ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan menjadi perhatian utama dari berbagai organisasi diseluruh dunia, baik organisasi privat maupun publik. Keterbukaan informasi juga ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya dikaitkan dengan aktifitas pelayanan. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.[1]

Bukan rahasia umum, pelayanan publik di Indonesia sangat panjang dan berbelit-belit, sehingga kurang memuaskan masyarakat. Masalah yang lamban dan berbelit-belit itu telah terjadi puluhan tahun. Akibatnya banyak sektor berkembang lambat, investasi stagnan, dan pajak yang tak maksimal dibayar masyarakat. Seperti pada pengurusan paspor yang sarat pungli (pungutan liar). Jika ingin selesai dalam dua hari, seorang pemohon paspor akan dimintai uang mulai Rp 500 ribu hingga Rp 1 juta. Anehnya, meski membayar dalam jumlah besar, tak secarik kuitansi diberikan petugas imigrasi kepada pemohon. Kalau hanya lewat jalur biasa, pemohon hanya diwajibkan membayar Rp 250 ribu hingga Rp 300 ribu dan selesainya seminggu hingga dua minggu.Gerah atas fenomena tersebut, pemerintah pusat mulai mereformasi birokrasi. Hal yang dilakukan adalah mengubah sektor pelayanan publik dengan menciptakan *clean and good governance*, artinya semua harus transparan dan jelas. Meski belum ada

[1] Agus Prianto. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang. In-TRANS, hal 117

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

payung UU Pelayanan Publik beberapa daerah sudah memperbaiki sistem tersebut. Sudah ada beberapa daerah yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. Pada tahun 2005 ada 95 kabupaten, tahun 2006 ada 95 kabupaten, dan tahun 2007 ada 283 kabupaten yang melaksanakan *one stop service.*[2]

Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Namun, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memberikan hasil yang memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang memiliki kekuatan dalam hal ini materi dan kekuasaan, yang merasa tidak terpuaskan pada akhirnya mencari jalan lain dengan cara melanggar peraturan yang ada demi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, sedangkan bagi mereka yang lemah, dengan terpaksa menerima pelayanan yang kurang memuaskan. Pada akhirnya pelayanan publik menjadi komoditas yang diperjualbelikan oleh aparatur untuk memperkaya dirinya. Dan dalam praktek tersebut terjadi tawar menawar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya memang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam kesempatan penganugerahan otonomi award bulan Mei 2006 di Surabaya, Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono menyatakan bahwa secara umum rakyat telah memenuhi kewajibannya membayar pajak dengan jumlah yang

[2] http://www.jawapos.com (Diakses tanggal 12 juli 2007)

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

cukup besar kepada negara dan sebaliknya pemerintah berkewajiban memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa Idealisme ini tidak diterapkan di setiap lembaga pemerintah. Indikasi seperti ini sering kita temukan di berbagai media pemberitaan. Prosedur pelayanan perijinan dinilai masyarakat berbelit, sertifikasi membutuhkan waktu penyelesaian yang panjang. Pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan kalah bersaing dengan layanan yang dilakukan oleh pihak-pihak swasta. Pelayanan di bidang perpajakan sering dibumbui dengan praktek-praktek KKN. Dan masih banyak bentuk-bentuk pelayanan negatif yang tidak sesuai dengan nilai-nilai tatanan kehidupan dan tuntutan masyarakat. Kinerja seperti ini harus diakhiri. Jika tidak, konflik sosial akan semakin berkepanjangan sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat.[3]

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani. Ketika pelayanan publik berkembang dengan baik maka akan tercipta kepuasaan pelanggan yang baik pula. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan meningkatnya stabilitas negara dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap negara.[4]

Menurut Edvarsen, yang menjadi persoalan utama dalam pemberian layanan publik adalah adanya kesulitan untuk mengawasi apakah layanan benar-benar telah sampai kepada masyarakat sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan.[5] Untuk menjawab persoalan tersebut, sangat perlu sekali untuk memonitor bagaimana persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

---

[3] http//www.kepegawaian.jatim.go.id (Diakses tanggal 25 juni 2007)
[4] http://www.kompas.com (Diakses tanggal 12 juli 2007)
[5] Agus Prianto.*Op.cit.* hal. 119.

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Pelayanan sendiri menurut Gronroos didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.[6]

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan, pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *Public Service.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai, segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.[7] Oleh karena itu, berdasarkan pengertian tersebut maka hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

---

[6] Ratminto & Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar, hal 2

[7] *Ibid.* hal. 4-5.

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Bagian II dari Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa:

"..... hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat."[8]

Bertitik tolak dari pengertian itu, sebenarnya dapat disimpulkan bahwa hakekat pelayanan publik itu adalah kewajiban aparat birokrasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan sesuai peraturan hukum yang berlaku.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004):[9]

a. Transparansi.

   Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas.

   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

---

[8] *Membangun Sistem Pemerintahan Yang Layak Dan Melakukan Reformasi Hukum Administrasi: Reformasi Hukum Administrasi Negara Dalam Rangka Pelayanan Umum.* Dikutip dari: http://www.komisihukum.go.id/attach/Membangun-RAHRPP.doc.

[9] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Op.cit.* Hal 19-20.

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif, unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasana

   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

   Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai harus mudah dijangkau oleh masyarakat.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santón, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.[10]

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan publik.

Faktor utama dalam manajemen pelayanan publik adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Hal ini tampaknya juga sudah disadari oleh pemerintah. Akan tetapi sampai saat ini pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) masih belum memberikan hasil yang memuaskan. Terbukti dalam berbagai kesempatan masih saja terlontar ungkapan bahwa secara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia pemberi pelayanan masih belum memadai.

Pelayanan yang dianggap terlalu berbelit-belit dengan mengatasnamakan sesuai prosedur tersebut merupakan salah satu contohnya. Hal ini disebabkan karena orientasi pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik lebih didasarkan pada peraturan atau prosedur, yang cenderung bersifat membelenggu dan tidak fleksibel. Sehingga mengakibatkan aparat menjadi tidak memiliki inisiatif dan daya inovasi dalam menghadapi kesulitan karena selalu berorientasi pada prosedur. Hal ini dapat dilihat dari survai yang dilakukan oleh

[10] *Ibid.* hal. 21-23.

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

Center For Population and Policy Studies, Universitas Gajah Mada terhadap kinerja pelayanan publik

Tabel I.1

Acuan Petugas Pelayanan

Acuan yang digunakan	Prosentase (%)
Peraturan (juklak)	80 %
Kepuasan Masyarakat	16 %
Inisiatif Sendiri	3 %
Visi Misi	1 %

Sumber : *Center For Population and Policy Studies*, Universitas Gajah Mada, 2001

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa para aparat pelayanan publik sebagian besar, yakni 80 % selalu mengacu pada peraturan (juklak) dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, 16 % mengacu pada kepuasan masyarakat, dan 3 % menggunakan inisiatif sendiri, kemudian sisanya sebesar 1 % mengacu pada visi dan misi.[11]

Lemahnya kinerja birokrasi juga mengakibatkan pelayanan yang seharusnya diberikan instansi atau pemerintah masih jauh dari harapan. Pelayanan publik yang ideal menurut Adam Wirahadi dari Forum Cinta Bangsa dan Harkat Bangsa Semarang adalah efisien, cepat, akuntabel, murah, transparan, dan non-diskriminatif. Kondisi yang nampak sekarang ini adalah tidak transparan, akuntabilitas rendah, diskriminatif, profesionalisme rendah, kuantitas dan kualitas kerja pelindung hak-hak publik belum maksimal, serta belum efektif dan efisien dari sisi biaya, waktu, prosedur, dan jangkauan layanan.[12] Masyarakat yang semakin kritis dan kondisi umum yang membuat mereka makin cepat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah mendorong

[11] Erna Setijaningrum. 2005, 'Citizen's Charter dalam Paradigma Administrasi Negara : Reorientasi Pelayanan Publik', *Masyarakat Kebudayaan dan Politik Universitas Airlangga*, April, No.2, hal. 7.

[12] http://www.suaramerdeka.com (Diakses tanggal 11 Maret 2007)

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

perlu dirumuskan pelayanan publik yang benar-benar efisien, cepat, akuntabel, murah, transparan, dan non-diskriminatif.

Seperti yang telah dijelaskan di atas masalah pelayanan publik mempunyai peranan yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Namun ternyata hak masyarakat atau pelanggan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pelayanan itu sendiri terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Seringkali semua hal tersebut disebabkan oleh lemahnya kinerja birokrasi sehingga mengakibatkan pelayanan memuaskan yang seharusnya diberikan institusi pelayanan masih hanya menjadi impian belaka.

