

# 2016 Analisis layanan kreatif - inovatif

*by* Amirul Mustofa

---

**Submission date:** 13-Feb-2020 01:24PM (UTC+0800)

**Submission ID:** 1256624637

**File name:** 2016\_Analisis\_layanan\_kreatif\_-\_inovatif.docx (402.4K)

**Word count:** 9736

**Character count:** 65131

## **LAPORAN PENELITIAN**

### **ANALISIS LAYANAN KREATIF DAN INOVATIF DI KANTOR SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR**



#### **TIM PENELITIAN:**

**Ketua: Dr. Amirul Mustofa, M.Si (NIDN: 0718016601)**  
**Anggota (1) Dra. Christiana Astuti, M.Si (NIDN:0715085501)**  
**Anggota (2): Dra. Sri Kamariyah, M.Si (NIDN: 0710096201)**

**UNIVERSITAS DR. SOETOMO SURABAYA  
DESEMBER 2016**


### HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN

<b>Judul Penelitian</b>	:	Analisis Layanan Kreatif dan Inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur
<b>Ketua Tim Peneliti</b>	:	
a. Nama Lengkap	:	Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si
b. NIDN	:	0718016601
c. Jabatan Fungsional	:	Lektor/III/C
d. Program Studi	:	Administrasi Publik
e. Nomor HP	:	081230594747
f. Alamat Surel (e-mail)	:	amirulmust66@gmail.com
<b>Anggota Peneliti (1)</b>	:	
a. Nama Lengkap	:	Dra. Christiana Astuti, M.Si
b. NIDN	:	0715085501
c. Perguruan Tinggi	:	Universitas Dr. Soetomo
<b>Anggota Peneliti (2)</b>	:	
a. Nama Lengkap	:	Dra. Sri Kamariyah, M.Si
b. NIDN	:	0710096201
c. Perguruan Tinggi	:	Universitas Dr. Soetomo
<b>Lama Penelitian Keseluruhan</b>	:	4 Bulan
<b>Biaya Penelitian Keseluruhan</b>	:	Rp. 123.620.000,-
<b>Biaya yang Diusulkan</b>	:	Rp. 123.620.000,-
<b>Biaya Tahun Berjalan</b>	:	- Diusulkan ke Instansi Rp. 123.620.000,-
		- Dana internal PT Rp. 0,00
		- Dana institusi lain Rp. 0,00
		- Inkind sebutkan -

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi

Surabaya, 5 Desember 2016

Ketua Tim Peneliti



Drs. Basuki Nugroho, M.Si  
NIP: 19570902 198603 1 001

Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si  
NPP: 91.01.1.085

Mengetahui  
Ketua Lembaga Penelitian  
Universitas DR. Soetomo

Dr. Sri Utami Ady, SE, MM  
NPP. 94.01.1.170

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘alamin penulis sampaikan kepada Allah Subhanahu Wata’ala, karena dengan serangkaian rahmat, hidayah dan inayahNya, peneliti dapat menyelesaikan kegiatan yang berjudul Analisis Layanan Kreatif dan Inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur. Penyelesaian penelitian ini merupakan kreasi tim peneliti dengan bantuan tim teknis dari Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur.

Kegiatan penelitian tentang Analisis Layanan Kreatif dan Inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap 11 jenis pelayanan inovasi kreatif yang diselenggarakan. Dengan demikian tujuan dari kegiatan penelitian ini adalah untuk mendapatkan *feed back* atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap 11 jenis pelayanan inovatif kreatif, guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Terakhir, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan hasil penelitian kegiatan ini, masih ada beberapa kekurangan, karenanya saran-saran dan kritik yang konstruktik sangat penulis harapkan, dengan maksud menjadi bahan perbaikan di masa yang akan datang. Terima kasih

Ketua Tim Peneliti

ttd

**Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si**

## ABSTRACT

Public Satisfaction Study (PSS) creative and innovative services Samsat Office of East Java Province aims to obtain feedback on the performance of services provided to citizens of 11 types of creative innovative services, in order to repair and improve service performance on an ongoing basis. Measuring instruments used in this Study were using nine indicators PSS measurement.

The results showed: that the value of the PSS creative and innovative services Samsat Office of East Java province after being converted totaled 85.94,. That mean are the quality and performance of services and innovative creative services Samsat Office of East Java province was measured with 9 elements services worth Very Good. According to data received by analysts when met with most of the service recipients who responded that the quality and performance of services in creative and innovative services Samsat Office of East Java province, needs to be improved. That there are two elements of the service that is less understood by the recipient of the service, namely the edict elements of service and complaint handling elements, suggestions and feedback, so that they are less good response to answer questions on both these elements ketia asked to give an assessment.

**Keyword:** Public Satisfaction Study , and Samsat Office of East Java province

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN  
PENGANTAR  
ABSTRACT  
DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar belakang	1
	1.2. Tujuan Penelitian	3
	1.3. Ruang Lingkup	3
BAB II	PENDEKATAN TEORI	
	2.1. Layanan Publik	6
	2.2. Harapan Masyarakat dalam Layanan Publik	11
	2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat	13
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1. Jenis Penelitian	16
	3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian	16
	3.3. Variabel Penelitian	17
	3.4. Pengukuran Variabel	18
	3.5. Teknik Analisis Data	19
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
	4.1. Diskripsi Umum Responden	22
	4.2. Analisis Pemahaman, Penilaian dan Saran Masyarakat Terhadap Layanan Inovasi Kreatif	25
	4.3. Analisis Kinerja Layanan kreatif dan inovatif	38
BAB V	PENUTUP	
	5.1. Kesimpulan	41
	5.2. Rekomendasi	42

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar belakang

Peningkatan kualitas layanan publik melalui jenis layanan yang kreatif dan inovatif yang dilaksanakan oleh Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur senantiasa dikreasi. Hal ini dikarenakan bahwa salah satu program Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah melalui peningkatan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sehubungan dengan maksud tersebut untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perlu dievaluasi melalui penelitian tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan dari proses pelayanan yang dilaksanakan.

Pelayanan publik yang dimaksud kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU 25 Tahun 2009 pasal 1). Pengertian tersebut yang menjadi catatan adalah bahwa pelayanan publik semata ditujukan kepada warga Negara, karenanya perlakuan pelayanan kepada warga negara tidak sama dengan memperlakukan *customer*. Sifat pelayanan kepada warga negara bersifat ajek tiap periode, dan warga negara tidak bisa menentukan pilihan pelayanan di tempat lain. Lain halnya dengan pelayanan kepada *customer*, yang sering bersifat lepas dan bisa menentukan banyak pilihan.

Penyelenggara pelayanan publik cenderung menjadi otoritas dari lembaga Pemerintah khususnya terkait dengan barang-barang publik (*public goods*), kendati dalam urusan pelayanan tertentu bisa diselenggarakan oleh lembaga lain seperti “korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik” (UU 25 Tahun 2009 pasal 2).

