

## Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa di Kantor SAMSAT Propinsi DKI Jakarta

Achmad Chudhoiri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74953&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kantor Bersama SAMSAT merupakan salah satu unit pelayanan pemerintah daerah yang bertanggung jawab pada pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan menggunakan tipe operasi jasa lini keberadaannya selain untuk meningkatkan pendapatan daerah sebagai tujuan utama, juga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu lebih tanggap dan lebih dekat dengan jalan mendengarkan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang dilayani. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Kantor SAMSAT, namun secara keseluruhan dimensi pelayanan Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty (Zeithami, Valerie A., et.al;1990) dapat diandalkan sebagai alat analisis yang dipergunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan studi eksplorasi atau penggalan dimensi-dimensi pelayanan jasa menurut Servqual menggunakan metode statistik parametrik/non parametrik dengan fasilitas SPSS for Windows 11.00. Dengan studi eksplorasi dapat dianalisis tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan indikator variabel disesuaikan dengan karakteristik jasa Kantor SAMSAT Propinsi DKI Jakarta. Sedangkan pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 500 responden pengguna jasa Kantor Bersama SAMSAT dengan menggunakan metode sampling aksidental.

Dari hasil uji reliabilitas data dengan menggunakan rumus keandalan alat ukur metode 'Cronbach' menunjukkan bahwa dari ke-22 indikator variabel terdapat 5 indikator variabel yaitu Q3, Q10, Q14 dan Q22 yang direduksi atau dihilangkan karena tidak memenuhi uji reliabilitas data sehingga hanya 17 indikator variabel yang dapat diandalkan sebagai alat untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Kantor SAMSAT.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa indikator kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik dalam dimensi tangibility cukup berperan dalam menunjang kepuasan pengguna jasa Kantor SAMSAT dengan skor kepuasan tertinggi. Berdasarkan kelompok sampel proses pengurusan terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang cukup signifikan pada indikator kesungguhan Kantor SAMSAT, pemahaman pegawai kepada konsumen, keselarasan fasilitas fisik, dukungan kepada pegawai, keandalan pelayanan, kondisi peralatan, perhatian oleh pegawai dan sikap pegawai yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kelompok sampel mewakili lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok sampel mengurus sendiri. Sedangkan pada kelompok sampel lokasi pembayaran seperti yang ditunjukkan oleh hasil analisis Uji Anova terdapat perbedaan yang cukup signifikan terutama pada indikator kecepatan dalam menangani dokumen dan sikap pegawai yang mengindikasikan bahwa para pengguna jasa di lokasi pembayaran Samsat Daan Mogot mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan kedua lokasi pembayaran lainnya yaitu Samsat Kebon Nanas dan Samsat Polda. Secara keseluruhan dari dimensi pelayanan tersebut

menunjukkan tingkat kepuasan para pengguna jasa belum optimal yang ditandai adanya kesenjangan (Gap) sebesar -1,02 dengan rata-rata prosentase tingkat kepuasan sebesar 83,27%.

Hasil analisis faktor dengan teknik principal component analysis, mengidentifikasi bahwa dari kelima dimensi Servqual telah terbentuk 3 faktor baru yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa Kantor SAMSAT. Adapun ketiga faktor baru yang terbentuk adalah faktor 1 yang dinamakan Kualitas Jasa (Dimensi Responsiveness, Assurance dan Emphaty), berkaitan dengan orang atau dari pihak penyaji. Faktor 2 yang dinamakan Kualitas Proses (Dimensi Tangibility, Reliability dan Emphaty), berkaitan dengan proses penyajian. Faktor 3 dinamakan Dimensi Fisik (Dimensi Tangibility dan Reliability), berkaitan dengan fasilitas peralatan dan penunjang pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan pelayanan Kantor SAMSAT perlu diupayakan perbaikan dan peningkatan pada indikator-indikator variabel yang memiliki tingkat kepuasan negatif atau belum optimal seperti kecepatan pegawai dalam memberkan pelayanan, sikap pegawai untuk meluangkan waktu, kecepatan waktu pelayanan dan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan konsumen serta meningkatkan indikator-indikator variabel yang dipandang oleh para pengguna jasa sudah cukup baik seperti kondisi kawasan dan gedung, kecepatan dan keakuratan dalam menangani dokumen/berkas, keselarasan fasilitas fisik. Selain itu, untuk menjamin kualitas pelayanan Kantor SAMSAT perlu menitikberatkan pada faktor proses pelayanan mengingat jenis tipe operasi jasa lini yang memerlukan adanya konsistensi proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dan image.