Hal ini terungkap pada sebuah survey yang dilakukan oleh harian kompas pada tahun 2004, yang mengungkap persepsi menurut masyarakat tentang institusi milik pemerintah yang dinilai memiliki kinerja pelayanan yang buruk. Seperti dapat kita lihat pada tabel 1.2 di bawah ini, dimana survey dilakukan kepada 2148 orang yang tersebar di kota Jakarta, Bandung, Semarang dan Surabaya.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel I.2

Institusi Milik Pemerintah yang di nilai Masyarakat Memberikan Pelayanan yang Buruk

Institusi Milik Pemerintah	Jumlah Pemilih	Persentase
Pemerintah Daerah dan Jajarannya	875	40.7 %
PLN	344	16.0 %
PDAM	308	14.3 %
TELKOM	243	11.3 %
Samsat	216	10.1 %
Lainnya	162	7.6 %
Jumlah	2148	100 %

Sumber : Kompas, Senin 11 Oktober 2004

Dari survey yang dilakukan tersebut terungkap bahwa sebanyak 875 orang dari 4 kota tersebut memilih pemerintah daerah (pemda) dan jajarannya memberikan pelayanan yang buruk atau sekitar 40,7 % dari total jumlah responden, sedangkan dibawahnya terdapat PLN dengan jumlah pemilih 344 orang atau sekitar 16 %, berikutnya PDAM dengan jumlah pemilih sebanyak 308 orang atau sekitar 14,3 %, TELKOM menduduki peringkat selanjutnya dengan jumlah pemilih sebanyak 243 orang atau sekitar 11,3 %, di urutan selanjutnya adalah samsat dengan jumlah pemilih 216 orang atau sekitar 10.1 % dan institusi-institusi pelayanan milik pemerintah lainnya menempati urutan terakhir dengan jumlah pemilih 162 orang atau sekitar 7,6 %.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dilingkungan lembaga pemerintahan juga dapat dilakukan dengan membudayakan konsep akuntabilitas publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Huges, yang antara lain menyatakan bahwa lembaga pemerintahan sesungguhnya dibuat dan diadakan oleh publik (masyarakat), oleh karena itu para pegawai dalam lembaga pemerintahan juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik.[13] Apa yang harus dipertanggungjawabkan oleh para pegawai lembaga pemerintah adalah mencakup semua perilaku, sikap, tindakan kerja, dan berbagai keputusan yang dibuat dalam rangka menjalankan tugas dan kewenangan yang diberikan oleh publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu pertanggungjawaban pelayanan publik adalah akuntabilitas kinerja pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.[14]

Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu bidang kewenangan yang penting bagi pemerintah, karena keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Sehingga kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah tersebut

[13] Agus Prianto. *Op.cit.*, hal 122.
[14] Ratminto & Atik Septi. *Op.cit.*, hal 216

dapat dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi/perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan instansi/perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, instansi/perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana instansi/perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.[15]

Tetapi permasalahan tentang pelayanan publik yang belum optimal telah dirasakan selama era orde baru, dimana masih lemahnya akuntabilitas dari pemda kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan tersebut. Indikator yang paling jelas adalah jauhnya kualitas pelayanan dari standar yang umum dan berlaku universal, yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*). Secara empirik pelayanan pada umumnya masih terasa lamban, terlalu birokratis dan kurang responsif, karena aparat masih memposisikan diri sebagai *patron* dan masyarakat hanya sebagai *client*, yang semata-mata sebagai obyek dan bukan *citizen*, yaitu sebagai warga negara yang ikut berperan. Sedangkan dari aspek biaya seringkali ditemui bahwa biaya yang senyatanya

[15] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta. 1996. hal. 54

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

dikeluarkan masyarakat untuk memperoleh suatu layanan tertentu ternyata jauh dari yang seharusnya.[16]

Dalam rangka untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan serta memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin besar dan beraneka ragam, sementara sumber daya yang terbatas baik secara kualitas maupun kuantitas, maka pemerintah harus menyusun suatu kebijakan yang mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan dan tuntutan tersebut.

Kepuasan pelanggan sendiri diartikan sebagai suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan.[17] Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

---

[16] Budi Triyono Sasongko. 2006. *Reorientasi Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Makalah disajikan pada Semnas di UNSOED. 17-18 Mei, Purwokerto. hal. 2.

[17] http://www.deliveri.org/guidelines/misc/proj_papers/pp_3i.ht (Diakses tanggal 24 juli 2007)

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Sebuah penelitian di SAMSAT Propinsi DKI Jakarta pada tahun 2006 yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa atau pelanggan, menunjukkan bahwa indikator kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik, pemahaman pegawai kepada konsumen, keselarasan fasilitas fisik, dukungan kepada pegawai, keandalan pelayanan, kondisi peralatan, perhatian oleh pegawai serta sikap dan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan cukup berperan dalam menunjang kepuasan pengguna jasa di kantor SAMSAT.[18]

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

---

[18] http//www.kompas.com (Diakses tanggal 25 juni 2007)

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Di kabupaten Sidoarjo telah dibentuk suatu instansi pelayanan publik yang dinilai sebagai langkah maju untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu instansi pelayanan publik tersebut adalah SAMSAT Sidoarjo. Penelitian ini mengambil lokasi di SAMSAT Sidoarjo dengan alasan :

1. SAMSAT Sidoarjo merupakan salah satu instansi pelayanan publik terbaik di Jawa Timur. Hal ini terbukti berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 119/Kep/M.PAN/8/2004 tanggal 31 Agustus 2004, kantor bersama SAMSAT Sidoarjo merupakan unit pelayanan percontohan dengan predikat " Terbaik "[19]
2. Merupakan satu-satunya SAMSAT yang mendapat ISO 9001:2000/SNI 19-9001-2001 sejak tahun 2004, sehingga pelayanannya dinilai baik oleh pemerintah. Dan bebeapa kali menjadi tempat kunjungan, atau daerah pilihan studi banding dari berbagai kantor pelayanan, misalnya mendapat kunjungan dari Komisi III DPR RI, kunjungan peserta Diklatpim Tingkat I Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan menjadi tempat bertanya dari kantor SAMSAT lain baik dari pulau jawa maupun dari luar jawa.

Keberhasilan SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan berdasarkan ISO 9001:2000/SNI 19-9001-2001 sejak tahun 2004, sehingga pelayanannya dinilai baik oleh pemerintah sehingga mereka menerima piagam citra pelayanan prima dari kantor Menpan dan beberapa kali menjadi tempat kunjungan, atau daerah pilihan studi banding dari berbagai kantor pelayanan, misalnya mendapat kunjungan dari Komisi III DPR RI, kunjungan peserta Diklatpim Tingkat I Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan menjadi

[19] http://www.dipendajatim.go.id (Diakses 25 Maret 2007)

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

tempat bertanya dari kantor SAMSAT lain baik dari pulau jawa maupun dari luar jawa.

Kantor SAMSAT Sidoarjo didirikan pada tahun 2002 melalui Surat Keputusan Bersama tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri yang merupakan induk dari semua kebijakan yang berhubungan dengan penenganan masalah samsat. Dalam operasionalnya secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu Kepolisian Negara (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) yang mempunyai fungsi di bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja yang menangani bidang asuransi kecelakaan lalu lintas.[20]

Pelayanan di SAMSAT Sidorarjo dapat mengalahkan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak swasta. Pelayanan di SAMSAT Sidoarjo sangat jelas dan transparan, baik besarnya biaya maupun waktu pelayanan yang diberikan. Mitos pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selalu dianggap sulit, mahal dan berbelit dapat dipatahkan oleh SAMSAT Sidoarjo. Jika pelayanan yang diberikan melebihi batas waktu yang telah ditentukan, masyarakat boleh mengkomplain secara langsung dan komplain tersebut akan ditanggapi secara langsung oleh pihak SAMSAT Sidoarjo. Karena pelayanan yang baik itulah, jumlah pelanggan dari SAMSAT Sidoarjo dari tahun 2003 - 2007 terus meningkat. Seperti yang terlihat pada tabel L3 berikut ini :

[20] LAN RI. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.* LAN Jakarta. hal 286-287

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

Tabel I.3

Data Jumlah Pelanggan Kendaraan Bermotor

Tahun 2003 - 2007

NO	JENIS KENDARAAN	JUMLAH PELANGGAN				
		2003	2004	2005	2006	2007
1.	Sedan dan sejenisnya	9521	10.044	12.544	10.891	10.962
2.	Jeep dan sejenisnya	4370	4618	6318	4975	5163
3.	Station wagon dan sejenisnya	24.453	27.390	29.871	33.773	36.228
4.	Bus dan sejenisnya	1076	1136	3218	1235	1199
5.	Truck dan sejenisnya	16.045	17.898	20.698	19.221	19.470
6.	Sepeda motor dan sejenisnya	285.540	345.170	405.888	435.660	470.998
7.	KRT GAND dan sejenisnya	-	467	547	-	-
8.	Alat berat dan sejenisnya	44	43	34	37	35
	JUMLAH	341.049	406.766	479.118	505.792	544.655

Sumber : Profil UPTD Sidoarjo

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah pelanggan meningkat dari tahun 2003 ke atas. Pada tahun 2003, jumlah pelanggan SAMSAT hanya 341.049 orang. Pada tahun 2004 terjadi peningkatan yang cukup signifikan di bandingkan tahun sebelumnya, tercatat pada tahun itu jumlah pelanggan naik menjadi 406.766 orang. Pada tahun 2005 jumlah pelanggan sebesar 479.118 orang. Tahun 2006 jumlah pelanggan 505.792 orang dan sampi oktober 2007 jumlah pelanggan sebesar 544.655 orang.