Bagi Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, inovasi jenis pelayanan diselenggarakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk di wilayah Provinsi Jawa Timur atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi serta hal-hal lain yang terkait dengan kepentingan publik yang perlu disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Masyarakat (sebagai warga Negara, penduduk, orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum) yang menerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung mempunyai kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, tugas Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur adalah bagaimana memberikan pelayanan yang inovatif dan kreatif yang mampu memuaskan masyarakat di luar standar pelayanan yang ditetapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan inovasi kreatif pelayanan publik, bagi Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, sebagai penyelenggara pelayanan publik (*delivery of public service*) berkewajiban memperhatikan peraturan perundangan berikut:

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan [UU 25/2009, pasal 10 ayat (1)].
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. [Permen PAN-RB 16/2016 pasal 2 ayat (1)]
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana; [UU 25/2009, pasal 10 ayat (2)]; dan
- (4) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. [UU 25/2009, pasal 10 ayat (3)].



Indikator pengukuran terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam PerMenPan-RB No. 16/2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 indikator. Sehubungan dengan ketentuan tersebut, kegiatan ini bermaksud untuk melakukan penelitian untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi kreatif yang telah dilaksanakan oleh Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur.

## 1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pemahaman, penilaian dan saran masyarakat terhadap 11 layanan inovasi kreatif yang diselenggarakan oleh Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur; dan
2. Untuk melakukan penilaian kinerja 11 layanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

## 1.3. Ruang Lingkup

### 1. Substansi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada masyarakat di wilayah Jawa Timur yang telah mendapatkan 11 jenis layanan inovatif yang diselenggarakan oleh Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, yang meliputi:

- 1) SAMSAT Link
- 2) SAMSAT Drive Thru
- 3) SAMSAT Payment Point
- 4) SAMSAT Corner
- 5) SAMSAT Kepulauan

- 6) SAMSAT Keliling
- 7) SAMSAT Delivery
- 8) e-SAMSAT
- 9) ATM SAMSAT
- 10) SAMSAT On The Spot
- 11) SAMSAT Kantor Pos

## 2. Alat Ukur Penelitian

Lingkup alat ukur jenis layanan dalam penelitian ini sesuai dengan PerMenpan-RB No.16 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

### 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan, pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Catatan bahwa hasil atas penelitian tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

## BAB II PENDEKATAN TEORI

### 2.1. Layanan Publik

Seiring dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan perubahan kedua adalah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana hakekat penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, lebih tekankan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, dan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia

Salah satu arah kebijakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam mengimplementasikan UU 32/2004 adalah bahwa pelayanan publik (*public service*) menjadi program yang urgent. Dalam prakteknya penyediaan pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan : 1) mengadakan kerja sama dengan daerah lain yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik, sinergi dan saling menguntungkan. [pasal 195 ayat (1)]; 2) penyediaan pelayanan publik, daerah dapat bekerja sama dengan pihak ketiga [pasal 195 ayat (3)]; dan 3) kedua model penyediaan kerjasama pelayanan publik membebani masyarakat dan daerah harus mendapatkan persetujuan DPRD [pasal 195 ayat (4)].

Secara teoritis, pengertian *service* atau *public service* adalah *service ... “ a system that provides something that the public needs, organized by a government or a private company”* dan *Public service ... “ a service that a*

government or an official organization provides for people in general in a particular society" (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1996).

Terdapat 5 dimensi public service menurut Zeithaml, et al (1996) yang penting untuk dilaksanakan bagi penyelenggara pelayanan (*delivery service*), yakni:

- 1) **Tangibles.** *Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
- 2) **Reliability.** *Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- 3) **Responsiveness.** *Willingness to help customers and provide prompt service.*
- 4) **Assurance.** *Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
- 5) **Empathy.** *The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Pada pandangan lain, untuk mengukur kualitas layanan di sektor publik menurut Levine (1990) dan Hatry (1990) melalui 5 indikator, yakni:

- 1) Baik tidaknya layanan (*quality of service*). Baik tidaknya layanan dapat dilihat dari sejauhmana institusi dalam memberikan layanan publik dengan ramah, populis dan berbagai macam bentuk perilaku yang bisa menyenangkan dan kepuasan layanan.
- 2) Produktivitas (*productivity*). Produktivitas sering diukur dengan rasio antara input dengan output. Dalam konteks layanan publik produktivitas dapat diukur dengan jawaban pertanyaan diantaranya adalah: berapa jumlah layanan yang didapatkan dalam periode tertentu?; adakah modifikasi layanan dan pengembangan produk layanan?, dan apakah prasyarat layanan semakin membaik atau tidak dan atau cepat atau lambat?.

- 3) **Responsibilitas (*responsibility*)**. Responsibilitas, dapat dibatasi sebagai tanggung jawab secara intern institusi dan atau pelaksana layanan di dalam memberikan layanan publik atau menjalankan tugasnya. Untuk mengukur tingkat responsibilitas layanan dapat diukur dari: kualitas sumberdaya manusia dengan standar kebutuhan pekerjaan dalam layanan publik, seberapa besar upaya institusi untuk melakukan perbaikan layanan publik di masa mendatang, dan perubahan – perubahan perbaikan layanan diupayakan untuk disesuaikan dengan perkembangan kondisi eksternal institusi dan visi dan misi institusi yang telah diprogramkan.
- 4) **Akuntabilitas (*accountability*)**. Akuntabilitas, dalam konteks layanan publik dapat dibagi menjadi dua sasaran: (a) bagi institusi pemerintah lokal dalam memberikan layanan publik diupayakan untuk bertanggung jawab tidak hanya berpedoman pada standar kerja yang ditetapkan intern organisasi, tetapi memperhatikan perkembangan institusi pemerintahan di tingkat nasional, regional, dan internasional. (b) bagi pelaksana layanan secara individual dimaknai dengan sejauhmana pelaksana layanan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang tidak hanya sesuai dengan standar pekerjaan saja, tetapi dalam memberikan layanan harus mampu menjawab segala kebutuhan publik, sehingga publik dapat merasakan dan menilai baik tidaknya layanan yang diberikan.
- 5) **Responsivitas (*responsiveness*)**. Responsivitas diartikan sebagai daya peka organisasi dan pelaksana layanan dalam menyikapi perkembangan lingkungan institusinya. Dengan demikian layanan publik diupayakan untuk mampu mengakomodir, merespon berbagai persoalan dan isu yang berkembang, serta mampu untuk memecahkan berbagai persoalan yang menjadi kebutuhan publik.

Bagi Pemerintah Kabupaten/Kota penyediaan pelayanan publik perlu memperhatikan jaminan terwujudnya hak-hak individu, dan menjamin akses masyarakat mendapatkan pelayanan dasar, sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dengan memperhatikan keragaman potensi dan kondisi masing – masing Pemerintah Kabupaten/Kota, penentuan standar pelayanan dalam

pelayanan publik menjadi penting. Standar pelayanan yang dimaksud adalah standar pelayanan publik dengan batas kualitas pelayanan minimal, atau sering disebut dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Pengertian “minimal” dimaksudkan agar masing-masing daerah sesuai dengan kemampuan dan tuntutan perkembangan serta kebutuhan masyarakatnya, dalam kurun waktu tertentu mampu memberikan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling minimal.

