

**STUDY DESKRIPTIF PUBLIC SERVICE QUALITY DI SAMSAT MANYAR
KERTOARJO SURABAYA**

Filagatha

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Jurusan Manajemen Layanan Pariwisata

Fgatha@yahoo.co.id

Abstrak - SAMSAT adalah adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara. SAMSAT melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan melalui dimensi: *public service quality* yang meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *public service quality*. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: analisis Deskriptif Frekuensi, presentasi diagram *Pie Chart*, dan tabulasi silang. Secara keseluruhan, penilaian responden terhadap dimensi *public service quality* SAMSAT Manyar Kertoarjo adalah cukup baik karena nilai rata-rata untuk keseluruhan dimensi *public service quality* tersebut adalah positif. *Emphaty* adalah dimensi *public service quality* yang dipersepsikan paling positif karena memiliki nilai rata-rata tertinggi diantara dimensi *public service quality* lainnya. Sedangkan dimensi *public service quality* dengan persepsi terendah adalah *Reliability*.

Kata Kunci: *public service quality*, Deskriptif, Dimensi

Abstract - *SAMSAT is an integrated system of cooperation between the Police, Provincial Revenue Office, and Prog PT (Persero) in the ministry for issuing vehicle registration and sign of Motor Vehicles associated with the influx of money to the state treasury. SAMSAT to evaluate the dimensions of service quality through: public service quality that includes: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research is a descriptive research type because in this study did not contain a statement about accepting or rejecting the hypothesis. Variables used in this study is a public service quality. Data processing methods used in this study are: Descriptive analysis of frequency, Pie Chart diagram presentation, and cross-tabulations. Overall, respondents' assessment of the quality of public service dimension SAMSAT Manyar Kertoarjo is pretty good because the average value for the overall dimensions of public service quality is positive. Empathy is a public service quality dimensions perceived most positively because it has the highest average value among other dimensions of public service quality. While the dimensions of public service quality with the lowest perception is Reliability.*

Keywords: *public service quality, Descriptive, Dimension*

PENDAHULUAN

Perkembangan jaman menuntut masyarakat Indonesia pada tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi dan perdagangan. Keterbukaan informasi publik sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima, dan sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan hak setiap orang untuk memperoleh informasi, kewajiban badan publik dalam memberikan pelayanan dengan keterbukaan informasi kepada publik dengan cara cepat, mudah, tepat waktu, biaya yang murah dan sederhana.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 dikatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Namun kenyataan yang terjadi di Indonesia banyak pelayanan publik tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang tersebut.

Hughes (1994: 4-9) menyatakan bahwa layanan publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain. Pelaksanaannya didasarkan pada prosedur dengan cara menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan. Maka tujuan layanan publik menurut Henry (1989) dan Khator (1994) adalah untuk memajukan pemahaman tentang pemerintah dan hubungannya dengan rakyat yang pada gilirannya akan memajukan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap tuntutan sosial dan untuk menetapkan praktek manajemen yang efisien, efektif dan lebih manusiawi.

Terdapat 3 kategori pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Henry dalam (Sedarmayanti, 2000: 197), yaitu: (1) *Public service* adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat; (2) *Public utilities* berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa deskriminasi; (3) *Public interest law (pro bono publico)* adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum. Pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik.

Sedangkan Pelayanan publik oleh KEPMENPAN No. 63/2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administratif : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik. (misalnya: Kartu Tanda Penduduk, pasport, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian,

dll.), Status kepemilikan (misalnya: Sertifikat Hak Atas Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, dll.), Status kompetensi (misalnya: Surat Ijin Mengemudi, Ijin Mendirikan Bangunan, Surat Ijin Usaha, dll.); (2) Kelompok Pelayanan Barang : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dll.); dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik (misalnya: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan post).

Tahun 2012 pihak KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) memberikan penilaian terhadap layanan publik di Surabaya. Berdasarkan pantauan dari KPK dari 22 kota se-Indonesia Surabaya menempati urutan pertama dengan nilai 6,13. KPK menilai layanan publik Surabaya yang baik adalah layanan untuk perpanjangan SIM dan STNK, SIM dan STNK keliling, dan SIM dan STNK delivery dimana semua dilakukan dengan cepat, tepat dan bersih dari kasus suap. SAMSAT merupakan salah satu instansi publik yang memberikan layanan perpanjangan STNK serta layanan yang memudahkan masyarakat dalam kepengurusan surat-surat terkait kendaraannya. Pada tahun 2012, Jumlah kendaraan di Surabaya mengalami peningkatan sebesar 7,11% dan selisih unit kendaraan untuk tahun 2011 dengan tahun 2012 adalah 58.939unit. Hal tersebut menjadi salah satu kunci keberhasilan SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat adalah dengan melihat jumlah kendaraan bermotor yang tiap tahunnya meningkat, sehingga semakin banyak jumlah kendaraan bermotor semakin banyak masyarakat yang melakukan kepengurusan surat-surat terkait dengan kendaraan bermotor. Berdasarkan data tersebut maka SAMSAT akan semakin meningkatkan kualitas layanannya.