Pelayanan di SAMSAT berdasarkan Petunjuk Pelaksana Bersama yang baru terdapat lima jenis pelayanan, yaitu :[21]

1. Pendaftaran kendaraan baru
2. Pendaftaran perpanjangan STNK
3. Pendaftaran pengesahan STNK
4. Pendaftaran mutasi masuk
5. Pendaftaran persyaratan khusus

Fenomena empiris dilapangan yang menjadi permasalahan di SAMSAT Sidoarjo sendiri adalah masih juga adanya keluhan dari pelanggan yang bisa menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi turun. Beberapa keluhan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel I.4

Jenis Keluhan/Komplain Pelanggan di SAMSAT Sidoarjo

NO	KELUHAN	SOLUSI
1	Mohon di area SAMSAT dibersihkan-sebersihnya dari para calo agar tidak menggangu kenyamanan di SAMSAT	Para biro jasa (calo) yang belum terdaftar diharapkan masuk dalam kelompok biro jasa dan didata ulang
2	Pengambilan Bukti Pembayaran Kendaraan Bermotor (BPKB) yang terlalu lama	Sudah ditingkatkan yaitu ; • Untuk kendaraan baru pengambilan yang awalnya 3 bulan menjadi 1 bulan • Untuk mutasi, bea balik nama dan ganti STNK yang awalnya 7 hari menjadi 3 hari

Sumber : Buku Keluhan/Komplain SAMSAT Sidoarjo

[21] *Ibid.* hal. 17

Sebagaimana telah dijelaskan diatas, bahwa dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh tiga instansi tersebut ada hal penting dan utama yaitu diperlukannya komitmen pimpinan yang tinggi diantara ketiga inatansi tersebut sehingga pelaksanaan dilapangan menjadi lebih baik. Komitmen pimpinan ini ditunjukkan dengan keseragaman pola pikir dalam hal pelayanan, misalnya pelanggan adalah "raja". Pola pikir yang demikian belum tertanam secara mendarah daging ditubuh kepolisian, karena mereka masih merasa mengemban misi sebagai petugas keamanan. Untuk mengatasi hal ini maka sedikit demi sedikit dicoba untuk melepas baju seragam kepolisian diganti dengan baju sipil, dan untuk merubah *mind setting* mereka, dilakukan pelatihan kepribadian. Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat ternyata KepMenpan tidak dapat berbuat banyak untuk merubah kearah pelayanan yang lebih baik, karena mereka masih berkiblat pada Undang-Undang Kepolisian yang dibekali dengan senjata.

Sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat telah dilakukan upaya yaitu : [22]

1. Penambahan pelayanan penyandang cacat, lanjut usia (lansia), dan ibu hamil.
2. Pembayaran dapat menggunakan uang giral.
3. Penambahan pelayanan tempat bermasalah (tempat penyelesaian STNK duplikat, BPKB hilang, dan cek fisik yang bermasalah)
4. Disediakan TV monitor
5. Manajemen komplain
6. Menumbuhkan partisipasi dan peran serta masyarakat
7. Pelayanan informasi melalui jasa *Short Message Service* (SMS)

[22] *Ibid.* hal. 38

8. Penambahan petugas pemandu
9. Biro jasa

Sejalan dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan kantor SAMSAT, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, antara lain : [23]

1. Peningkatan sarana dan prasarana fisik, seperti gedung/kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan yang baik dan menyenangkan
2. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas yang bertugas pada kantor bersama SAMSAT
3. Mendorong kantor bersama SAMSAT untuk menentukan Visi, Misi, dan Moto sekaligus nilai-nilai pelayanan
4. Bekerjasama dengan Dinas Perindustrian Propinsi Jawa Timur untuk memberikan pelatihan ISO 9001 Versi 2000

Untuk meminimalisir keluhan pelanggan pada kantor SAMSAT Sidoarjo, maka telah dikembangkan berbagai strategi yang dapat menunjang peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yaitu antara lain menentukan Standar Pelayanan yang terdiri dari hal-hal : [24]

1. Masyarakat dapat mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh kantor bersama SAMSAT Sidoarjo menjadi profesional
2. Setiap petugas akan senantiasa meningkatkan kualitas standar pelayanan

---

[23] *Ibid.* hal. 294
[24] *Ibid.* hal. 296

3. Kantor bersama SAMSAT akan melaksanakan etika pelayanan sesuai dengan ketentuan yang terintegrasi, adil, transparan, menghormati masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan
4. Kantor bersama SAMSAT harus cepat memahami dan memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat secara jelas dan pantas
5. Semua petugas terkoordinasi dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan suatu standar pelayanan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh akuntabilitas kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di SAMSAT Sidoarjo. Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh I Putu Budy Yuda S, Fisip Unair, yang berjudul " Pengaruh Persepsi Pelanggan Atas Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Telkom Flexy PT. TELKOM Tbk. Divisi Regional V Jawa Timur Daerah Telekomunikasi Surabaya Timur "

Dalam skripsi ini dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan mutlak harus diciptakan bagi organisasi atau perusahaan yang fokus utamanya terletak pada para pelanggan, dan untuk membentuk kepuasan pelanggan yang mutlak tersebut bukanlah suatu hal yang mudah. Salah satu cara yang dapat ditempuh perusahaan atau organisasi untuk dapat meningkatkan atau membentuk kepuasan pelanggan adalah melalui strategi penanganan keluhan yang efektif.

Keluhan pelanggan muncul karena adanya ketidakpuasan atas pengalaman konsumsi suatu produk barang atau jasa. Dari keluhan tersebut pelanggan dapat mengadukannya kepada pihak perusahaan, kemudian perusahaan akan menindaklanjuti dengan melakukan perbaikan-perbaikan atas keluhan yang

diderita pelanggan. Dengan adanya layanan penanganan keluhan akan membuat pelanggan yang tidak puas sebelumnya akan menjadi puas kembali.

Yang membedakan dengan studi sebelumnya adalah pada penelitian ini lebih menekankan pada akuntabilitas kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian sebelumnya lebih menekankan pada persepsi pelanggan atas penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.2. PERMASALAHAN PENELITIAN

Berdasarkan pada Latar Belakang Masalah yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian ini, dirumuskan dalam permasalahan penelitian yakni sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo ?
2. Apakah ada pengaruh antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di SAMSAT Sidoarjo ?
3. Apakah ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di SAMSAT Sidoarjo ?

I.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

I.3.1. TUJUAN PENELITIAN

Setiap penelitian memiliki tujuan untuk menjawab apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian. Maka berdasarkan rumusan permasalahan yang diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menjelaskan pengaruh tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo.
2. Untuk menjelaskan pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di SAMSAT Sidoarjo.
3. Untuk menjelaskan pengaruh tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di SAMSAT Sidoarjo.

I.3.2. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat akademis : Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang obyektif dan dapat dipergunakan sebagai bahan pengembangan Ilmu Administrasi Negara serta sebagai informasi bagi penelitian serupa di masa yang akan datang khususnya yang akan meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Manfaat praktis : Bahwa hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran tentang penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintahan, sehingga untuk selanjutnya dapat

memberikan kontribusi yang sangat bermanfaat bagi institusi pelayanan publik lainnya untuk menerapkannya dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, serta untuk memberikan gambaran tentang model manajemen pelayanan yang baik yang bisa diterapkan dalam rangka untuk menciptakan program pelayanan yang berkualitas.

I.4. Kerangka Teoritik

I.4.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan

I.4.1.1. Pelanggan

Menurut Gasperz ada beberapa definisi tentang pelanggan. Pertama, pelanggan diartikan sebagai orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang terganutng padanya. Kedua, pelanggan diartikan sebagai orang yang membawa kita kepada apa keinginannya. Ketiga, pelanggan diartikan sebagai orang yang teramat penting yang harus dihapuskan.[25]

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasikan jenis-jenis pelanggan itu. Pada dasarnya, dikenal tiga jenis golongan pelanggan, yaitu :[26]

1. Pelanggan internal

   Adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan kita. Bagian-bagian pembelian, produksi, penjualan,

---

[25] M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu.* Bogor : Ghalia Indonesia. 2004. hal 101
[25] *Ibid.* hal. 102

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan, merupakan contoh dari pelanggan internal. Misalnya bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Kebutuhan karyawan (pelanggan internal) seperti menerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi, dan lain-lain mutlak diperhatikan oleh bagian pembayaran.

2. Pelanggan antara

   Adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Distributor yang mendistribusikan produk-produk agen-agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir, merupakan contoh dari pelanggan antara. Misalnya, suatu hotel menerima pesanan tempat dari agen perjalanan. Dalam hal ini hotel bertindak sebagai pemasok, agen perjalanan merupakan pelanggan antara dan tamu pengguna kamar hotel merupakan pelanggan akhir atau pelanggan nyata.

3. Pelanggan eksternal

   Adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan tersebut.

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

I.4.1.2. Harapan Pelanggan

Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Pelanggan akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi *(performance expectation)*. Harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan pelanggan.[27]

Olsen dan Dover menyebutkan bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum membeli atau mencoba suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.[28]

Kotler dan Amstrong mengungkapkan bahwa harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.[29]

Kadangkala pelanggan memandang apa yang selayaknya ia terima, walaupun itu berada dalam tingkatan yang rendah. Keyakinan pelanggan yang kuat tentang apa yang seharusnya ia terima dapat dikarenakan oleh dua faktor. Pertama adalah adanya jaminan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sedangkan yang kedua adalah dari pemakaian sebelumnya. Kedua faktor ini berpengaruh terhadap harapan pelanggan yang kemudian dapat meningkatkan ketidakpuasannya bila jasa yang diterimanya tidak memenuhi harapan tersebut.[30]

---

[27] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Bogor : Ghalia Indonesia. 2002. hal. 322
[28] Fandy Tjiptono, *Op.cit.*, hal. 61
[29] *Ibid.* hal. 50
[30] *Ibid.* hal. 152-153