Dengan demikian, SPM antara satu daerah dengan daerah lainnya berbeda dan disesuaikan dengan kondisi daerah. Diantara pertimbangan yang menjadi perhatian dalam pelayanan public diantaranya adalah persebaran penduduk yang tidak merata, kondisi geografis, kualitas dan kuantitas aparatur pelayanan. Karena itu, penentuan SPM, harus bersifat feksibel dan dinamis, sehingga dalam kurun waktu tertentu dapat diubah untuk ditingkatkan sesuai dengan tuntutan perkembangan dan kemajuan daerah, serta tuntutan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah, dalam penerapan SPM di daerah, SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah daerah. Oleh karena itu, baik dalam perencanaan maupun penganggarannya wajib memperhatikan prinsip - prinsip penyusunan Standar Pelayanan (Permenpan nomor 36/2012). Pelaksanaan SPM di daerah, tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan baik, tanpa koordinasi dan kerjasama dengan pemerintah provinsi dan pemerintah, karena menyangkut kewenangan *concurrent* (kewenangan bersama) dan kemampuan keuangan daerah.

Konsepsi SPM memberikan kerangka atau acuan bagi daerah untuk memiliki standar baku pelayanan dasar yang wajib dilaksanakan, sehingga daerah memiliki: 1) kejelasan tolok ukur program yang akan disusun dan harus dicapai, 2) kepastian sumber dan alokasi pembiayaannya, dan 3) tahapan pelaksanaan dan progresnya.

Beberapa pengertian terkait dengan pelayanan publik sesuai dengan UU nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:



- 1) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Penyelenggara pelayanan publik (penyelenggara) adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 3) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- 4) Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 5) Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- 6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang atau perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 7) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 8) Mutu Pelayanan Publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (masyarakat atau pelanggan) yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penerima

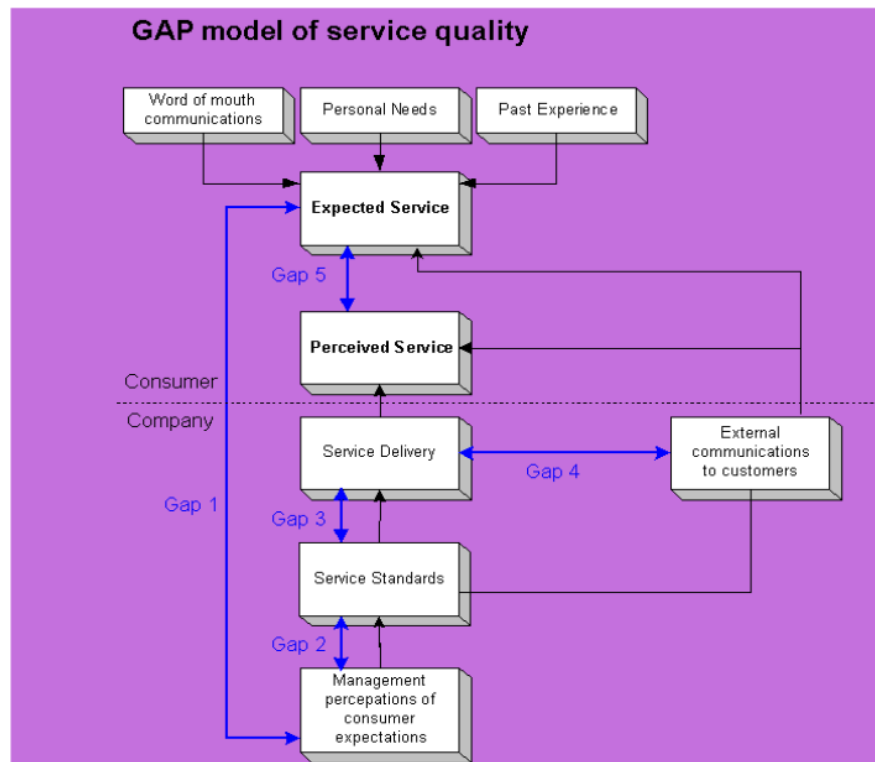


pelayanan sesuai dengan resposibilitas, akuntabilitas, dan responsivitas yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik. Mutu pelayanan publik dituangkan dalam standar pelayanan dalam bentuk standar pelayanan minimal (SPM), standar pelayanan prima (SPP), dan standar pelayanan berbasis ISO;

- 9) SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal;
- 10) Indikator SPM adalah tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan; dan (Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005)

## 2.2. Harapan Masyarakat dalam Layanan Publik

Pada prakteknya perjalanan public service dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang diupayakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah untuk lebih meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan yang berkualitas (*service quality*) yang sering disingkat dengan istilah SERVQUAL. SERVQUAL dalam pelayanan menurut Zeithaml, et al (1996) *is a technique that can be used for performing a gap analysis of an organization's service quality performance against customer service quality needs*. Secara jelas dapat diikuti pada bagan berikut.



Perlu ditegaskan bahwa GAP model ini ke depan digunakan sebagai factor kunci yang memberikan kontribusi dalam pelayanan publik. Factor kunci dalam hal ini tidak hanya memberikan diskripsi pada contributory Gaps of public service tetapi juga sebagai **key drivers for each gap and generic breakdown of each of these drivers**. Ilustrasi dari Gap dalam pelayanan yang dimaksud sebagai berikut:

<b>Gap 1</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadequate market research orientation</li> <li>□ Lack of upward communication</li> <li>   Insufficient relationship focus</li> </ul>
<b>Gap 2</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence of customer driven standards</li> <li>□ Inadequate service leadership</li> <li>□ Poor service design</li> </ul>

Gap 3
• Deficiencies of human resource policies
Failure to match supply and demand
□ Customers not fulfilling roles
Gap 4
• Ineffective management of customer expectations
□ Overpromising
□ Inadequate horizontal communications

### 2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat Kepuasan Masyarakat merupakan cara baru untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam ketetapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 7 pasal yang perlu dijelaskan bahwa:

#### Pasal 1.

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- (3) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### Pasal 2.

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

- (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

#### Pasal 3

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### Pasal 4

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

#### Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

#### Pasal 6

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.

#### Pasal 7

Dengan ditetapkan peraturan ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Substansi materi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan lampiran PerMenpan-RB No.16 Tahun 2016, bab Pendahuluan point D, terdapat 9 unsur, yakni:

5

##### 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### 2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan

penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan, pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

### **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian layanan kreatif dan inovatif layanan di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur dilaksanakan sebagai berikut:

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Untuk menjawab maksud dan tujuan penelitian layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian survei yang menggunakan analisis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif cenderung untuk mendeskripsikan fenomena dan data – faktual dilokasi penelitian dan tidak menguji suatu teori tertentu. Data – data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data, catatan – catatan, berita – berita, dan penilaian – penilaian atau persepsi responden terhadap layanan kreatif inovatif layanan Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur. Dari data penilaian responden yang berbentuk data ordinal dengan menggunakan skala likert, kemudian dianalisis dengan alat analisis statistik deskriptif.