Menurut Parasuraman (1988) *service quality as the ability of the organization to meet or exceed customer expectations*”. Kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilhaamie (2010) menggunakan 5 dimensi *service quality* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian terhadap SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya juga ditinjau dari lima dimensi *service quality* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Berdasarkan hasil sigi awal menunjukkan bahwa persentase responden yang mempersepsikan kualitas layanan SAMSAT adalah baik yang dilihat dari rata-rata persentase responden yang menjawab ya terhadap keseluruhan pertanyaan adalah 74,2%, sedangkan rata-rata persentase responden yang menjawab kualitas layanan SAMSAT tidak baik hanya sebesar 25,8%.

Dengan adanya penilaian ini, dimana diketahui persepsi masyarakat berdasarkan 5 dimensi *service quality* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sudah cukup baik, namun masih ada masyarakat yang menilai kurang baik akan kualitas layanan pada SAMSAT. Maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah “Bagaimanakah deskripsi *public service quality* di SAMSAT Manyar Kertoarjo?. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan *public service quality* di SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner dibagikan masyarakat dengan pendidikan minimal SMA yang menggunakan layanan SAMSAT dalam kurun waktu 2 tahun terakhir ketika kuesioner dibagikan, berdomisili di Surabaya, dan responden datang serta melakukan sendiri prosesnya. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval dan menggunakan skala *linkert*. Target populasi

dalam masyarakat Surabaya yang menggunakan SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya dalam kurun waktu 2 tahun terakhir.

Banyaknya jumlah sampel adalah 190 responden. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup (*close ended question*) dimana jawaban responden telah dibatasi dengan tersedianya alternatif jawaban dan cara pemilihan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi, persentase dalam diagram batang dan tabulasi silang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 190 responden diperoleh gambaran responden dengan pendidikan minimal SMA yang menggunakan layanan SAMSAT dalam kurun waktu 2 tahun, berdomisili di Surabaya, dan responden datang serta melakukan sendiri prosesnya. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang beragam, dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pengeluaran per bulan dan pekerjaan. Berikut adalah profil dari 190 orang responden:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 190 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah responden laki-laki sebanyak 68,4% sedangkan responden wanita sebanyak 31,6%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 190 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan usia adalah paling banyak responden yang berusia 26-35 tahun yakni sebanyak 45,3%, responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 34,2%, responden yang berusia 46-55 tahun sebanyak 15,8%, responden yang berusia >55 tahun sebanyak 4,7%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 190 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah paling banyak responden yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 57,9%, responden yang berpendidikan terakhir Magister (S2) sebanyak 28,9%, responden yang berpendidikan terakhir PhD (S3) sebanyak 12,1% dan responden yang berpendidikan terakhir Lain-lain (Diploma) sebanyak 1,1%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 190 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan pengeluaran adalah lebih banyak pada responden dengan pengeluaran Rp. 1.000.000 -<Rp. 3.000.000 sebanyak 36,8%, responden dengan pengeluaran <Rp. 1.000.000 sebanyak 16,3%, responden dengan pengeluaran Rp. 3.000.000-<Rp 5.000.000 sebanyak 34,7%, responden dengan pengeluaran Rp. 5.000.000-<Rp 10.000.000 sebanyak 5,3% dan responden dengan pengeluaran >Rp. 10.000.000 sebanyak 6,8%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 190 responden maka karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah lebih banyak responden sebagai wiraswasta yakni sebanyak 60%, responden yang bekerja sebagai mahasiswa sebanyak 11,6%, responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 11,6%, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 6,3% dan responden yang bekerja sebagai pekerja profesi sebanyak 10,5%.

Berdasarkan tabel 1 dibawah diketahui bahwa dari penyebaran kepada 190 responden secara keseluruhan dimensi *emphaty* memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan dimensi lain yaitu sebesar 6,19, sedangkan *reliability* memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan dimensi yang lain yaitu sebesar 5,47. Untuk dimensi *tangible* memiliki nilai rata-rata sebesar 5,895; dimensi *responsiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar 5,52 dan dimensi *assurance* memiliki nilai rata-rata sebesar 5,53.