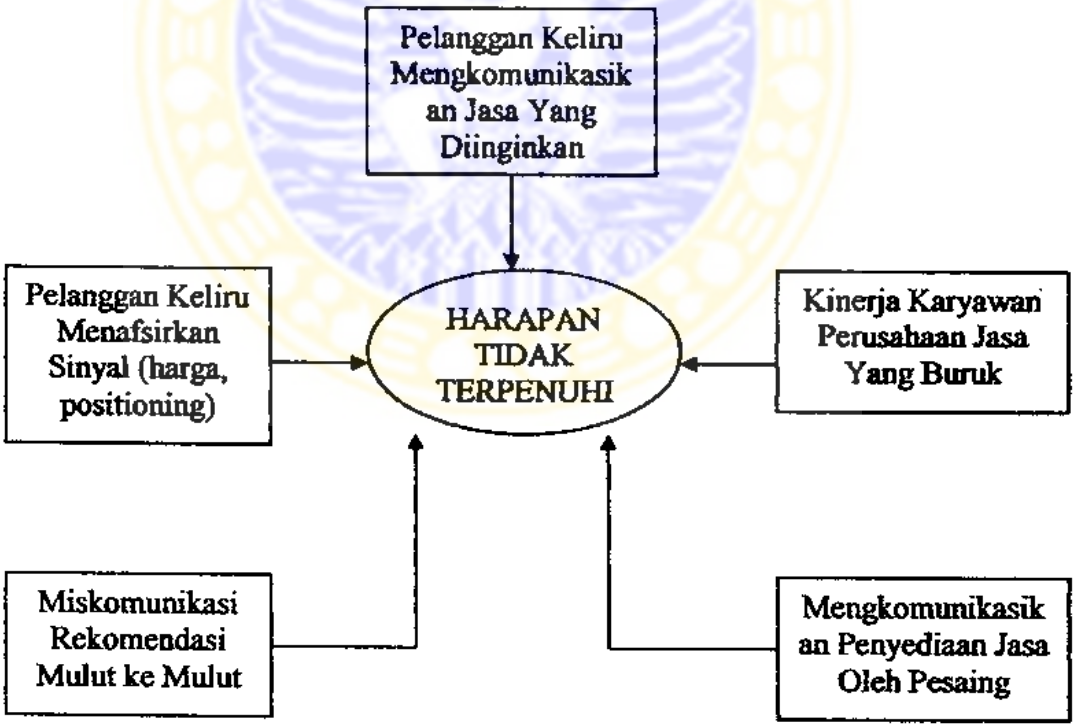
Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Ada kalanya harapan pelanggan itu tidak terpenuhi. Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan. Diantara beberapa faktor penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian penyedia jasa bertanggung jawab untuk meminimumkan miskomunikasi dan misinterpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa yang mudah dipahami dengan jelas. Dalam hal ini penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan jelas instruksi dari klien dan klien mengerti benar apa yang akan diberikan.[31]

Bagan I.1

Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan



Sumber : Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. 1996. hal 151

[31] Fandy Tjiptono, *Op.cit.*, hal. 151

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

I.4.1.3. Persepsi Pelanggan

Kinerja yang dirasakan oleh pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kotler mengungkapkan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.[32] Dengan demikian diketahui berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan atas sudut pandang atau persepsi pihak penyedia produk (produsen), namun berasal dari sudut pandang atau persepsi pelanggan (pelanggan).

Schiffman dan Kanuk memberikan definisi persepsi sebagai :[33]

"Perception is defined as the process by which an individual select, organized and interprets stimuli into a meaningful and coherent picture of the world"

(Persepsi dipahami sebagai suatu proses memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan rangsangan menjadi informasi yang bermakna dan nyata tentang dunia).

Sedangkan menurut Krech (1992) persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungan melalui inderanya.[34]

Bagaimana seorang pelanggan melihat relalitas di luar dirinya atau dunia sekelilingnya, itulah yang disebut dengan persepsi seorang pelanggan. Pelanggan seringkali memutuskan pembelian suatu produk atau memutuskan untuk menggunakan jasa berdasarkan persepsinya pada produk barang atau jasa tersebut. Memahami persepsi pelanggan adalah penting bagi pemasar dan produsen. Sehingga dari berbagai penjelasan di atas dapat di ketahui bahwa persepsi

---

[32] *Ibid.* hal. 61

[33] Ujang Sumarwan, *Op.cit.* hal. 70

[34] Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta : Rajawali. 1986. hal 46

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

pelanggan menentukan nilai suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan atau organisasi.

I.4.1.4. Strategi Kepuasan Pelanggan

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan yang total bukanlah merupakan suatu hal yang mudah. Menganalisa pelanggan yang tidak puas, merancang sistem penanganan keluhan yang efektif, dan syarat-syarat jaminan (garansi) yang baik merupakan strategi yang cukup baik untuk membangun kepuasan pelanggan.

Upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Suatu hal yang penting untuk diperhatikan di sini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu : [35]

1. *Relationship marketing*

   Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka penjang dengan pelanggan secara

[35] Fandy Tjiptono, *Op.cit.*, hal. 161

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

terus-menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan *(repeated business).*

Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* yaitu dibentuknya *customer database* yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. Database itu tidak sekedar berisi nama pelanggan, tetapi juga mencakup hal-hal penting lainnya, misalnya frekwensi dan jumlah pembelian, preferensi dan lain sebagainya. Dengan tersedianya informasi tersebut, maka diharapkan perusahaan dapat memuaskan pelanggannya secara lebih baik. Yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan sehingga terjadi pembelian ulang. Selain itu perusahaan dapat merancang jasa khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan tertentu. Agar dapat memberikan hasil yang lebih efektif, hubungan yang baik tidak hanya perlu dibina dengan pelanggan akhir, tetapi juga dengan pihak lain, seperti pemasok bahkan dengan pesaing.

Frequency marketing merupakan salah satu variasi dari *relationship marketing*, yang pada dasarnya merupakan usaha untuk mengidentifikasi, memelihara, dan meningkatkan hasil dari pelanggan terbaik *(best customer)*, melalui hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah.

2. Strategi *superior customer services*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

yang gigih. Perusahaan dengan pelayanan superior akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar

3. Strategi *unconditional guarantees / extraordinary guarantees*

Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, perusahaan jasa dapat merancang garansi tertentu atau dengan mengembangkan layanan purnajual yang baik. Pelayanan purnajual ini harus pula menyediakan media yang efisien dan efektif untuk penanganan keluhan.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

Garansi atau jaminan istimewa ini dirancang untuk meringankan kerugian yang diderita pelanggan, dalam hal pelanggan yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayarnya. Garansi ini menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi resiko kerugian pelanggan sebelum dan sesudah pembelian, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi lainnya adalah sebagai alat *positioning* untuk membedakan perusahaan dengan pesaingnya.

Garansi ini diberikan dalam dua bentuk yang disesuaikan dengan jenis pelanggannya, yaitu pertama adalah garansi internal yang merupakan jaminan atau janji yang diberikan suatu departemen atau divisi kepada

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

pelanggan internalnya yakni pemroses lebih lanjut dan setiap orang yang memanfaatkan hasil atau jasa departemen tersebut. Yang kedua adalah garansi eksternal yang merupakan jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada pelanggan eksternalnya yakni orang yang membeli dan menggunakan jasa perusahaan.

4. Strategi penanganan keluhan yang efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif terdiri dari beberapa langkah. Langkah pertamanya adalah identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti dan diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Keterlibatan manajemen puncak dalam penanganan keluhan juga menimbulkan dampak positif, karena pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Langkah yang tidak kalah pentingnya adalah pengembangan sistem informasi manajemen, dimana perusahaan dapat mendata setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya, dan belajar dari pengalaman agar tidak membuat kesalahan yang sama di masa mendatang.

5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan antara lain :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

- Menyempurnakan proses dan produk (jasa) melalui upaya perbaikan yang berkesinambungan dan patok duga *(Benchmarking)*.
- *Business process reengineering (BPR)*. Dengan metode ini diharapkan perusahaan mampu melayani pelanggan lebih cepat, lebih efisien, lebih memuaskan dan lebih berkualitas.
- Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.
- Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada setiap jajaran manajemen dan karyawan.
- Sistem penilaian kinerja yang baik.
- Membentuk tim-tim kerja lintas fungsional.
- Memberdayakan karyawan untuk dapat mengambil keputusan tertentu yang berkaitan dengan tugasnya.

6. *Quality function deployment (QFD)*

Quality function deployment (QFD) adalah praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dibutuhkan perusahaan. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin. QFD memungkinkan suatu perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses sehingga tercapai efektifitas maksimum.

I.4.1.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan atau organisasi untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :[36]

1. Sistem keluhan dan saran

   Setiap perusahaan atau organisasi yang berorientasi pada pelanggan *(customer oriented)* perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan yang dirasakan. Konsep pengukuran ini dapat dilakukan dengan beberapa metode, diantaranya yaitu dengan menggunakan kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus *(customer hot lines)*, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian metode ini cenderung bersifat pasif, maka akan cukup sulit mendaptkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

2. Survai kepuasan pelanggan

   Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survai, perusahaan atau organisasi tersebut akan memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dari

[36] *Ibid.* hal. 148

pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda *(signal)* positif bahwa perusahaan atau organisasi menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya adalah :

- *Directly reported satisfaction*

  Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan seperti "Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT. Phirus Jaya pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas"

- *Derived dissatisfaction*

  Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

- *Problem analysis*

  Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua adalah saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- *Importance performance analysis*

  Cara ini dilakukan dengan, responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen atau atribut tersebut.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang *(ghost shopper)* untuk berperan atau brsikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Dan kemudian menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan atau pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

4. *Last customer analysis*

Dalam metode ini perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

I.4.1.6. Penanganan Keluhan Pelanggan

Industri, perusahaan ataupun organisasi yang bergerak dalam bidang apapun baik yang menghasilkan produk barang ataupun jasa, tujuan utamanya adalah menciptakan kepuasan pelanggan yang mutlak. Dan pada kenyataannya pelanggan sebagai pihak yang mengkonsumsi suatu barang atau jasa tujuannya adalah untuk memperoleh kepuasan dari konsumsinya tersebut. Dengan demikian semakin tinggi harapan pembelian seorang pelanggan, maka akan semakin besar

kemungkinan ia akan merasa tidak puas akan barang atau jasa yang dikonsumsinya.