#### **3.2. Populasi dan Sampel Penelitian**

Penentuan besarnya sampel dalam penelitian dari beberapa literatur statistik tidak ada batasan yang pasti, tetapi Welch dan Comer (1988) dan Sujana (1992) menyarankan pengambilan sampel sebanyak antara 10% – 20 % dari populasi, dengan harapan sampel yang diambil karakteristiknya mewakili karakteristik populasi. Sebagai pertimbangan tambahan bahwa pengambilan sampel harus memperhatikan tingkat heterogenitas dan homogenitas karakteristik populasi. Jadi semakin heterogen karakteristik populasi dibutuhkan semakin banyak sampel dan sebaliknya semakin homogen karakteristik populasi semakin sedikit sampel.

Sampel adalah wakil dari populasi yang diteliti, yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi. Dalam pandangan lain, bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti yang memiliki dan mewakili karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Besarnya sampel ditentukan dengan rumus dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat dan tidaknya sampel tersebut digunakan (Alimul, 2003).

Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = 10 \text{ s/d } 15\% \times N$$

$n$  = besar sampel

$N$  = besar populasi

Penentuan sampel dalam penelitian ini, pertama dengan menggunakan teknik *proportionate sampling*, yaitu suatu cara pengambilan sampel yang dilakukan secara proporsional (berimbang) berdasarkan jumlah populasi. Penentuan sampel ini dilakukan pada institusi pelayanan yang memiliki karakteristik beragam dan jumlah populasi yang relative besar. Kedua, bagi populasi yang memiliki karakteristik homogen dan jumlah populasinya kecil, maka digunakan pengambilan sampel secara *purposive sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak (*random sampling*). Teknik pengambilan sampel biasa digunakan pada penelitian yang populasinya memiliki sifat heterogenitas tinggi atau tingkat heterogenitas tinggi manakala dianggap tepat menurut peneliti dengan memperhatikan variasi karakteristik dari populasinya.

Pada kegiatan ini sampel penelitian diambil sebanyak 150 responden pada masing – masing jenis pelayanan kreatif inovatif yang dilaksanakan di wilayah Provinsi Jawa Timur. Dengan demikian jumlah responden adalah sebanyak 150 orang kali 11 jenis layanan, sehingga berjumlah 1650 orang

### 3.3. Variabel Penelitian

Variabel Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM) penelitian ini adalah:

- 1) Persyaratan,
- 2) Prosedur

- 3) Waktu pelayanan,
- 4) Biaya/Tarif,
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
- 6) Kompetensi Pelaksana,
- 7) Perilaku Pelaksana,
- 8) Maklumat Pelayanan, dan
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

### 3.4. Pengukuran Variabel

Jenis jawaban dari pertanyaan 9 unsur atau variabel pelayanan publik yang diberikan di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Penilaian diberikan mulai dari derajat sangat sampai dengan derajat tidak yang diikuti dengan jawaban sesuai dengan jenis pertanyaan. Dari jenis jawaban tersebut kemudian diberi skor mulai dari angka 1 sampai dengan skor 4.

Sebagai suatu contoh, untuk kategori jawaban responden:

- **Tidak sesuai** diberi skor **1**,
- **Kurang sesuai** diberi skor **2**,
- **Sesuai** diberi skor **3**, dan
- **Sangat sesuai** diberi skor **4**.

Secara keseluruhan pertanyaan yang diajukan kepada responden kemudian diberi jawaban dan penilaian sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 2.1. Variabel, Jawaban Responden dan Skor

Variabel	Jawaban Responden	Skor
Penilaian masyarakat terhadap 6 layanan kreatif inovatif	a. Tidak paham / Tidak mudah / Tidak sesuai / Tidak kompeten / Tidak baik	1
	b. Kurang paham / Kurang mudah / Kurang sesuai / Kurang kompeten / Kurang baik	2
	c. Paham / Mudah / Sesuai / Kompeten / Baik	3
	d. Sangat paham / Sangat mudah /	4



Variabel	Jawaban Responden	Skor
	Sangat sesuai / Sangat kompeten / Sangat baik	

### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian dengan langkah sebagai berikut:

#### 1. Entry Data

Entry data SKM dilakukan dengan memasukkan skor data yang diberikan oleh setiap masyarakat terhadap layanan, mulai dari skor 1 sampai skor 4 pada 9 unsur pelayanan pada sebuah matrik SKM unsur pelayanan.

#### 2. Rumus Perhitungan SKM

##### a. Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Nilai bobot tertimbang dihitung dari setiap unsur pelayanan dibagi jumlah unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	$= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	$= \frac{1}{9} = 0,111$
----------------------------------	---	-------------------------

##### b. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dihitung dari jumlah skor per unsur pelayanan di bagi dengan 9 unsur pelayanan:

Nilai rata-rata per unsur pelayanan	$= \frac{\text{Jumlah nilai unsur pelayanan}}{\text{Jumlah unsur pelayanan}}$
-------------------------------------	---

##### c. Nilai SKM Unit Pelayanan

Nilai SKM unit pelayanan dihitung dari penjumlahan “nilai rata-rata per unsur pelayanan” dikalikan dengan “bobot nilai rata-rata tertimbang”.

Nilai SKM Unit Pelayanan	$= (\text{Pu1} \times 0,111) + (\text{Pu2} \times 0,111) + (\text{Pu3} \times 0,111) + (\text{Pu4} \times 0,111) + (\text{Pu5} \times 0,111) + (\text{Pu6} \times 0,111) + (\text{Pu7} \times 0,111) + (\text{Pu8} \times 0,111) + (\text{Pu9} \times 0,111)$
--------------------------	---

## d. Nilai SKM Unit Pelayanan setelah Dikonversi

Nilai SKM unit pelayanan setelah dikonversi dihitung dari perkalian “total nilai SKM unsur pelayanan” dengan “bobot nilai terkecil konversi”.

Nilai SKM Unit Pelayanan setelah Dikonversi	=	(Nilai SKM Unit Pelayanan x 25)
--	---	---------------------------------

## e. Interpretasi

Interpretasi SKM unit pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Untuk memudahkan penilaian SKM unit pelayanan digunakan nilai interval konversi antara 25 – 100. Dengan demikian nilai interval setelah konversi SKM sama dengan nilai interval SKM dikalikan 25. (lihat 20able 2.2).

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PER-SEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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 – 100,00	A	Sangat Baik

- 2) Mutu unit pelayanan ditetapkan “nilai huruf/abjad” A, B, C, dan D yang dikonversi dari nilai SKM setelah dikonversi pada interval 25 – 100.
- 3) Kinerja unit pelayanan ditetapkan sebagai bentuk penilaian “sangat baik sampai dengan tidak baik” yang dikonversi dari mutu unit pelayanan yang memiliki nilai huruf A, B, C, dan D atau nilai interval SKM setelah dikonversi yang bernilai 25 – 100.