Berikut Nilai rata-rata dan Standar Deviasi *public service quality* SAMSAT Manyar Kertoarjo:

Tabel 1. Nilai rata-rata dan Deviasi Standar *Public service quality*

	No	Pernyataan	Mean	Dev Standar
Tangible	1	SAMSAT memiliki alat (mesin penghitung uang, printer bayaran dan mesin cetak STNK) yang update	6.02	1.19
	2	Tampilan fasilitas fisik SAMSAT secara umum menarik	5.84	1.27
	3	Pakaian pegawai SAMSAT yang rapi	5.85	1.20
	4	Kesesuaian antara fasilitas fisik SAMSAT dengan layanan yang disediakan	5.87	1.23
		RATA_RATA	5.895	1.030
Reliability	1	Pihak SAMSAT menyediakan layanan sesuai janji	5.55	1.57
	2	SAMSAT menyimpan data-data yang akurat (seperti data pajak STNK, data kendaraan bermotor dan data pengguna kendaraan bermotor)	5.48	1.50
	3	Pihak SAMSAT memberitahukan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan	5.56	1.45
		RATA_RATA	5.47	1.207
Responsive needs	1	Pegawai SAMSAT memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat	5.60	1.57
	2	Pegawai SAMSAT tidak merasa sibuk dalam menanggapi permintaan masyarakat	5.48	1.50
	3	Pegawai SAMSAT bersedia membantu masyarakat	5.47	1.46
		RATA_RATA	5.52	1.360
Assurance	1	Pegawai SAMSAT bersikap sopan	5.21	1.64
	2	Pihak SAMSAT memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam bertransaksi	5.54	1.58
	3	Pihak SAMSAT mampu membuat masyarakat percaya	5.51	1.61
	4	Layanan SAMSAT dapat diandalkan oleh masyarakat	5.85	1.36
	5	Pihak SAMSAT bersikap simpatik kepada masyarakat	5.55	1.58
	RATA_RATA	5.53	1.291	
Empathy	1	Pihak SAMSAT memiliki waktu layanan yang nyaman bagi masyarakat	6.09	1.16
	2	Pihak SAMSAT memberikan perhatian personal kepada masyarakat	6.27	1.02
	3	Pegawai SAMSAT mampu memahami kebutuhan masyarakat	6.29	1.02
	4	Pegawai SAMSAT melayani masyarakat dengan tulus	6.11	1.19
	RATA_RATA	6.19	0.980	
Rata-Rata Public Service quality			5,721	1,174

Sumber : Kuesioner, 2013 (diolah).

1. Evaluasi *public service quality* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Berikut penilaian responden berdasarkan jenis kelamin terhadap *tangible*, *reliability*, *resposiveness*, *assurance*, dan *emphaty* diSAMSAT Manyar Kertoarjo sebagaimana ditunjukkan Tabel 2

Berdasarkan Tabel 2, Secara umum penilaian responden Laki-laki lebih tinggi dibandingkan penilaian responden perempuan. Berdasarkan pada evaluasi penilaian responden laki-laki dan perempuan untuk *public service quality* pada layanan SAMSAT Manyar Kertoarjo, diketahui bahwa secara umum penilaian laki-laki

sebesar 5,743 dan lebih tinggi dibandingkan penilaian responden perempuan yaitu sebesar 5,667, kecuali untuk dimensi *tangible*.

Tabel 2. Penilaian *Public Service Quality* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

	No	Pernyataan	Laki-laki		Perempuan	
			Mean	SD	Mean	SD
<i>Tangible</i>	1	SAMSAT memiliki alat (mesin penghimpung wang, printer bayaran dan mesin cetak STNK) yang update	6,031	1,174	5,95	1,359
	2	Tampilan fasilitas fisik SAMSAT secara umum menarik	5,830	1,227	5,867	1,359
	3	Pakaian pegawai SAMSAT yang rapi	5,823	1,222	5,9	1,145
	4	Kesesuaian antara fasilitas fisik SAMSAT dengan layanan yang disediakan	5,846	1,222	5,933	1,250
		Rata-rata	5,882	1,212	5,912	0,102
<i>Reliability</i>	1	Pihak SAMSAT menyediakan layanan sesuai janji	5,554	1,398	5,533	1,396
	2	SAMSAT menyimpan data-data yang akurat (seperti data pajak STNK, data kendaraan bermotor dan data pengguna kendaraan bermotor)	5,331	1,247	5,25	1,373
	3	Pihak SAMSAT memberitahukan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan	5,601	1,372	5,45	1,620
		Rata-rata	5,497	1,339	5,411	1,463
<i>Responsiveness</i>	1	Pegawai SAMSAT memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat	5,577	1,570	5,65	1,593
	2	Pegawai SAMSAT tidak merasa sibuk dalam menanggapi permintaan masyarakat	5,515	1,437	5,416	1,629
	3	Pegawai SAMSAT bersedia membantu masyarakat	5,515	1,415	5,367	1,572
		Rata-rata	5,535	1,474	5,438	1,598
<i>Assurance</i>	1	Pegawai SAMSAT bersikap sopan	5,261	1,630	5,083	1,670
	2	Pihak SAMSAT memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam bertransaksi	5,453	1,684	5,716	1,316
	3	Pihak SAMSAT mampu membuat masyarakat percaya	5,569	1,613	5,366	1,615
	4	Layanan SAMSAT dapat diandalkan oleh masyarakat	5,877	1,364	5,8	1,338
	5	Pihak SAMSAT bersikap simpatik kepada masyarakat	5,608	1,607	5,416	1,533
		Rata-rata	5,608	1,606	5,476	1,494
<i>Empathy</i>	1	Pihak SAMSAT memiliki waktu layanan yang nyaman bagi masyarakat	6,161	1,146	5,933	1,177
	2	Pihak SAMSAT memberikan perhatian personal kepada masyarakat	6,323	1,013	6,165	1,044
	3	Pegawai SAMSAT mampu memahami kebutuhan masyarakat	6,346	1,024	6,166	1,011
	4	Pegawai SAMSAT melayani masyarakat dengan tulus	6,153	1,197	6	1,164
		Rata-rata	6,246	1,095	6,066	1,099
Rata-Rata <i>Public Service Quality</i>			5,743	1,340	5,667	0,615

Sumber: Lampiran 4.