Pada dasarnya keluhan pelanggan berawal dari pelanggan yang kecewa, yang merasa tidak puas atas barang atau jasa yang dikonsumsinya. Dan ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh tidak terpenuhinya harapan pelanggan atas kenyataan yang diterimanya saat mengkonsumsi suatu produk, baik itu berupa barang atau jasa.

Dengan demikian semakin tinggi harapan pra-pembelian seorang pelanggan, maka semakin besar kemungkinan ia tidak puas atas apa yang dikonsumsinya. Oleh karena itu kata kuncinya adalah manajemen harapan pelanggan, yaitu perusahaan harus mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan secara berkesinambungan. Sehingga harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan (barang atau jasa) dapat terjaga dan meminimalisir ketidakpuasan yang ditimbulkan oleh tidak terpenuhinya harapan pelanggan atas suatu produk yang dikonsumsinya.

Pengenalan keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana oleh perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan secara dini yang dapat merugikan perusahaan. Dan berkaitan dengan penanganan keluhan pelanggan secara efektif oleh perusahaan, perlu ada strategi penanganan keluhan pelanggan yang harus dilakukan.

Menurut Schnaars ada 4 aspek penting dalam penanganan keluhan pelanggan yang efektif, yaitu :[37]

1. Empati terhadap pelanggan yang marah

   Dalam menghadapai pelanggan yang emosi, perusahaan harus bersikap empati. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan

   Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanent dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3. Kewajaran atau keadilan dalam pemecahan masalah atau keluhan

   Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil ytang diharapkan tentunya adalah situasi *"win-win"* (realistis, adil dan proporsional), dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

4. Kemudahan pelanggan untuk menghubungi perusahaan

   Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhannya. Di sini sangat dibutuhkan adanya

---

[37] *Ibid.* hal. 166

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

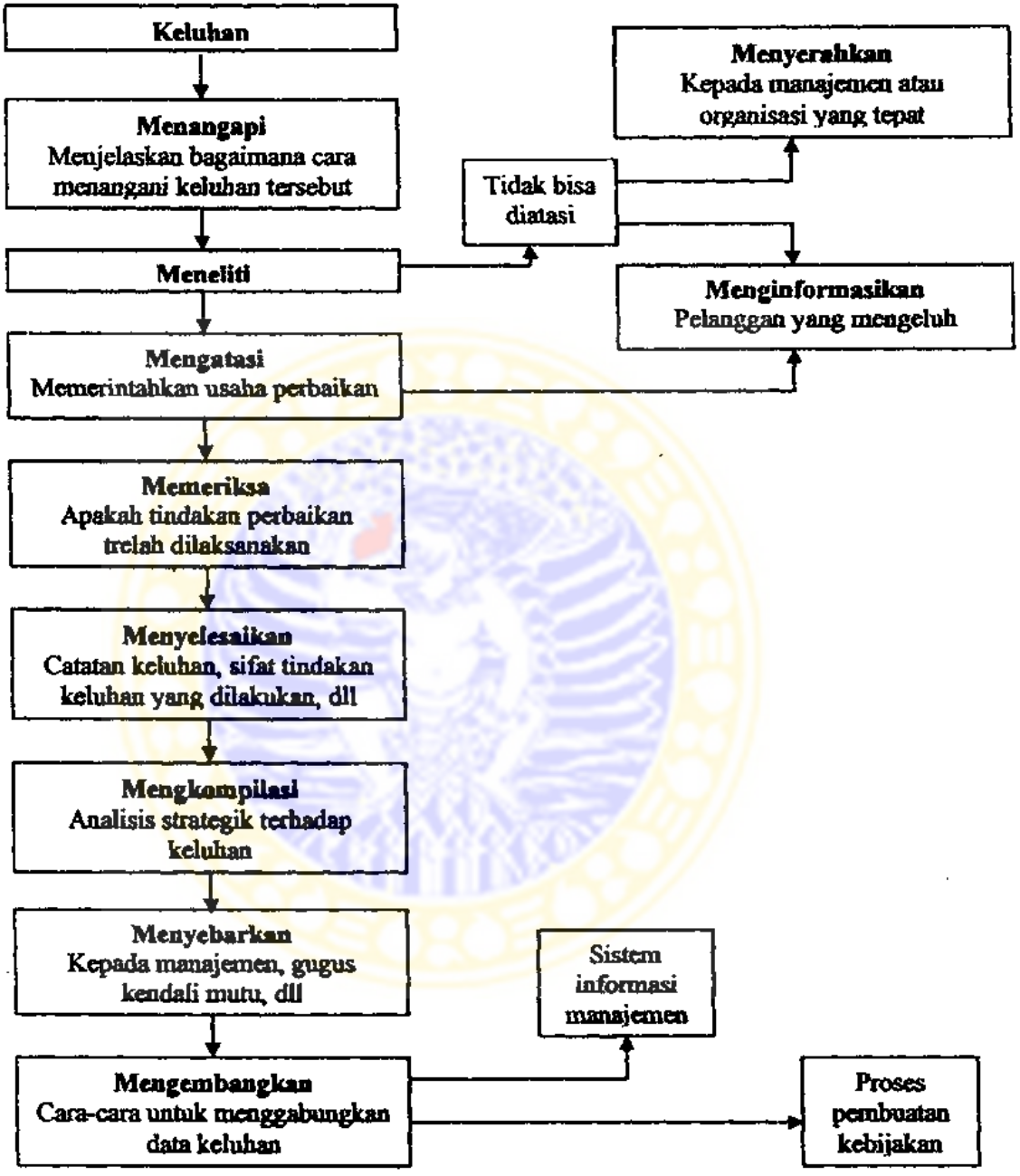
metode yang mudah dan relatif tidak mahal, di mana pelanggan dapat menyampaikan keluh kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, suatu perusahaan menyediakan jalur atau saluran telepon khusus *(hot line services)* untuk menampung keluhan pelanggan.

Penanganan keluhan pelanggan dipahami sebagai suatu upaya yang sistematis dari perusahaan untuk memperbaiki kesalahan atas konsumsi dari produk yang dialami pelanggan, dengan tujuan untuk memperoleh kembali kepuasan pelanggan. Upaya penanganan keluhan pelanggan memainkan peranan yang amat penting dalam mempertahankan pelanggan. Penanganan keluhan pelanggan secara efektif memerlukan suatu prosedur untuk memecahkan masalah dan menangani pelanggan yang tidak puas. Upaya untuk merancang suatu prosedur penanganan keluhan pelanggan yang efektif harus memenuhi standar dan sesuai dengan karakteristik perusahaan yang bersangkutan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Bagan 1.2

Proses Penanganan Keluhan Yang Efektif



Sumber : Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. 1996. hal 168

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

I.4.1.7. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dalam organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa khususnya, kepuasan pelanggan yang maksimal adalah nilai mutlak yang harus dicapai, sehingga nantinya akan berakibat pada pembelian berulang oleh para pelanggan yang merasa puas tersebut. Namun pada kenyataannya untuk menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah, perlu adanya perencanaan secara matang dari manajemen organisasi publik yang bersangkutan. Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk jasa pelayanan.

Sebelum lebih lanjut membahas tentang kepuasan pelanggan, perlu diketahui terlebih dahulu definisi dari kepuasan pelanggan itu sendiri. Banyak ahli yang mencoba mendefinisikan tentang kepuasan pelanggan. Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelanggan : [38]

"Consumer satisfaction is defined as the overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. Is is a post choice evaluative judgment resulting from a specific purchase selection and the experience of using or consuming"

(Kepuasan pelanggan dipahami sebagai keseluruhan sikap pelanggan setelah mereka menggunakan produk barang atau jasa yang mereka konsumsi. Hal tersebut merupakan hasil evaluasi setelah pembelian dan pengalaman menggunakan dan mengkonsumsi produk)

Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.[39]

---

[38] Ujang Sumarwan, *Op.cit.*, hal. 231-232
[39] Fandy Tjiptono, *Op.cit.*, hal. 146

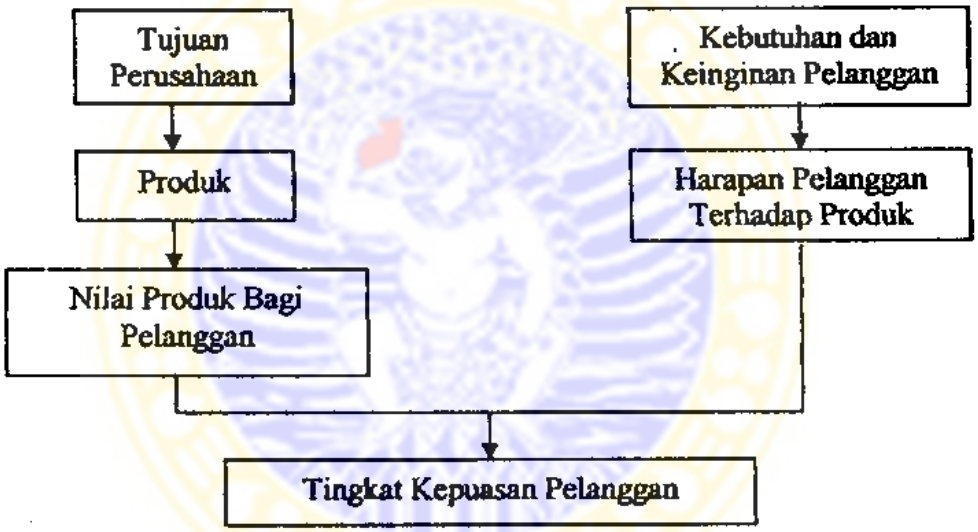
ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Sedangkan pakar pemasaran Philip Kotler menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya [40]

Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut ini ;[41]

Bagan I.3

Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. 1996. hal. 147.

Dari gambar di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terbentuk karena sangat dipengaruhi oleh perbandingan antara Tujuan perusahaan, Produk yang dihasilkan, dan Nilai produk bagi pelanggan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan juga Harapan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan.