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Penelitian tentang layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kreatif dan inovatif yang dilaksanakan lembaga tersebut. Unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut menggunakan 9 indikator, yakni: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Data yang digunakan terkait dengan penelitian ini adalah: 1) bagaimana pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan, 2) bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan, dan 3) apa saran masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan. Sasaran survei adalah masyarakat yang telah mendapat pelayanan dari perusahaan daerah taman satwa kebun binatang Surabaya. Dengan demikian, SKM ini sengaja untuk menggali pendapat atau penilaian masyarakat secara ralistis dengan membandingkan standar normatif pelayanan yang telah ditentukan.

Hasil penelitian, dimaksudkan untuk: 1) mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik; 2) mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik; 3) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan, dan 4). sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

#### 4.1. Diskripsi Umum Responden

Sebelum investigator menginvestigasi tentang SKM layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, investigator mendiskripsikan data karakteristik responden yang dipandang penting, yakni: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan yang didapatkan responden. Adapun hasil Penelitian yang didapatkan sebagai berikut:

##### 1. Umur Responden

Berdasarkan data pada tabel di bawah ini, terlihat bahwa umur responden yang menerima layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagian besar berumur 31- 40 tahun atau sebanyak 48,67% dan berumur 41- 50 tahun sebanyak 18,00% orang yang menggunakan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur. Sedangkan sisanya berumur kurang dari 31 tahun sebanyak 17,33%, dan lebih dari sama dengan 51 tahun sebanyak 16,00%.

Tabel 4.2 Umur Responden

No	Interval	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	≤ 30	286	17,33%	17,33%	17,33%
2	31 - 40	803	48,67%	48,67%	66,00%
3	41-50	264	18,00%	18,00%	84,00%
4	≥ 51	297	16,00%	16,00%	100,00%
Total		1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

##### 2. Jenis Kelamin Responden

Data pada tabel di bawah ini menunjukkan bahwa dari 100% responden yang diinvestigasi dalam Survei ini, jenis kelaminnya 69,33% laki-laki dan sisanya 30,67% perempuan.

Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Laki - laki	1144	69,33%	69,33%	69,33%
2	Perempuan	506	30,67%	30,67%	100,00%
Total		1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

### 3. Pendidikan Responden

Pendidikan digunakan untuk mendiskripsikan karakteristik responden dengan harapan bahwa dengan diketahuinya tingkat pendidikan responden akan tergambar bahwa persepsi responden bukan sembarang orang, paling tidak dari sejumlah responden persepsinya terwakili pada setiap lapisan masyarakat dengan variasi pendidikan yang berbeda. Data yang didapatkan dari Survei pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Lulus SD / Sederajat	209	0,67%	0,67%	0,67%
2	Lulus SLTP / Sederajat	528	12,67%	12,67%	13,33%
3	Lulus SLTA / Sederajat	220	32,00%	32,00%	45,33%
4	D1 – D2 – D3	682	13,33%	13,33%	58,67%
5	Sarjana S-1	209	41,33%	41,33%	100,00%
Jumlah		1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

Menurut Data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 41,33% lulus Sarjana S-1; 32,00% responden berpendidikan lulus Lulus SLTA/Sederajat; 13,33% responden berpendidikan lulus D1 – D2 – D3;,. Sisanya secara rinci terdeskripsikan sebagai berikut: sebanyak 12,67% lulus SLTP dan sederajat dan sabanya 0,67%lulus SD/ sederajat.

#### 4. Pekerjaan Responden

Karakteristik terakhir dari data umum responden adalah pekerjaan utama responden. Sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden yang sebagian besar mereka maksimal berpendidikan di atas sarjana S1, maka pekerjaan utama responden sebagian besar pekerjaan responden atau 62,00% sebagai pegawai swasta, dan sisanya sebagai PNS/TNI/Polri dan Mahasiswa/pelajar.

Tabel 4.5. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	PNS/TNI/Polri	242	14,67%	14,67%	14,67%
2	Pegawai Swasta	1023	62,00%	62,00%	76,67%
3	Mahasiswa / Pelajar	385	23,33%	23,33%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

#### 5. Jenis Pelayanan

Jenis layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur yang didapatkan oleh penerima pelayanan meliputi:

- 1) SAMSAT Link
- 2) SAMSAT Drive Thru
- 3) SAMSAT Payment Point
- 4) SAMSAT Corner
- 5) SAMSAT Kepulauan
- 6) SAMSAT Keliling
- 7) SAMSAT Delivery
- 8) e-SAMSAT
- 9) ATM SAMSAT
- 10) SAMSAT On The Spot
- 11) SAMSAT Kantor Pos

#### 4.2. Analisis Pemahaman, Penilaian dan Saran Masyarakat Terhadap Layanan Inovasi Kreatif

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur peneliti menggunakan ukuran dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ukuran tingkat kepuasan, terbagi menjadi 3 kategori, yakni: tingkat pemahaman penerima pelayanan terhadap unsur pelayanan, penilaian penerima pelayanan terhadap unsur pelayanan, dan saran – saran penerima pelayanan terhadap unsur pelayanan.

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh pengurus pelayanan dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  - a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap persyaratan pelayanan di layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 74% penerima pelayanan paham terhadap persyaratan pelayanan, dan sisanya sebanyak 26% mereka kurang paham dan tidak paham.

Tabel 4.6. Pemahaman penerima pelayanan terhadap persyaratan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	231	14,00%	14,00%	14,00%
2	Kurang paham	198	12,00%	12,00%	26,00%
3	Paham	1221	74,00%	74,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

- b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap persyaratan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 76% penerima pelayanan mengatakan mudah untuk mengurus dan memenuhi persyaratan

pelayanan, 22% lainnya menyatakan kurang dan tidak mudah. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap apa yang dipersyaratkan.

Tabel 4.7. Penilaian penerima pelayanan terhadap persyaratan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak mudah	99	6,00%	6,00%	6,00%
2	Kurang mudah	264	16,00%	16,00%	22,00%
3	Mudah	1254	76,00%	76,00%	98,00%
4	Sangat mudah	33	2,00%	2,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap persyaratan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, dimana dari 100% penerima pelayanan 40% mereka memberikan mengatakan baik dan 30% tidak memberikan saran. Sementara sisanya 30% memberikan saran agar: ada petugas sendiri untuk melayani masyarakat yang kurang faham mengenai persyaratannya dengan memberikan petunjuk, dan diminimalisir persyaratannya.

2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan oleh pemberi kepada penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap prosedur layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 76% penerima pelayanan paham terhadap prosedur pelayanan, dan 24% kurang dan tidak paham.



Tabel 4.8. Pemahaman penerima pelayanan terhadap prosedur

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	330	20,00%	20,00%	20,00%
2	Kurang paham	66	4,00%	4,00%	4,00%
3	Paham	1254	76,00%	76,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

#### b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap prosedur layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 80% penerima pelayanan mengatakan mudah dan 7% mengatakan sangat mudah mengikuti prosedur pelayanan. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap prosedur yang ditetapkan.