2. Evaluasi *public service quality* Berdasarkan Pendidikan Responden

Berikut penilaian responden berdasarkan pendidikan terhadap dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di SAMSAT Manyar Kertoarjo sebagaimana ditunjukkan Tabel 3

Tabel 3. Penilaian *Public Service Quality* Berdasarkan Pendidikan Responden

	No	Pernyataan	Sarjana		Magister		PhD		Lain-lain	
			Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
Tangible	1	SAMSAT memiliki alat (mesin penghitung uang, printer bayaran dan mesin cetak STNK) yang update	6,111	0,839	6,260	1,258	5,971	1,224	2,500	2,121
	2	Tampilan fasilitas fisik SAMSAT secara umum menarik	6,037	0,890	5,963	1,315	5,850	1,362	4,500	3,535
	3	Pakaian pegawai SAMSAT yang rapi	5,889	0,965	5,851	1,406	5,850	1,234	4,500	2,121
	4	Kesesuaian antara fasilitas fisik SAMSAT dengan layanan yang disediakan	6,055	0,899	6,074	1,356	5,766	1,285	4,000	2,828
		Rata-rata	6,023	0,899	6,037	1,334	5,831	1,276	3,875	2,651
Reliability	1	Pihak SAMSAT menyediakan layanan sesuai janji	5,370	1,581	5,703	1,436	5,607	1,264	5,000	2,828
	2	SAMSAT menyimpan data-data yang akurat (seperti data pajak STNK, data kendaraan bermotor dan data pengguna kendaraan bermotor)	5,222	1,160	5,259	1,430	5,373	1,278	4,500	3,535
	3	Pihak SAMSAT memberitahukan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan	5,537	1,369	5,666	1,544	5,570	1,454	4,000	2,828
		Rata-rata	5,376	1,370	5,543	1,470	5,517	1,332	4,500	3,064
Responsiveness	1	Pegawai SAMSAT memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat	5,203	1,709	5,888	1,577	5,757	1,413	4,000	4,242
	2	Pegawai SAMSAT tidak merasa sibuk dalam menanggapi permintaan masyarakat	5,370	1,363	5,629	1,644	5,523	1,500	4,500	3,535
	3	Pegawai SAMSAT bersedia membantu masyarakat	5,315	1,271	5,777	1,502	5,485	1,538	4,500	2,121
		Rata-rata	5,296	1,447	5,765	1,574	5,588	1,483	4,333	3,299

	No	Pernyataan	Sarjana		Magister		PhD		Lain-lain	
			Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
Assurance	1	Pegawai SAMSAT bersikap sopan	5,074	1,490	5,259	1,872	5,261	1,655	5,000	2,828
	2	Pihak SAMSAT memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam bertransaksi	5,407	1,631	5,629	1,713	5,598	1,497	4,500	3,535
	3	Pihak SAMSAT mampu membuat masyarakat percaya	5,518	1,550	5,370	1,821	5,551	1,573	4,500	3,535
	4	Layanan SAMSAT dapat diandalkan oleh masyarakat	6,129	0,991	5,666	1,544	5,785	1,407	4,500	3,535
	5	Pihak SAMSAT bersikap simpatik kepada masyarakat	5,75	1,453	5,285	1,718	5,537	1,579	4,500	3,535
		Rata-rata	5,575	1,423	5,442	1,734	5,546	1,542	4,600	3,394
Empathy	1	Pihak SAMSAT memiliki waktu layanan yang nyaman bagi masyarakat	6,134	1,085	6,000	1,247	6,130	1,119	4,000	2,828
	2	Pihak SAMSAT memberikan perhatian personal kepada masyarakat	6,307	0,897	6,500	0,882	6,240	1,040	4,000	2,828
	3	Pegawai SAMSAT mampu memahami kebutuhan masyarakat	6,307	0,960	6,500	0,881	6,268	1,010	4,000	2,828
	4	Pegawai SAMSAT melayani masyarakat dengan tulus	5,961	1,204	6,357	1,061	6,148	1,109	4,000	4,242
		Rata-rata	6,177	1,036	6,339	1,018	6,196	1,070	4,000	3,181
Rata-Rata Public Service Quality			5,690	1,235	5,825	1,426	5,736	1,341	4,261	3,118

Sumber: Lampiran 4

Secara umum penilaian responden berdasarkan pendidikan untuk *public service quality* padalayanan SAMSAT Manyar Kertoarjo, diketahui bahwa secara umum Magister (S2) memiliki nilai sebesar 5,825 lebih besar dibandingkan dengan nilai Sarjana (S1) sebesar 5,690; PhD (S3) sebesar 5,736; dan pendidikan lain sebesar 4,261. Dari semua dimensi Magister (S2) memiliki nilai yang tinggi pada dimensi *tangible, realibility, responsiveness, dan emphaty* kecuali pada dimensi *assurance* dimana pendidikan sarjana (S1) memiliki nilai tertinggi dibandingkan pendidikan magister, Phd, dan pendidikan lain.

