebagai penerima pelayanan.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan penelitian yang akan diteliti, dengan cara menentukan terlebih dahulu jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data, unit analisis, teknik pengumpulan data, teknik analisa data.

Penelitian adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha yang mana menggunakan metode-metode ilmiah.

Berdasarkan pengertian di atas, metode penelitian adalah prosedur, cara-cara dan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ilmiah dengan menghimpun atau mengumpulkan data-data untuk dapat di periksa atau di uji kebenarannya.

Dengan metode penelitian, maka dapat mempermudah dalam melakukan penelitian yang terfokus dalam pelayanan umum dan mengembangkan pelayanan.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Statistik. Deskriptif adalah untuk menggambarkan atau mencari hubungan yang terdapat pada suatu permasalahan yang bertujuan menyimpulkan data.

Metode penelitian Deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek obyek penelitian (seseorang, lembaga masyarakat dll.) berdasarkan fakta-fakta yang nyata tampak atau sebagaimana adanya¹⁶.

Adapun ciri-cirinya adalah :

- a. memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada pada sekarang pada masalah-masalah aktual.
- b. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, kemudian dianalisa¹⁷.

¹⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1983, hal 67

¹⁷ Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1982, hal 140.

Deskriptif Statistik artinya mempresentasikan suatu usaha untuk Mengumpulkan atau membuat kategori pengelompokan data sedemikian rupa sehingga data itu mudah dipahami.¹⁸

2. Teknik pengumpulan data

a. *Interview/ Wawancara*

Wawancara yang dimaksud untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti agar data yang diperoleh benar-benar lengkap dan dapat dipercaya. Metode ini dapat digunakan untuk melengkapi metode kuesioner yang masih memerlukan pemahaman mendapatkan data lain.

1. Wawancara untuk mendapatkan keterangan-keterangan dan data-data dari individu tertentu untuk keperluan informasi,
2. Wawancara untuk mendapatkan keterangan-keterangan tentang pribadi atau pandangan individu yang diwawancarai.

Tehnik wawancara ini di samping untuk melengkapi data melalui kuisisioner bertujuan pula untuk mendapatkan Keterangan-keterangan lebih lanjut berkaitan dengan daftar pertanyaan yang diajukan. Responden dalam metode wawancara ini adalah aparat pemerintah yang bekerja di kantor Unit Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) kabupaten Bantul.

b. Dokumentasi

Suatu pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang telah tersedia di perpustakaan yang mempunyai relevansi dengan obyek

¹⁸

c. Pengambilan Sampel

Banyak ahli riset untuk mengambil sampel sebesar 10 % dari populasi sebagai aturan kasar. Namun bila populasinya sangat besar, maka prosentasenya dapat dikurangi²⁴.

Dari uraian tersebut pengambilan sampel disarankan sebesar 10 % maka dalam penelitian ini sampel yang diambil dari pelanggan SAMSAT sebesar 50 responden dari jumlah seluruh pelanggan rata-rata dalam seharinya yaitu 400 orang. Dengan mengambil 50 responden sebagai sampel dari pelanggan akan lebih akurat karena sudah melebihi 10 % dari populasi.

4. Jenis Data

a. Data Primer

Diperoleh langsung dari responden, yaitu masyarakat penerima jasa dan para pegawai SAMSAT.

b. Data Sekunder

Diperoleh dari bahan-bahan dokumen yang ada di Kantor Unit Pelayanan Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bantul.

5. Unit Analisa

Sejalan dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini maka dalam penelitian ini membutuhkan informasi yang akan mendukung dalam memperoleh data. Adapun yang menjadi unit analisa adalah semua masyarakat pengguna jasa pelayanan Unit Pelayanan Satu Atap

²⁴ G. S. Djaja, *Aswan, M. A. Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hal 67

(SAMSAT) Kabupaten Bantul yang dianggap relevan untuk dijadikan data utama yang diperlukan.

6. Teknik Analisa Data

Teknik analisa yang digunakan adalah Analisa Kualitatif yang disertai dengan data Kuantitatif sebagai pendukung yang dimaksudkan agar hasil analisa mudah dipahami.

I. Analisa Kualitatif.

Pada dasarnya mempergunakan pemikiran logis, analisa dengan logika, dengan induksi, deduksi, analogi, komparasi.²⁵

Yaitu merupakan analisa suatu fenomena dengan menganalisis data berdasarkan hasil jawaban yang diperoleh dari responden dan didukung oleh teori-teori serta menggunakan tabel berdasarkan persentase.

Maksud dari analisa ini pertama-tama menggambarkan suatu keadaan, fenomena permasalahannya.

II. Analisa Kuantitatif.

Analisa statistik jenis data yang dapat diukur secara langsung atau lebih tepatnya dapat dihitung.²⁶

Dengan studi kuantitatif dalam usahanya menganalisis data, penulis menggunakan data yang berupa angka-angka dengan menggunakan deskriptif statistik.

Dalam tipe penelitian di sini pelayanan merupakan aspek kualitatif dan kuantitatif. Aspek kualitatif yaitu mengenai penggambaran tentang

²⁵ Tatang dan M. Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, Rajawali, 1995.

²⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset*, UGM, 1987, hal 66.

pelayanan organisasi. Sedang kelanjutannya yaitu aspek kuantitatif ada lewat penilaian jumlah orang yang menggunakan pelayanan dan menghitungnya lewat indikator-indikator. Sehingga analisa kuantitatif dipergunakan untuk memperkuat analisa kualitatif.