[40] *Ibid.* hal. 147
[41] *Ibid.* hal. 147

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tujuan perusahaan untuk menghasilkan produk yang dapat dinikmati pelanggan, akan menghasilkan nilai produk bagi pelanggan. Sedangkan Kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menimbulkan harapan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan perusahaan. Sehingga pada akhirnya Nilai produk yang diterima pelanggan akan dibandingkan dengan harapan pelanggan terhadap produk tersebut yang akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan..

Dari berbagai pengertian yang diungkapkan oleh para ahli di atas tentang kepuasan pelanggan, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan (kinerja produk) dengan harapannya.

I.4.2. Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan

I.4.2.1. Pengertian Akuntabilitas

Sebuah penelitian sejak lama telah menunjukkan bahwa kecenderungan untuk merujuk pada prosedur dan kurangnya kreativitas merupakan ciri umum para pegawai di Indonesia. Sudah menjadi rahasia umum bahwa di kantor-kantor pemerintah banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi presensi, membaca koran, menyebar gosip, sementara pekerjaan-pekerjaan yang diselesaikannya sangat tidak sepadan dengan waktu yang telah mereka habiskan. Gaya manajemen yang terlalu berorientasi kepada tugas (*task oriented)* juga menyebabkan pegawai menjadi tidak termotivasi untuk menciptakan hasil yang nyata.

Akuntabilitas atau pertanggungjawaban dewasa ini menjadi kajian dan fokus bahasan yang marak, terutama setelah berhasilnya gerakan pro-reformasi

yang menuntut adanya keterbukaan (*transparancy*) manajemen di sektor pemerintahan.

Accountability menurut *Oxford Advance Learner's Dictionary* adalah *required or expected to give an explanation for one's action.* Sementara menurut kamus Inggris-Indonesia oleh John. M. Echols dan Hasan Shadly, *accountability* adalah keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban.[42]

Menurut J.B. Gharley, akuntabilitas ditujukan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan pelayanan apa, oleh siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Dengan denikian pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggungjawaban diserahkan, siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, dan apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan.[43]

Chandler dan Plano menyatakan akuntabilitas sebagai sebuah proses *checks and balances* dalam sebuah sistem administrasi. Sedangkan Lembaga Administrasi Negara menyatakan bahwa akuntabilitas diperlukan untuk memberikan penjelasan tentang apa yang telah dilaksanakan oleh seseorang. Dengan demikian jelaslah bahwa akuntabilitas adalah merupakan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerja seseorang yang bekerja dalam suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban.[44]

---

[42] Departemen Agama RI. 2007. *Akuntabilitas dan Good Governance.* Jakarta. hal. 5
[43] *Ibid.* hal. 6
[44] Agus Prianto. *Op.cit.*, hal. 123

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Menurut Agus Dwiyanto, akuntabilitas diartikan sebagai suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah.[45]

Wahyudi Kumorotomo mengartikan akuntabilitas sebagai ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggungjawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat.[46]

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Oleh karena itu pemerintah harus betul-betul menyadari bahwa pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari publik.

Dari berbagai pengertian yang diungkapkan oleh para ahli di atas tentang akuntabilitas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban seseorang atau organisasi untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya terutama dibidang administrasi kepada pihak yang lebih tinggi/atasan.

---

[45] Agus Dwiyanto.2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, hal 101

[46] Wahyudi Kumorotomo. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar, hal 4

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

I.4.2.2 Jenis Akuntabilitas

Menurut Sirajudin H. Saleh dan Aslam Iqbal, akuntabilitas merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi dua hal, antara lain :[47]

1. Akuntabilitas intern atau akuntabilitas spiritual

   yaitu akuntabilitas yang lebih menekankan pada dirinya sendiri seperti adanya perasaan malu untuk melanggar ketentuan. Ini sangat besar maknanya bila semua orang memiliki sensibilitas spiritual seperti itu. Alasan-alasan permisif seperti berbedanya kemampuan, tidak cukup waktu, tidak cukup sumber daya, dan sebagainya akan sulit muncul.

2. Akuntabilitas ekstern

   yaitu akuntabilitas kepada lingkungannya baik formal (atasan) maupun informal (masyarakat). Akuntabilitas ekstern lebih mudah diukur karena norma dan standarnya jelas. Ada atasan, ada pengawas, ada kawan sekerja yang membantu, ada masyarakat yang sesekali menyoroti dan memberikan koreksi serta saran perbaikan, serta kelompok mahasiswa yang sensitif terhadap penyimpangan-penyimpangan. Akuntabilitas ekstern meliputi :

   a. Akuntabilitas internal kepada pelayanan publik organisasi sendiri
   b. Akuntabilitas ekternal kepada individu-individu dan organisasi diluar peleyanan publik organisasi sendiri.

   Akuntabilitas eksternal adalah akuntabilitas yang paling banyak dibahas. Banyak tokoh yang mengelompokkan akuntabilitas ini berdasarkan sudut pandang masing-masing. Menurut Mario D. Yango, akuntabilitas eksternal dikelompokkan menjadi beberapa hal, yaitu :[48]

---

[47] Departemen Agama RI. *Op.cit.*, hal. 8
[48] *Ibid.* hal. 9

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

1. Akuntabilitas tradisional/reguler

   yaitu akuntabilitas yang memfokuskan kepada transaksi-transaksi reguler/fiskal dalam efisiensi administrasi publik menuju pelayanan prima.

2. Akuntabilitas manajerial

   yaitu akuntabilitas yang menitikberatkan kepada efisiensi dana, kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber daya lain. Diharapkan peranan manajer atau pengawas lebih baik terutama dalam menetapkan proses yang berkelanjutan sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

3. Akuntabilitas program

   yaitu akuntabilitas yang memfokuskan kepada pencapaian hasil organisasi. Sangat diperhatikan sampai dimana pencapaian hasil, bukan sekedar cukup bahwa suatu program sudah dikerjakan.

4. Akuntabilitas proses

   yaitu akuntabilitas yang memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat kesejahteraan sosial. Diperlukan etika dan moral yang tinggi serta dampak positif pada kondisi sosial masyarakat.

I.4.2.3. Model Akuntabilitas

Menurut Ferlie et al ada beberapa model akuntabilitas[49], yaitu :

1. Akuntabilitas ke atas *(accountability up-word)*

   Tidak banyak berbeda dengan konsep-konsep tentang kontrol, pengawasan atau pengendalian didalam birokrasi publik.

[49] Wahyudi Kumorotomo. *Op.cit.*, hal. 5

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

2. Akuntabilitas kepada staff *(accountability to staff)*

   Tidak banyak berbeda dengan akuntabilitas ke atas yang masih berhubungan dengan konsep-konsep kontrol, pengawasan atau pengendalian didalam birokrasi publik.

3. Akuntabilitas ke bawah *(accountability downwards)*

   Terkait dengan konsep demokrasi partisipatif, bahwa aktivitas politik dan pelayanan publik harus memiliki kaitan yang erat dengan proses konsultatif dan kerjasama antara wakil rakyat dan masyarakat pada tingkat lokal.

4. Akuntabilitas yang berbasis pasar *(market-based forms of accountability)*

   Mengutamakan adanya kompetisi dan mekanisme pasar yang memungkinkan rakyat memiliki pilihan lebih banyak terhadap kualitas pelayanan yang dikehendakinya.

5. Akuntabilitas kepada diri sendiri *(self accountability)*

   Pada dasarnya merupakan proses akuntabilitas internal yang sangat tergantung kepada penghayatan mengenai nilai-nilai moral atau etika para pejabat birokrat yang melaksanakan tugas pelayanan publik.

   Pemerintah harus mampu memperluas alternatif penyedia pelayanan publik serta menunjang informasi atau menetapkan standar yang dapat menjamin adanya akuntabilitas yang baik didalam pelayanan publik.

I.4.2.4. Lingkungan Akuntabilitas

Lingkungan akuntabilitas mengacu pada kondisi dimana didalamnya akuntabilitas dapat berjalan dengan baik. Ada beberapa persyaratan yang harus

dipenuhi untuk menyusun lingkungan akuntabilitas yang baik. Persyaratan tersebut antara lain : [50]

a. *Leadership*

Leadership (kepemimpinan) menjadi hal yang penting dalam suatu lingkungan. Kepemimpinan diacu sebagai individu atau group dalam suatu posisi yang memiliki wewenang untuk mengendalikan dan mengarahkan pekerjaan orang lain. Sesuatu mengenai kepemimpinan yang dapat dilaksanakan untuk membangun dan memperkenalkan akuntabilitas adalah :

- Mengarahkan dengan contoh
- Harus memiliki komitmen
- Jalur yang bersih
- Menjadi seorang yang mampu menjawab dengan baik/menjadi tempat bertanya
- Menggunakan pertimbangan yang bijaksana/baik

b. *Reciprocation*

Reciprocation memastikan "*twowayness*" hubungan akuntabilitas berjalan dengan baik. Hal itu menjamin keterbukaan dan mendorong baik transparansi maupun kejelasan *(clarity)*. Dengan menggunakan konsep *Reciprocation*, seseorang atau group yang memiliki wewenang akan bertanggung jawab untuk memberikan kecukupan arahan, pedoman, dan sumber daya, sedangkan yang menerima wewenang bertanggungjawab melaksanakan pemenuhan tanggungjawab tersebut. Dalam hubungan ini, keduanya saling memiliki akuntabilitas masing-masing.