3. Evaluasi *public service quality* Berdasarkan Usia Responden

Berikut penilaian responden berdasarkan usia terhadap dimensi *tangible, reliability, resposiveness, assurance, dan emphaty* di SAMSAT Manyar Kertoarjo sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.

Tabel 4. Penilaian *Public Service Quality* Berdasarkan usia Responden

	No	Pernyataan	26-35 th		36-45 th		46-55 th		>55 th	
			Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
<i>Tangible</i>	1	SAMSAT memiliki alat (mesin penghitung uang, printer bayaran dan mesin cetak STNK) yang update	6,113	0,847	6,250	1,236	5,971	1,224	2,500	2,121
	2	Tampilan fasilitas fisik SAMSAT secara umum menarik	6,037	0,898	5,964	1,290	5,738	1,362	4,500	3,535
	3	Pakaian pegawai SAMSAT yang rapi	5,887	0,973	5,857	1,380	5,850	1,234	4,500	2,121
	4	Kesesuaian antara fasilitas fisik SAMSAT dengan layanan yang disediakan	6,056	0,907	6,071	1,331	5,766	1,285	4,000	2,828
		Rata-rata	6,023	0,906	6,035	1,109	5,831	1,276	3,875	2,651
<i>Reliability</i>	1	Pihak SAMSAT menyediakan layanan sesuai janji	5,358	1,594	5,714	1,410	5,607	1,264	5,000	2,828
	2	SAMSAT menyimpan data-data yang akurat (seperti data pajak STNK, data kendaraan bermotor dan data pengguna kendaraan bermotor)	5,207	1,166	5,285	1,410	5,373	1,277	4,500	3,535
	3	Pihak SAMSAT memberitahukan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan	5,528	1,381	5,678	1,516	5,570	1,454	4,000	2,828
		Rata-rata	5,364	1,380	5,559	1,445	5,517	1,332	4,500	3,064

Lanjutan tabel 4

	No	Pernyataan	26-35 th		36-45 th		46-55 th		>55 th	
			Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
<i>Responsiveness</i>	1	Pegawai SAMSAT memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat	5,189	1,721	5,892	1,547	5,757	1,413	4,000	4,242
	2	Pegawai SAMSAT tidak merasa sibuk dalam menanggapi permintaan masyarakat	5,358	1,374	5,642	1,615	5,523	1,500	4,500	3,535
	3	Pegawai SAMSAT bersedia membantu masyarakat	5,301	1,279	5,785	1,474	5,485	1,537	4,500	2,121
		Rata-rata	5,283	1,459	5,773	1,545	5,588	1,483	4,333	3,299
<i>Assurance</i>	1	Pegawai SAMSAT bersikap sopan	5,094	1,469	5,214	1,853	5,261	1,655	5,000	2,828
	2	Pihak SAMSAT memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam bertransaksi	5,471	1,576	5,500	1,815	5,598	1,497	4,500	3,535
	3	Pihak SAMSAT mampu membuat masyarakat percaya	5,509	1,564	5,392	1,791	5,551	1,573	4,500	3,535
	4	Layanan SAMSAT dapat diandalkan oleh masyarakat	6,132	1,000	5,678	1,516	5,785	1,407	4,500	3,535
	5	Pihak SAMSAT bersikap simpatik kepada masyarakat	5,754	1,453	5,310	1,671	5,528	1,592	4,500	3,535
		Rata-rata	5,592	1,418	5,419	1,729	5,544	1,971	4,600	3,394
<i>Empathy</i>	1	Pihak SAMSAT memiliki waktu layanan yang nyaman bagi masyarakat	6,150	1,081	6,034	1,238	6,113	1,123	4,000	2,828
	2	Pihak SAMSAT memberikan perhatian personal kepada masyarakat	6,352	0,844	6,451	0,960	6,226	1,044	4,000	2,282
	3	Pegawai SAMSAT mampu memahami kebutuhan masyarakat	6,333	0,952	6,483	0,889	6,254	1,014	4,000	2,282
	4	Pegawai SAMSAT melayani masyarakat dengan tulus	5,980	1,174	6,354	1,112	6,132	1,113	4,500	4,242
		Rata-rata	6,204	1,013	6,331	1,050	6,181	1,074	4,000	3,181
Rata-Rata Public Service Quality			5,693	1,235	5,823	1,416	5,732	1,427	4,261	3,049

Sumber: Lampiran 4

Secara umum penilaian responden berdasarkan usia untuk *public service quality* padalayanan SAMSAT Manyar Kertoarjo, diketahui bahwa secara umum usia 36-45 tahun memiliki nilai sebesar 5,823 lebih besar dibandingkan dengan nilai usia 25-35 tahun sebesar 5,693; 46-55 tahun sebesar 5,732; dan usia 56-65 tahun sebesar 4,261. Dari semua dimensi usia 36-45 tahun memiliki nilai yang tinggi pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* kecuali pada dimensi *assurance* dimana usia 25-35 tahun memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan usia 36-45 tahun, 45-55 tahun, dan >55 tahun.