Tabel 4.9. Penilaian penerima pelayanan terhadap prosedur

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak mudah	198	12,00%	12,00%	12,00%
2	Kurang mudah	132	8,00%	8,00%	8,00%
3	Mudah	1320	80,00%	80,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

#### c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap prosedur layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, dimana dari 100% penerima pelayanan 56% mereka memberikan mengatakan baik dipertahankan, dan jangan mempersulit prosedurnya sekarang ini sudah baik, dan lebih baik lagi jika tercantum / gambar cara mengenai prosedur pelayanan, 30% tidak memberikan saran, dan sisanya 14% masih merasakan kesulitan, makanya disarankan agar prosedurnya dipermudah.

3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan oleh penyelenggara pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap waktu layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 82% penerima pelayanan paham terhadap waktu pelayanan.

Tabel 4.10 Pemahaman penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	264	16,00%	16,00%	16,00%
2	Kurang paham	33	2,00%	2,00%	18,00%
3	Paham	1353	82,00%	82,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap waktu layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 90% penerima pelayanan mengatakan waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan 10% mengatakan kurang dan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap waktu pelayanan yang ditetapkan.

Tabel 4.11 Penilaian penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan	66	4,00%	4,00%	4,00%
2	Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan	99	6,00%	6,00%	10,00%
3	Sesuai dengan standar yang ditetapkan	1485	90,00%	90,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sangat bervariasi, dimana dari 100% penerima pelayanan 90 % yang mengatakan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, memberikan saran lebih baik kalau waktunya dipercepat dan sebagian tidak perlu memberikan saran, tetapi bagi yang mengatakan kurang sesuai, memberikan saran waktu pelayanan agar ditambah.

4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap biaya/tarif layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 88% penerima pelayanan paham terhadap biaya/tarif pelayanan.

Tabel 4.12 Pemahaman penerima pelayanan terhadap biaya/tarif pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Kurang paham	165	10,00%	10,00%	10,00%
2	Tidak paham	33	2,00%	2,00%	12,00%
3	Paham	1452	88,00%	88,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

#### b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap biaya/tarif layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 90% penerima pelayanan mengatakan biaya/tarif pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan 10% mengatakan tidak dan kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan.

Tabel 4.13 Penilaian penerima pelayanan terhadap biaya/tarif

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan .	66	4,00%	4,00%	4,00%
2	Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan	99	6,00%	6,00%	10,00%
3	Sesuai dengan standar yang ditetapkan	1485	90,00%	90,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

#### c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap biaya/tariff pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sangat bervariasi, dimana dari 100% penerima pelayanan 90% yang mengatakan sudah sesuai dengan standar yang

ditetapkan, karena tariff/biaya sudah sesuai dan tidak perlu ada tambahan lagi serta sebagian tidak perlu memberikan saran. Sementara yang 10% menyarankan kalau perlu tariff dipermurah atau dirurunkan, serta kalau perlu gratis.

5. Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil /produk pelayanan yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan.

- a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 70% penerima pelayanan paham terhadap produk spesifikasi pelayanan. Sisanya 30% kurang dan tidak paham.

Tabel 4.14 Pemahaman penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	429	26,00%	26,00%	26,00%
2	Kurang paham	66	4,00%	4,00%	30,00%
3	Paham	1155	70,00%	70,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

- b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 86% penerima pelayanan mengatakan produk spesifikasi pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan 14% mengatakan kurang dan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tabel 4.15 Penilaian penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan	132	8,00%	8,00%	8,00%
2	Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan	99	6,00%	6,00%	14,00%
3	Sesuai dengan standar yang ditetapkan	1419	86,00%	86,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, dimana dari 100% penerima pelayanan 86% mengatakan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, sebagian besar tidak memberikan saran karena sudah baik dan cukup baik. Bagi yang mengatakan <sup>6</sup>sesuai dengan standar yang ditetapkan, saranya agar produknya lebih baik dan ditingkatkan lagi kinerjanya.

6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan, yang meliputi: pendidikan, keterampilan, dan, pengalaman.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 74% penerima pelayanan paham terhadap kompetensi pelaksana pelayanan. Sisanya 26% mengatakan tidak dan kurang paham terhadap kompetensi pelaksana pelayanan.

Tabel 4.16 Pemahaman penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	297	18,00%	18,00%	18,00%
2	Kurang paham	132	8,00%	8,00%	26,00%
3	Paham	1221	74,00%	74,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

## b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 80% penerima pelayanan menilai bahwa petugas pelayanan memiliki kompetensi di dalam menyelenggarakan pelayanan dan 20% mengatakan kurang dan tidak kompeten.

Tabel 4.17 Penilaian penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak kompeten	165	10,00%	10,00%	10,00%
2	Kurang kompeten	165	10,00%	10,00%	20,00%
3	Kompeten	1320	80,00%	80,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

## c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, dimana dari 100% penerima pelayanan 80% mengatakan pelaksana pelayanan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan, memberikan saran agar dipertahankan dan ditingkatkan lagi bahkan sebagian tidak memberikan saran. Namun bagi yang mengatakan pelaksana pelayanan kurang dan tidak memiliki

kompetensi, memberikan saran agar, beberapa petugas bisa memahami masalah pelayanan terhadap masyarakat, harus banyak belajar lagi dan lebih ditingkatkan lagi.

7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 80% penerima pelayanan paham terhadap perilaku pelaksana pelayanan. Dan sisanya 20% mengatakan kurang dan tidak paham terhadap perilaku pelaksana pelayanan.

Tabel 4.18 Pemahaman penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	165	18,00%	18,00%	18,00%
2	Paham	165	2,00%	2,00%	20,00%
3	Sangat paham	1320	80,00%	80,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 78% penerima pelayanan menilai bahwa petugas pelayanan memiliki perilaku pelayanan yang baik di dalam menyelenggarakan pelayanan bahkan 2% mengatakan sangat baik. Sisanya 20% mengatakan kurang dan tidak baik.



Tabel 4.19 Penilaian penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak baik	132	8,00%	8,00%	8,00%
2	Kurang baik	198	12,00%	12,00%	20,00%
3	Baik	1287	78,00%	78,00%	98,00%
4	Sangat baik	33	2,00%	2,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, dimana dari 100% penerima pelayanan 80% mengatakan pelaksana pelayanan memiliki perilaku yang baik dan sangat baik dalam memberikan pelayanan, memberikan saran cukup baik perilakunya namun perlu ditingkatkan dan dipertahankan serta tidak perlu saran. Tetapi sisanya yang 20% memberikan saran agar lebih sopan dan lebih ramah lagi.

8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan atau janji pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap maklumat layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 54 % penerima pelayanan paham terhadap maklumat pelayanan, namun 46% penerima pelayanan lainnya mengatakan tidak dan kurang paham terhadap maklumat pelayanan.

Tabel 4.20 Pemahaman penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	660	40,00%	40,00%	40,00%
2	Kurang paham	99	6,00%	6,00%	46,00%
3	Paham	891	54,00%	54,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

#### b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap maklumat layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 58% penerima pelayanan menilai bahwa maklumat pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sesuai. Tetapi sebagian lainnya sebanyak 42% mengatakan kurang sesuai dan tidak sesuai dengan apa yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan.