[50] Mohamad Mahsun. 2006.*Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta, hal. 90-97

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

c. *Equity*

Equity of fairness (kewajaran) merupakan pusat perhatian dari konsep akuntabilitas. Asumsi terhadap keterbukaan akuntabilitas harus selalu dipelihara dan didukung oleh kepemimpinan organisasi. Ketidakwajaran seharusnya dihindari karena hal itu akan merusak kepercayaan dan kredibilitas organisasi. Sebagai akibatnya, kinerja organisasi kurang optimal.

d. *Trust*

Kewajaran akan mengarah pada *trust* (kepercayaan), dan kepercayaan menunjukkan adanya kewajaran. Tidak akan dapat dibangun hubungan akuntabilitas tanpa adanya kepercayaan. Jika satu atau dua bagian/pihak saling tidak percaya satu sama lain maka ada kemungkinan kelemahan transparansi, dan hubungan yang demikian akan mengalami kegagalan. Dengan kata lain, akuntabilitas tidak berlangsung dalam lingkungan yang tidak ada saling kepercayaan.

e. *Transparancy*

Transparancy (transparansi) merupakan kondisi adanya keterbukaan secara penuh, juga merupakan salah satu elemen penopang akuntabilitas. Dengan demikian, transparansi merupakan kunci untuk membangun lingkungan yang memiliki akuntabilitas. Transparansi berarti bahwa individu atau group dalam hubungan akuntabilitas diarahkan tanpa adanya kebohongan atau motivasi yang tersembunyi, dan bahwa seluruh informasi kinerja lengkap dan tidak memiliki tujuan menghilangkan data yang berhubungan dengan masalah tertentu.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

f. Clarity

Clarity (kejelasan) juga merupakan salah satu elemen penopang akuntabilitas. Agar individu atau group melaksanakan wewenang dan memenuhi tanggung jawab, mereka perlu gambaran yang jelas mengenai apa saja yang mereka akan laksanakan/penuhi dan hasil apa yang diharapkan. Dengan demikian, fokus yang menjadi kunci kejelasan adalah :

a. Otoritas / wewenang

Otoritas adalah hak untuk bertindak tanpa persetujuan awal dari manajemen yang lebih tinggi dan tanpa tantangan dari sesama manajemen. Individu dan group didalam organisasi harus tahu siapa yang berwenang dan tingkat wewenang yang mereka miliki. Dengan kata lain, mereka mampu membedakan garis otoritas organisasi, memahami gambaran yang jelas mengenai struktur pelaporan organisasi. Sebagai tambahan bagi mereka yang menerima wewenang mereka juga harus tahu derajat wewenang mereka agar dapat memahami apa yang seharusnya dan yang tidak seharusnya mereka perlu kerjakan.

b. Misi organisasi

Individu atau group perlu memiliki pemikiran yang jelas mengenai misi organisasi dan peran yang mereka mainkan dalam pencapaian misi. Termasuk misi divisi, departemen, dan organisasi secara keseluruhan. Individu dan group yang melaksanakan kerja tanpa pemahaman mengenai tujuan dan arah organisasi maka tidak akan efisien dan efektif, begitu juga mereka yang tidak memiliki rasa kepemilikan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

c. Peran dan tanggung jawab

Setiap individu dan group harus memenuhi tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Oleh karena itu, individu dan group ini perlu mengetahui :

- Peran apa yang mereka mainkan dalam misi organisasi
- Apa tanggung jawab mereka dalam misi organisasi

d. Ekspektasi kinerja

Individu dan group harus mengetahui secara pasti apa yang diharapkan dari mereka atas kinerjanya jika mereka akan melaksanakan suatu tanggung jawab dan ditanya terhadap pelaksanaan dan pemenuhan kewwajiban atas hasil yang mereka capai. Jika ekspektasi kinerja tidak jelas, maka kemudian identifikasi akuntabilitas juga tidak akan jelas. Mencoba mengendalikan orang atau group untuk hasil yang mereka tidak mengetahui ekspektasinya akan menjadi sesuatu yang sulit atau tidak dapat dicapai.

e. Pelaporan kinerja

Hasil kinerja perlu untuk dilaporkan secara jelas dan tanpa bias, apalagi jika informasi digunakan untuk mendorong peningkatan organisasi. Akuntabilitas yang efektif memerlukan pelaporan terhadap apa yang sudah dicapai. Laporan harus kredibel, bermanfaat, dan tepat waktu. Hasil pencapaian itu harus digambarkan dan diintegrasikan dalam beberapa cara bagi yang memiliki wewenang, sumber daya, dan tindakan-tindakannya disajikan dalam ekspektasi dan dilaporkan dalam kerangka waktu yang masuk akal.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

g. *Balance*

Balance (keseimbangan) yang dimaksud adalah keseimbangan antara akuntabilitas dan otoritas, antara ekspektasi dan kapasitas, dan antara upah dan kinerja. Keseimbangan ini harus terpenuhi agar akuntabilitas dapat berjalan dengan baik.

h. *Ownership*

Kinerja yang optimal dapat dicapai dengan memberikan *ownership* (rasa kepemilikan) atas setiap tindakan pada individu-individu dan group. Rasa kepemilikan ini dapat memberikan suatu kepentingan atas *outcomes* dan dengan demikian akan mengarahkan mereka untuk bertindak secara hati-hati untuk memenuhi tanggung jawab. Dengan kata lain, rasa kepemilikan akan meningkatkan perilaku, tanggung jawab, dan sikap. Pengembangan rasa kepemilikan pada individu dan group dapat dicapai melalui proses yang disebut *menting*. Proses *menting* tersebut yaitu :

1. Komitmen

   Komitmen merupakan poin awal dalam menumbuhkan rasa kepemilikan. Manajemen harus menunjukkan pada individu atau group dan juga harus memperoleh komitmen mereka untuk mencapai ekspektasi kinerja. Komitmen manajer pada individu dan group menunjukkan rasa kepemilikan manajemen terhadap tindakan dan *outcomes* individu dan group.

2. Persetujuan

   Akuntabilitas pada dasarnya merupakan suatu hubungan atau kontrak antara dua bagian. Oleh karena itu, seharusnya ada persetujuan terlebih

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

dahulu antara dua bagian tersebut atas hubungan akntabilitas. Persetujuan atas hubungan akuntabilitas ini harus dilaksanakan terlebih dahulu sebelum kerja dilaksanakan. Jika ada persetujuan, maka akan ada kejelasan dan pemahaman yang lebih baik. Tanpa hal itu maka akan muncul ketidakpastian dan ketiadaan akuntabilitas.

3. Keterlibatan

   Keterlibatan dalam proses perencanaan dan proses pelaksanaan kerja, dan aktivitas lain akan mampu membangun rasa kepemilikan dan bertanggungjawab terhadap proses dan aktivitas tersebut. Selain meningkatkan rasa kepemilikan, keterlibatan juga akan meningkatkan loyalitas dan komitmen yang pada akhirnya akan meningkatkan akuntabilitas.

4. Pemberdayaan

   Pemberdayaan diibaratkan sebagai pertalian darah atas pembagian wewenang antara manajemen dengan individu dan group. Ketika ekspektasi kinerja didefinisikan dan disetujui, manajemen memberikan bantuan pada individu dan group yang memiliki kekuatan dilapangan untuk menjalankan persetujuan sesuai dengan ekspektasinya dalam kerangka kerja yang diberikan. Pemberdayaan individu dan group merupakan bentuk keterlibatan, dan hal ini menciptakan rasa kepemilikan serta meningkatkan komitmen.

5. Investasi

   Tingkat investasi organisasi (pelatihan, upah, dsb) pada karyawan menunjukkan suatu tingkatan bahwa organisasi memiliki komitmen pada

karyawan. Tingkat dimana karyawan merasa memiliki akan menunjukkan tingkat bahwa ia memiliki pekerjaan mereka.

6. Usaha yang berkelanjutan

   Usaha yang berkelanjutan akan memberikan peluang pada karyawan untuk berbuat lebih baik dan hanya dengan jalan tersebut keberlangsungan kerja saat ini akan meningkat dan akan menunjukkan kemampuan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Peluang untuk keberlanjutan akan mendorong karyawan berbuat lebih baik dan meningkatkan rasa kepemilikan terhadap lingkungan sekitar.

7. Penghargaan

   Penghargaan kinerja merupakan kunci lingkungan akuntabilitas. Hal ini merupakan salah satu konsekuensi akuntabilitas. Ketika karyawan mengetahui penghargaan erat kaitannya dengan kinerja mereka, maka mereka akan komit terhadap pelaksanaan kinerja dan memiliki rasa kepemilikan terhadap setiap tindakannya. Biasanya jika karyawan dihargai secara baik atas kinerja, maka mereka akan mengembangkan rasa pencapaian/pemenuhan yang akan membuat mereka bangga dalam pekerjaan mereka.

i. Consequence

Akuntabilitas akan kurang bermakna tanpa adanya *consequence* (konsekuensi). Akuntabilitas lahir bersama dengan kewajiban, dan kewajiban lahir bersama konsekuensi. Konsekuensi dapat berupa penghargaan (baik) atau sanksi (buruk). Konsekuensi membantu mendorong pelaksanaan wewenang, pemenuhan tanggung jawab, dan peningkatan kinerja. Dalam membangun

kerangka konsekuensi jika tidak berjalan sesuai dengan arah kerangka tersebut maka akan memiliki dampak yang dapat menurunkan makna dan tingkat pentingnya akuntabilitas.

j. Consistency

Consistency (konsistensi) akan menjamin stabilitas. Penerapan yang inkonsisten terhadap kebijakan, prosedur, sumber daya, dan konsekuensi dalam suatu organisasi akan menurunkan atau melemahkan lingkungan akuntabilitas dan kredibilitasnya. Hal itu cenderung menurunkan moral karyawan dan mendorong sinisme. Rasa memiliki akan hilang dan kinerja akan melemah.

k. Follow-up

Bagian-bagian yang melakukan review atas hasil memerlukan pertimbangan apakah pencapaian hasil tersebut sesuai dengan ekspektasinya dan lingkungan yang ada, dan kemudian mengakuianya sebagai usaha yang tercapai sepenuhnya. Jika ekspektasi tidak sesuai maka perlu tindakan koreksi dan kemungkinan penyesuaian untuk penyusunan akuntabilitas yang dibuat dan memberikan catatan atas usaha pembelajaran. Hubungan akuntabilitas tanpa *follow-up* merupakan hasil yang jelas tidak lengkap dan tidak efektif.