Kepuasan pelanggan akan diukur dengan cara *traditional approach*, berdasarkan pendekatan ini konsumen diminta memberikan penilaian atas masing-masing indikator produk atau jasa yang mereka nikmati (dengan menggunakan skala likert), yaitu dengan cara memberikan rating dari 1 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Selanjutnya, konsumen juga diminta memberikan penilaian atas produk atau jasa tersebut secara keseluruhan.

Dengan terpilihnya teknik tersebut, digunakan skala 5 tingkat (likert) yang diberikan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat penting, diberikan bobot 5.
- b. Jawaban penting, diberikan bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting, diberikan bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting, diberikan bobot 2, dan
- e. Jawaban tidak penting, diberikan bobot 1.

Untuk kinerja/penampilan diberikan 5 penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, dengan arti pelanggan sangat puas.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4 dengan arti pelanggan puas

- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, dengan arti pelanggan cukup puas.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2, dengan arti pelanggan kurang puas, dan
- e. Jawaban tidak baik diberi bobot 1, dengan arti pelanggan tidak puas.

Dengan dasar penilaian atas bobot di atas, penulis mempergunakan penilaian tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian antara tingkat pelayanan SAMSAT dengan kepentingan pelanggan SAMSAT.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan.³⁰ Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan SAMSAT terhadap pelayanan organisasi penyelenggara.

Memahami teknik tersebut dalam penelitian terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf (x,y),

“Dimana X merupakan tingkat kinerja dari penyelenggara jasa, dan Y merupakan tingkat harapan atau kepentingan peserta pengguna”.

Tercermin dengan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

T_{ki} : Tingkat kesesuaian responden

X_i : Skor penilaian kinerja SAMSAT terhadap pelanggan

Y_i : Skor penilaian kepentingan/harapan pelanggan

³⁰ J. Supranto, M.A, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, hal 243.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) diisikan oleh skor tingkat pelaksanaan kinerja SAMSAT. Sedangkan sumbu vertikal (Y) diisikan sebagai skor tingkat kepentingan/harapan pelanggan SAMSAT. Dalam penyederhanaan penelitian, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

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

\bar{X} : skor rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja SAMSAT

\bar{Y} : skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan pelanggan SAMSAT

n : jumlah responden

Untuk mengetahui dalam pengukuran, dipergunakan diagram Kartesius.

Diagram ini merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang

dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) ,

dimana \bar{X} sebagai rata-rata dari rata-rata skor pelaksanaan kinerja dan

\bar{Y} rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan/harapan pelanggan.

Seluruhnya faktor ada 18 atribut dengan 5 tingkat penilaian.

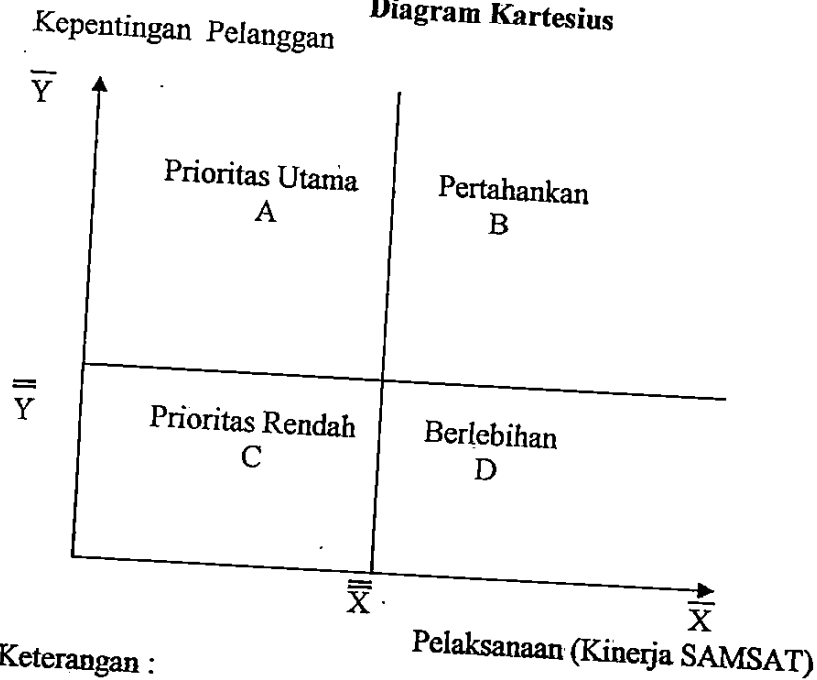
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K}$$

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

(K=18).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian dalam diagram Kartesius.

Gambar I.2.
Diagram Kartesius



Keterangan :

- A : menunjukkan faktor antar atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga dirasa mengecewakan atau kurang memuaskan.
- B : menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C : menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting akan tetapi dilaksanakan sangat memuaskan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan maka digunakan rumus interval indeks.³¹

$$I = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah skor}}$$

$$I = \frac{5-1}{5}$$

$$I = \frac{4}{5}$$

$$I = 0,8$$

Keterangan untuk kriterianya :

1,00 – 1,8 : Tidak baik

1,81 – 2,6 : Kurang baik

2,61 – 3,4 : Cukup baik

3,41 – 4,2 : Baik

4,21 – 5 : Sangat baik

³¹ HB. Sutopo, *Pengantar Penelitian Kuantitatif (Dasar-dasar Teoritis dan Praktis)*, Surakarta, UNS Press, hal. 34, 1988.