Tabel 4.21 Penilaian penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak sesuai	363	22,00%	22,00%	22,00%
2	Kurang sesuai	330	20,00%	20,00%	42,00%
3	Sesuai	957	58,00%	58,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

#### c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, dimana dari 100% penerima pelayanan, sebagian besar tidak memberikan saran. Sedangkan lainnya penerima pelayanan tidak mengerti tentang maklumat pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 74% penerima pelayanan tidak paham dan kurang paham terhadap tata cara melakukan pengaduan, saran dan masukan.

Tabel 4.22 Pemahaman penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	759	46,00%	46,00%	46,00%
2	Kurang paham	462	28,00%	28,00%	74,00%
3	Paham	429	26,00%	26,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

Besarnya penerima pelayanan tidak memahami terhadap proses pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, karena memang 96% penerima pelayanan tidak pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan di layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 92% penerima pelayanan tidak memberikan jawaban. Hal ini karena bahwa 96% tidak pernah mengajukan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur. Sehubungan dengan itu, manakala ada pelayanan yang baik atau kurang baik di layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat

Provinsi Jawa Timur penerima pelayanan kurang mengerti. Namun demikian dari 26% penerima pelayanan yang paham dan 2 orang (4%) yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan, mereka menilai proses pengaduan, saran dan masukan sudah sesuai.

Tabel 4.23 Penilaian penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak memberikan Jawaban	1518	92,00%	92,00%	92,00%
2	Tidak sesuai	66	4,00%	4,00%	96,00%
3	Sesuai	66	4,00%	4,00%	100,00%
	Total	1650	100,00%	100,00%	

Sumber: Data Penelitian 2016 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan di layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, menunjukkan bahwa dari 100% penerima pelayanan, 4% yang menilai sesuai memberikan saran agar penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan lebih baik. Sementara yang 96% karena mereka tidak melakukan pengaduan, saran dan masukan mereka tidak memberikan saran sama sekali.

#### 4.3. Analisis Kinerja Layanan Kreatif dan Inovatif

Berdasarkan data hasil perhitungan SKM, Mutu, dan Kinerja pelayanan pada layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur dapat peneliti sajikan sebagaimana tabel berikut:

Laporan Penelitian  
Analisis Layanan Kreatif dan Inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur

Tabel 4.24. Nilai rata-rata unsur, NRR-TT, dan Nilai SKM pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur 2016

NO	JENIS LAYANAN KREATIF DAN INOVATIF	UNSUR PELAYANAN									JUMLAH UNSUR	JUMLAH UNSUR (rata2)	NRR-TT	SKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)= $\frac{a}{(3)sd(11)}$	(13)= $\frac{(12)}{50}$	(14)= $\frac{(13)}{x0,111}$	(15)= $\frac{(14) \times 25}{25}$
1	SAMSAT Link	6.204,00	6.413,55	5.940,00	5.829,45	5.895,45	5.598,45	6.159,45	5.730,45	5.742,00	53.512,80	32,43	3.600	90,00
2	SAMSAT Drive Thru	5.659,50	5.692,50	5.874,00	5.890,50	5.890,50	5.725,50	5.890,50	5.857,50	5.940,00	52.420,50	31,77	3.526	88,16
3	SAMSAT Payment Point	5.973,00	5.961,45	5.984,55	5.984,55	5.984,55	5.984,55	5.984,55	5.994,45	5.951,55	53.803,20	32,61	3.619	90,49
4	SAMSAT Corner	5.829,45	5.808,00	5.751,90	5.775,00	5.874,00	5.784,90	5.850,90	5.817,90	5.874,00	52.366,05	31,74	3.523	88,07
5	SAMSAT Kepulauan	5.313,00	5.280,00	5.313,00	5.346,00	5.280,00	5.313,00	5.313,00	5.313,00	5.280,00	47.751,00	28,94	3.212	80,31
6	SAMSAT Kelling	5.560,50	5.428,50	5.478,00	5.659,50	5.560,50	5.544,00	5.610,00	5.725,50	5.560,50	50.127,00	30,38	3.372	84,30
7	SAMSAT Delivery	5.829,45	5.598,45	5.841,00	5.652,90	5.742,00	5.850,90	5.742,00	5.817,90	5.730,45	51.805,05	31,40	3.485	87,13
8	e-SAMSAT	5.280,00	5.268,45	5.258,55	5.334,45	5.313,00	5.334,45	5.301,45	5.291,55	5.313,00	47.694,90	28,91	3.209	80,21
9	ATM SAMSAT	5.367,45	5.289,90	5.289,90	5.289,90	5.268,45	5.289,90	5.256,90	5.301,45	5.256,90	47.610,75	28,86	3.203	80,07
10	SAMSAT On The Spot	6.050,55	5.895,45	5.852,55	6.072,00	5.730,45	5.664,45	5.786,55	5.841,00	5.763,45	52.656,45	31,91	3.542	88,56
11	SAMSAT Kantor Pos	5.687,55	5.796,45	5.775,00	5.730,45	5.697,45	5.753,55	5.742,00	6.105,00	6.060,45	52.347,90	31,73	3.522	88,04
Sumber: Data Penelitian 2016 diolah														
														<b>945,34</b>
														<b>85,94</b>

- Keterangan
- U1 Persyaratan Pelayanan
  - U2 Prosedur Pelayanan
  - U3 Ketepatan Waktu Pelayanan
  - U4 Kesesuaian Biaya Pelayanan
  - U5 Kepastian Produk Pelayanan
  - U6 Kompetensi Petugas Pelayanan
  - U7 Perilaku Petugas Pelayanan
  - U8 Kejelasan Maktumat Pelayanan
  - U9 Penanganan pengaduan, saran dan masuk

Perhitungan nilai SKM, nilai SKM setelah dikonversi, mutu pelayanan, dan kinerja pelayanan sesuai dengan rumus yang ditentukan, adalah sebagai berikut:

- |   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 1 | Nilai SKM setelah dikonversi   | = | 85,94       |
| 2 | Mutu pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur    | = | A           |
| 3 | Kinerja pelayanan layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur | = | Sangat Baik |

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis tersebut pada bab-4, maka rumusan kesimpulannya adalah:

1. Nilai layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur menurut perhitungan SKM setelah dikonversi bernilai sebesar 85,94, artinya bahwa mutu dan kinerja pelayanan layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur diukur dengan 9 unsur pelayanan bernilai **SANGAT BAIK**.
2. Menurut data yang diterima analisis ketika ketemu dengan sebagian besar penerima pelayanan yang menjadi responden bahwa mutu dan kinerja pelayanan pada layanan kreatif dan inovatif Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur, perlu ditingkatkan. Hal itu ada dua unsur pelayanan yang kurang dimengerti oleh penerima pelayanan, yakni unsur maklumat pelayanan dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, sehingga mereka kurang baik responnya untuk menjawab pertanyaan pada kedua unsurnya tersebut ketika diminta untuk memberikan penilaian.
3. Unsur maklumat pelayanan dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan kalau dijadikan unsur dalam penilaian SKM, menurut analisis tentunya juga kurang signifikan, karena tidak semua penerima pelayanan akan memperhatikan maklumat pelayanan. Begitu juga unsur kedua dimana tidak semua penerima pelayanan akan melontarkan pengaduan, saran dan masukan. Bahkan kalau pelayanannya sudah baik, dapat dipastikan penerima pelayanan tidak akan melontarkan pengaduan, saran dan masukan. Karena itu kalau

ditanya masalah unsur ini sebagian besar penerima pelayanan tidak bisa menjawabnya dan tidak mau memberikan jawaban.