4. Evaluasi *Public service quality* Berdasarkan Pengeluaran/Uang Saku

Berikut penilaian responden berdasarkan pengeluaran terhadap dimensi *tangible*, *reliability*, *resposiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di SAMSAT Manyar Kertoarjo sebagaimana ditunjukkan Tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5 Secara keseluruhan penilaian responden berdasarkan pengeluaran untuk *public service quality* padalayanan SAMSAT Manyar Kertoarjo, diketahui bahwa secara umum pengeluaran Rp 1 juta - < Rp 3 juta nilai sebesar 5,810 lebih besar dibandingkan dengan nilai usia < Rp 1 juta sebesar 5,521; Rp 3 juta - < Rp 5 jutasebesar 5,704; Rp 5 juta - < Rp 10 jutasebesar 5,747; dan \geq Rp 10 juta sebesar 5,707.

Tabel 5. Penilaian *Public Service Quality* Berdasarkan Pengeluaran Responden

	No	Pernyataan	< Rp 1 juta		Rp 1 jt - < Rp 3 jt		Rp 3 jt - < Rp 5 jt		Rp 5 jt - < Rp 10 jt		\geq Rp 10 jt	
			Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
<i>Tangible</i>	1	SAMSAT memiliki alat (mesin penghitung uang, printer bayaran dan mesin cetak STNK) yang update	6,032	1,168	5,842	1,358	6,196	0,863	6,100	0,994	5,923	1,800
	2	Tampilan fasilitas fisik SAMSAT secara umum menarik	5,866	1,279	5,774	1,416	5,833	1,016	5,600	1,505	6,384	1,386
	3	Pakaian pegawai SAMSAT yang rapi	5,800	1,181	5,676	1,360	5,954	1,014	5,900	1,197	6,307	1,109
	4	Kesesuaian antara fasilitas fisik SAMSAT dengan layanan yang disediakan	5,793	1,206	5,916	1,371	5,909	1,033	5,500	1,178	5,923	1,497
		Rata-rata	5,873	1,210	5,802	1,376	5,973	0,981	5,775	1,219	6,134	1,448
<i>Reliability</i>	1	Pihak SAMSAT menyediakan layanan sesuai janji	5,310	1,734	5,625	1,191	5,560	1,229	5,500	2,068	5,615	1,895
	2	SAMSAT menyimpan data-data yang akurat (seperti data pajak STNK, data kendaraan bermotor dan data pengguna kendaraan bermotor)	4,758	1,503	5,541	1,033	5,257	1,180	5,500	1,509	5,307	2,015
	3	Pihak SAMSAT memberitahukan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan	4,965	1,917	5,750	1,275	5,621	1,186	5,800	1,686	5,307	2,015
		Rata-rata	5,011	1,718	5,638	1,167	5,479	1,198	5,600	1,754	5,410	1,975
<i>Responsiveness</i>	1	Pegawai SAMSAT memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat	5,379	1,860	5,573	1,353	5,560	1,530	5,400	1,646	5,692	2,250
	2	Pegawai SAMSAT tidak merasa sibuk dalam menanggapi permintaan masyarakat	4,931	1,771	5,819	1,202	5,378	1,422	5,200	1,751	5,615	2,142
	3	Pegawai SAMSAT bersedia membantu masyarakat	5,103	1,819	5,652	1,257	5,500	1,291	5,500	1,581	5,076	2,253
		Rata-rata	5,137	1,816	5,736	1,230	5,480	1,414	5,366	1,659	5,461	2,215