4. Menurut hemat analis, kedua unsur pelayanan tersebut kalau dimasukkan dalam unsur penilaian SKM terhadap pelayanan, perlu adanya sosialisasi yang intensif. Karena kalau diperlakukan sama dengan unsur yang lain tentu unsur ini secara metodologis alat ukur ini “tidak reliable”.

## 5.2. Rekomendasi

Merujuk pada kesimpulan layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur dapat dirumuskan rekomendasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan penilaian penerima pelayanan terhadap layanan kreatif dan inovatif di Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur sebesar 85,94. Nilai tersebut sangat didukung oleh 7 unsur pelayanan, yakni: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Karena itu disarankan sesuai dengan data saran dari penerima pelayanan yang didapatkan dalam survei ini bahwa kinerja pelayanan pada 7 unsur perlu dipertahankan dan ditingkatkan, terutama kompetensi dan sikap palaksana pelayanan.
2. Terhadap untuk 2 unsur pelayanan, yakni unsur maklumat pelayanan dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, nilainya lebih kecil dibanding unsur lainnya, sebagai akibat karena penerima pelayanan tidak memahami terhadap unsur ini, karena itu direkomendasikan kalau kedua unsur ini perlu disosialisasikan secara intensif melalui media web, benner, leaflet dan lainnya.



## KUESIONER : PENELITIAN LAYANAN KREATIF DAN INOVATIF DI KANTOR SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2016

### I. PETUNJUK MENJAWAB

- ▲ Jawab pertanyaan yang di titik – titik, dan
- ▲ Lingkari salah satu kode huruf jawaban yang tersedia: a, b, c, dan lainnya, sesuai dengan data dan atau pendapat saudara.

### II. UMUM

1. Surveyor	.....	4. Nomor	.....
2. Tanggal Penelitian	.....	Responden : .....	5. Jam
3. Lokasi Penelitian	.....	Penelitian : .....	.....

### III. DATA RESPONDEN

1. Umur	..... Tahun	
2. Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan	
3. Pendidikan Terakhir	a. Tidak lulus SD / sederajat b. SD / sederajat c. SLTP / sederajat d. SLTA / sederajat	e. D1 - D3 - D4 f. S - 1 g. S - 2 / S - 3
4. Pekerjaan	a. PNS/TNI/Polri b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta/Usahawan	d. Pelajar/Mahasiswa e. Lainnya
5. Jenis layanan yang diurus responden	.....	

### IV. KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN KREATIF INOVATIF

1.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap persyaratan teknis dan administrasi pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus. a. Tidak paham. b. Kurang paham. c. Paham. d. Sangat paham
1.b	Menurut penilaian saudara, apakah mudah atau sulit persyaratan teknis dan administrasi pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah
1.c	Apa saran saudara terhadap persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, agar pelayanan menjadi baik khususnya pada jenis pelayanan yang saudara urus? ..... ..... .....

{ 44 }

4.c	Apa saran saudara terhadap biaya/tarif pelayanan agar pelayanan menjadi baik khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ..... ..... .....
5.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap <b>produk pelayanan</b> (hasil pelayanan yang diberikan dan diterima) untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak paham.                      b. Kurang paham . c. Paham .                                d. Sangat paham
5.b	Menurut penilaian saudara, bagaimana produk pelayanan, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan . b. Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan . c. Sesuai dengan standar yang ditetapkan . d. Sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan
5.c	Apa saran saudara terhadap produk pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ..... ..... .....
6.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap <b>kompetensi pelaksana</b> (kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak paham.                      b. Kurang paham . c. Paham .                                d. Sangat paham
6.b	Menurut penilaian saudara, apakah terhadap kompetensi pelaksana khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak kompeten                      c. Kompeten b. Kurang kompeten                      d. Sangat kompeten
6.c	Apa saran saudara terhadap kompetensi pelaksana pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ..... ..... .....
7.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap <b>perilaku pelaksana</b> (sikap petugas yang harusnya dalam memberikan pelayanan) untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak paham.                      b. Kurang paham . c. Paham .                                d. Sangat paham
7.b	Menurut penilaian saudara, bagaimana perilaku pelaksana pelayanan khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak baik                                c. Baik b. Kurang baik                                d. Sangat baik

7.c	Apa saran saudara terhadap perilaku pelaksana pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ----- ----- -----
8.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap <b>maklumat pelayanan</b> (pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan) untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak paham.                      b. Kurang paham . c. Paham .                              d. Sangat paham
8.b	Menurut penilaian saudara, apakah maklumat pelayanan khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus sudah sesuai dengan maklumat yang ditetapkan?. a. Tidak sesuai                      c. Sesuai b. Kurang sesuai                      d. Sangat sesuai
8.c	Apa saran saudara terhadap maklumat pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ----- ----- -----
9.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap <b>penanganan pengaduan, saran dan masukan</b> (tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut) untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak paham.                      b. Kurang paham . c. Paham .                              d. Sangat paham
9.b	apakah saudara pernah mel <sup>6</sup> ukan pengaduan, memberi saran dan masukan kepada pelaksana pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak pernah                      b. Pernah
9.c	Menurut penilaian saudara, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan yang pernah saudara lakukan kepada pelaksana pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan?. a. Tidak sesuai                      c. Sesuai b. Kurang sesuai                      d. Sangat sesuai
<sup>6</sup> 9.d	Apa saran saudara terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh pelaksana pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ----- ----- -----

----- terima kasih

# 2016 Analisis layanan kreatif - inovatif

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Internet Source

6%

2

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Student Paper

3%

3

[terrasolusi.net](http://terrasolusi.net)

Internet Source

2%

4

[pathfinder-pelayananpublik.weebly.com](http://pathfinder-pelayananpublik.weebly.com)

Internet Source

1%

5

[pt.scribd.com](http://pt.scribd.com)

Internet Source

1%

6

Submitted to Universitas Negeri Surabaya The  
State University of Surabaya

Student Paper

1%

7

[zoghikhaboshan.persianblog.ir](http://zoghikhaboshan.persianblog.ir)

Internet Source

1%

8

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

Internet Source

1%

9

[kkp.go.id](http://kkp.go.id)

Internet Source

1%

10

Submitted to iGroup

Student Paper

1%

11

[digilib.unimus.ac.id](http://digilib.unimus.ac.id)

Internet Source

1%

12

[tatanusa.co.id](http://tatanusa.co.id)

Internet Source

<1%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 50 words