Lanjutan tabel 5

	No	Pernyataan	< Rp 1 juta		Rp 1 jt - < Rp 3 jt		Rp 3 jt - < Rp 5 jt		Rp 5 jt - < Rp 10 jt		≥ Rp 10 jt	
			Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
Assurance	1	Pegawai SAMSAT bersikap sopan	5,034	1,841	5,361	1,504	5,090	1,585	6,000	1,054	4,692	2,358
	2	Pihak SAMSAT memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam bertransaksi	5,517	1,526	5,861	1,314	5,242	1,701	5,200	1,549	5,538	2,221
	3	Pihak SAMSAT mampu membuat masyarakat percaya	5,137	2,247	5,638	1,397	5,515	1,394	5,500	1,509	5,538	2,221
	4	Layanan SAMSAT dapat diandalkan oleh masyarakat	5,448	1,681	5,930	1,292	5,939	1,135	6,200	0,788	5,615	2,063
	5	Pihak SAMSAT bersikap simpatik kepada masyarakat	5,103	1,988	5,555	1,5644	5,621	1,378	6,100	0,737	5,692	2,056
		Rata-rata	5,248	1,857	5,669	1,414	5,481	1,439	5,724	1,127	5,415	2,184
Empathy	1	Pihak SAMSAT memiliki waktu layanan yang nyaman bagi masyarakat	6,000	1,101	6,166	1,174	6,000	1,190	6,300	0,823	6,153	1,344
	2	Pihak SAMSAT memberikan perhatian personal kepada masyarakat	6,413	0,682	6,267	1,081	6,206	1,080	6,357	0,744	6,230	1,363
	3	Pegawai SAMSAT mampu memahami kebutuhan masyarakat	6,413	0,866	6,323	1,011	6,206	1,064	6,428	0,646	6,076	1,497
	4	Pegawai SAMSAT melayani masyarakat dengan tulus	6,517	0,737	6,056	1,106	6,015	1,288	6,000	1,240	6,000	1,732
		Rata-rata	6,336	0,847	6,203	1,093	6,107	1,155	6,271	0,863	6,115	1,484
Rata-Rata Public Service Quality			5,521	1,490	5,810	1,256	5,704	1,238	5,747	1,324	5,707	1,861

Sumber: Lampiran 4

5. Evaluasi *Public service quality* Berdasarkan Pekerjaan

Berikut penilaian responden berdasarkan pekerjaan terhadap dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di SAMSAT Manyar Kertoarjo sebagaimana ditunjukkan Tabel 6.

Berdasarkan Tabel 6 secara umum penilaian responden berdasarkan pekerjaan untuk *public service quality* padalayanan SAMSAT Manyar Kertoarjo, diketahui bahwa secara umum pekerjaan pegawai negeri memiliki nilai sebesar 6,100 lebih besar dibandingkan dengan mahasiswa sebesar 5,465; pegawai swasta sebesar 5,478; wiraswastasebesar 5,703; dan pekerja profesi sebesar 5,817.

Tabel 6. Penilaian *Public Service Quality* Berdasarkan Pekerjaan Responden

	No	Pernyataan	Pelajar/mhw		Peg. Negeri		Peg. Swasta		Wiraswasta		Pek. Profesi	
			Mean	SD								
<i>Tangible</i>	1	SAMSAT memiliki alat (mesin penghitung uang, printer bayaran dan mesin cetak STNK) yang update	6,045	0,843	6,090	1,064	5,727	0,753	6,043	1,271	5,900	1,447
	2	Tampilan fasilitas fisik SAMSAT secara umum menarik	5,954	0,898	6,000	1,195	5,363	1,083	5,842	1,327	5,800	1,472
	3	Pakaian pegawai SAMSAT yang rapi	5,863	0,710	6,000	1,195	5,454	1,167	5,850	1,270	5,850	1,268
	4	Kesesuaian antara fasilitas fisik SAMSAT dengan layanan yang disediakan	5,772	0,972	5,863	1,125	5,727	1,311	5,938	1,271	5,800	1,361
		Rata-rata	5,909	0,856	5,988	1,145	5,786	1,079	5,918	1,285	5,837	1,387
<i>Reliability</i>	1	Pihak SAMSAT menyediakan layanan sesuai janji	5,363	1,559	5,904	1,220	5,416	1,761	5,517	1,371	5,600	1,313
	2	SAMSAT menyimpan data-data yang akurat (seperti data pajak STNK, data kendaraan bermotor dan data pengguna kendaraan bermotor)	4,863	1,283	5,761	0,889	5,333	1,709	5,280	1,244	5,000	1,500
	3	Pihak SAMSAT memberitahukan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan	4,863	1,698	6,000	1,000	5,500	1,613	5,614	1,398	5,550	1,637
		Rata-rata	5,030	1,513	5,888	1,036	5,416	1,694	5,470	1,338	5,516	1,484
<i>Responsiveness</i>	1	Pegawai SAMSAT memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat	5,500	1,654	5,952	1,283	5,000	1,934	5,605	1,537	5,650	1,755
	2	Pegawai SAMSAT tidak merasa sibuk dalam menanggapi permintaan masyarakat	5,181	1,562	6,095	1,135	5,416	1,713	5,429	1,451	5,500	1,820
	3	Pegawai SAMSAT bersedia membantu masyarakat	4,954	1,785	6,000	1,000	4,750	1,818	5,491	1,415	5,750	1,332
		Rata-rata	5,212	1,667	6,015	1,139	5,055	1,822	5,509	1,468	5,633	1,636

	No	Pernyataan	Pelajar/mhw		Peg. Negeri		Peg. Swasta		Wiraswasta		Pek. Profesi	
			Mean	SD								
<i>Assurance</i>	1	Pegawai SAMSAT bersikap sopan	4,727	1,804	5,619	1,499	4,833	1,739	5,192	1,644	5,650	1,424
	2	Pihak SAMSAT memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam bertransaksi	5,318	1,672	6,095	1,091	4,916	2,160	5,491	1,592	5,800	1,321
	3	Pihak SAMSAT mampu membuat masyarakat percaya	4,545	2,154	6,000	1,183	5,333	1,850	5,578	1,480	5,700	1,625
	4	Layanan SAMSAT dapat diandalkan oleh masyarakat	5,545	1,471	6,047	1,071	5,250	1,750	5,930	1,309	5,894	1,309
	5	Pihak SAMSAT bersikap simpatik kepada masyarakat	4,772	1,797	6,190	0,749	5,333	1,609	5,530	1,634	5,947	1,352
		Rata-rata	4,981	1,780	5,990	1,118	5,133	1,821	5,440	1,532	5,798	1,434
<i>Empathy</i>	1	Pihak SAMSAT memiliki waktu layanan yang nyaman bagi masyarakat	5,954	0,950	6,476	0,679	6,083	0,759	6,017	1,270	6,263	1,284
	2	Pihak SAMSAT memberikan perhatian personal kepada masyarakat	6,318	0,838	6,714	0,560	6,000	0,816	6,208	1,088	6,315	1,249
	3	Pegawai SAMSAT mampu memahami kebutuhan masyarakat	6,181	1,052	6,761	0,436	6,083	0,640	6,234	1,070	6,368	1,256
	4	Pegawai SAMSAT melayani masyarakat dengan tulus	6,318	0,945	6,523	0,679	5,833	0,800	5,991	1,266	6,263	1,484
		Rata-rata	6,193	0,946	6,619	0,589	6,000	0,754	6,073	1,174	6,302	1,318
Rata-Rata Public Service Quality			5,118	1,143	5,465	1,352	6,100	1,005	5,478	1,434	5,703	1,359

Sumber: Lampiran 4

KESIMPULAN

Untuk mengukur *public service quality* digunakan lima dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Secara keseluruhan, penilaian responden terhadap *public service quality* SAMSAT Manyar Kertoarjo adalah cukup positif untuk keseluruhan dimensi *public service quality*. *Emphaty* adalah dimensi *public service quality* memiliki penilaian tertinggi dari semua dimensi *public service quality*, sedangkan dimensi *reliability* dengan penilaian terendah dari semua dimensi *public service quality*.

emphaty adalah dimensi *public service quality* yang dipersepsikan paling positif dibandingkan dengan dimensi lain. Penilaian responden berdasarkan jenis kelamin pada dimensi *emphaty* tergolong tinggi, namun responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki penilaian yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden perempuan. Berdasarkan pendidikan, responden dengan pendidikan Magister (S2) memiliki penilaian paling tinggi dibandingkan dengan jenis pendidikan lain pada dimensi *emphaty*. Karakteristik responden dengan usia 36-45 tahun memiliki penilaian yang paling tinggi dibandingkan dengan usia responden lain pada dimensi *emphaty*, Responden dengan pengeluaran < Rp 1 juta memiliki penilaian tertinggi dibandingkan dengan responden dengan pengeluaran lainnya pada dimensi *emphaty*, dan pekerjaan sebagai pegawai negeri memiliki penilaian tertinggi dibandingkan pekerjaan yang lain pada dimensi *emphaty*.

Reliability adalah dimensi yang memiliki penilaian terendah diantara semua dimensi *public service quality*. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan memiliki penilaian yang lebih rendah dibandingkan dengan responden laki-laki pada dimensi *reliability*, responden dengan pengeluaran < Rp 1 juta memiliki penilaian terendah dibandingkan pengeluaran yang lain pada dimensi *reliability*, dan pelajar/mahasiswa memiliki penilaian terendah dibandingkan dengan jenis pekerjaan responden pada dimensi *reliability*, sedangkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dan usia memiliki penilaian terendah pada dimensi *tangible*.

DAFTAR PUSTAKA

- Chiang, M. C., 1999, "Government reconstruction and customer-oriented service mindset," *National Central Library Taiwan Branch Library Journal*, Vol. 6, No. 1, pp. 1-17.
- Henry, Nicholas. 1989. *Public Administration and Public Affairs*, fourth edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey
- Hughes, Owen E. 1994. *Public Management and Administration*, Santa Martin Press Inc., New York
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard L. (1988) "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64(1), p. 12-40
- Parasuraman, L.L. Berry and V.A. Zeithmal. "Guidelines for conducting service quality research." *Marketing Research*. 1990, 2 (4):34-44
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- <http://city.seruu.com/> (diunduh tanggal 12 Maret 2013)
- <http://itjen.kemenkumham.go.id> (diunduh tanggal 6 Maret 2013)
- <http://news.detik.com/> (diunduh tanggal 11 Maret 2013)
- <http://protespublik.com> (diunduh tanggal 9 Maret 2013)