I.4.2.5. Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan

Upaya untuk mewujudkan akuntabilitas publik yang berkualitas dilingkungan lembaga pemerintahan juga dapat dilakukan dengan membudayakan konsep akuntabilitas publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Huges yang antara lain menyatakan bahwa lembaga pemerintahan sesungguhnya dibuat dan diadakan

oleh publik (masyarakat), oleh karena itu para pegawai dalam lembaga pemerintahan juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik. Apa yang harus dipertanggungjawabkan oleh para pegawai lembaga pemerintahan adalah mencakup semua perilaku, sikap, tindakan kerja, dan berbagai keputusan yang dibuat dalam rangka menjalankan tugas dan kewenangan yang diberikan publik.[51]

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah ssuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu pertanggungjawaban pelayanan publik adalah melalui akuntabilitas kinerja pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.[52]

Akuntabilitas Kinerja pelayanan juga dapat diartikan sebagai kewajiban untuk menjawab dari perorangan, badan hukum atau pimpinan kolektif secara transparan mengenai keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan misi-misi organisasi untuk mencapai visi kepada pihak pihakyang berwenang menerima pelaporan akuntabilitas/pemberi amanah.[53]

Akuntabilitas kinerja pelayanan harus sesuai dengan standar atau Akta/Janji pelayanan publik yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun

---

[51] Agus Prianto. *Op.cit.*, hal. 122
[52] Ratminto & Atik Septi. *Loc.Cit.*, hal 216
[53] www.pu.go.id/TTJEN/HUKUM/jp7-9z (diakses tanggal 22 September 2007)

kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar harus dilakukan upaya perbaikan.

Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. [54]

Berbagai macam bentuk patologi birokrasi dalam pelayanan publik sesungguhnya bersumber dari rendahnya akuntabilitas para birokrat. Pendekatan-pendekatan yang bersifat represif untuk memberantas penyakit-penyakit birokrasi sebenarnya tidak perlu diambil apabila diantara para birokrat sendiri telah tertanam rasa tanggung jawab dan akuntabilitas yang tinggi. Permasalahannya adalah menjaga akuntabilitas dan menanamkan rasa tanggung jawab jauh lebih sulit dibandingkan melakukan tindakan kuratif sehingga kebanyakan para pembuat keputusan strategis akan menempuh cara-cara yang bersifat represif untuk mengatasi persoalan patologi birokrasi.

Sebelum merumuskan strategi yang tepat dan menyeluruh bagi peningkatan akuntabilitas publik, perlu dikenali terlebih dahulu sebab-sebab yang membuat akuntabilitas pada instansi publik pada umumnya rendah. Sebab-sebab tersebut antara lain : [55]

---

[54] Ratminto & Atik Septi. *Op.cit*, hal 217
[55] Agus Dwiyanto. *Op.cit.*, hal. 120-122

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

1. Sistem kultur atau budaya yang sudah tertanam selama puluhan tahun.

   Tidak dapat dipungkiri bahwa sejak jaman Belanda, para birokrat atau aparat pemerintah memang telah memperoleh berbagai hak istimewa sehingga setelah kemerdekaan hak-hak istimewa itu tetap tertanam didalam pola berpikir dan pola berperilaku mereka. Para birokrat publik di Indonesia kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan, bukan kepada kepentingan publik atau pengabdian kepada masyarakat. Akibatnya konsep yang menyatakan bahwa seorang pejabat atau pegawai publik harus menjadi pelayan masyarakat *(public servant)* seperti yang terdapat dinegara-negara maju, mungkin masih terasa asing bagi para pejabat publik di Indonesia.

2. Lebarnya kesenjangan antara rumusan dan implementasi kebijakan

   Literatur dinegara-negara maju sudah sering menyoroti ketidaksesuaian antara rumusan kebijakan yang diambil oleh para pejabat publik dengan praktik pelaksanaannya. Yang lebih menyedihkan dan perlu mendapat perhatian lebih serius bagi para pembuat kebijakan di Indonesia yaitu bahwa sebagian besar kebijakan publik yang dirumuskan itu belum benar-benar sesuai dengan kehendak rakyat.

3. Ketidakjelasan antara kekuasaan politik dan kekuasaan administratif atau manajerial.

   Didalam sistem yang sudah demokratis, ternyata masalah dikotomi politik-administrasi masih sering menimbulkan masalah dari segi pelayanan publik. Didalam sistem politik yang lebih terbuka, garis batas antara otoritas politik dan otoritas administratif terkadang sulit ditemukan. Itulah sebabnya intervensi politik kedalam wilayah birokrasi pelayanan publik yang

semestinya netral seringkali tidak terhindarkan. Sebagai contoh, masih banyak pejabat birokrasi publik yang memanfaatkan kedudukannya untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi, misalnya meraih jabatan politis yang lebih tinggi.

Mengingat berbagai macam persoalan yang dapat mengakibatkan rendahnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu dirumuskan beberapa strategi pokok. Strategi tersebut antara lain : [56]

1. Mengikis budaya paternalistik

   Sistem patrenalistik mungkin sangat sulit untuk diubah manakala sudah menjadi bagian inti dari budaya. Namun bukan berarti proses penyadaran baru tidak mungkin dilakukan. Budaya patrenalistik hanya dapat dikurangi dengan mengembangkan budaya egaliter sehingga posisi antara pejabat, pegawai pemerintah, dan pengguna jasa layanan publik adalah sama. Sekarang yang diperlukan ialah pola perilaku egaliter yang harus terus dibudayakan diantara para pejabat manajerial dalam birokrasi pelayanan publik.

2. Menegakkan kriteria efektivitas dan efisiensi

   Bagi birokrasi pelayanan publik, kriteria efektivitas tampaknya lebih diutamakan daripada kriteria efisiensi. Pegawai pemerintah seringkali tidak memperhitungkan efisiensi, yang terpenting adalah tujuan dari tugas-tugasnya telah tercapai. Dalam hal ini, akuntabilitas dapat ditingkatkan jika faktor efisiensi mendapat prioritas yang lebih wajar. Telah terdapat banyak bukti yang menunjukkan bahwa peningkatan taraf hidup suatu bangsa akan berjalan jauh lebih pesat apabila birokrasi pelayanan publik dapat bekerja secara efisien.

[56] *Ibid.* hal. 123-125

3. Merampingkan struktur dan memperkaya fungsi

Struktur organisasi yang bersifat organis-adaptif dengan mengutamakan fungsi tampaknya masih menjadi persoalan pokok pada sebagian besar lembaga yang melayani kepentingan publik. Kecenderungan penambahan satuan atau yang sering disebut sebagai efek Parkinson dan ekses pita merah *(redtape)* masih menjangkiti sejumlah besar lembaga pemerintah. Ketentuan yang terdapat didalam PP No.8 tahun 2003 tentang susunan organisasi yang ramping dan kaya fungsi sebenarnya sudah memberikan petunjuk bagi restrukturisasi organisasi pemerintah. Namun tampaknya ketentuan ini hanya sekedar menjadi wacana dan belum benar-benar dijalankan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

4. Sistem penggajian berdasarkan kinerja *(merit system)*

Seperti masalah birokrasi publik pada umumnya, sistem yang objektif berdasarkan kinerja aparat masih sulit dikembangkan. Jenjang karir, penempatan jabatan, dan pemberian remunerasi masih didasarkan pada kriteria subjektif dan tidak selalu terkait dengan prestasi seorang pegawai. Yang lebih parah lagi, perjalanan karir seorang pejabat seringkali tidak terkait dengan kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik atau pengabdian kepada masyarakat.

5. Mengakomodasi kritik dari publik (media, LSM, masyarakat umum)

Para pejabat penyelenggara pelayanan publik seringkali masih alergi terhadap kritik dari publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun yang disampaikan melalui forum-forum publik yang lebih luas. Suasana demokratis yang terus berkembang sekarang ini telah mulai mengubah pola berpikir yang

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

bersifat tertutup terhadap kritik tersebut. Tetapi permasalahannya adalah, usulan-usulan dari publik tersebut seringkali hanya ditampung dan kurang ditindaklanjuti dalam kegiatan administrasi pelayanan publik.

6. Memupuk semangat kerjasama dan mengutamakan sinergi

   Pembenahan pelayanan publik juga dapat dilakukan dengan melakukan mekanisme koordinasi dan komunikasi teknis yang lebih efektif. Arogansi sektoral dan orientasi instansi pemerintah kepada anggaran seringkali menyulitkan kerjasama yang baik dan sinergi diantara lembaga tersebut. Dalam hal ini, peran pemimpin satuan organisasi sangat menentukan.

7. Membudayakan delegasi kewenangan dan diskresi yang bertanggung jawab

   Hambatan bagi pengguna jasa pelayanan publik seringkali muncul karena tidak adanya delegasi kewenangan untuk melaksanakan kegiatan tertentu. Hal semacam ini menyebabkan mekanisme pelayanan publik menjadi terhambat dan sangat tidak efisien bagi para pengguna jasa. Oleh sebab itu, delegasi kewenangan dan diskresi hendaknya menjadi prinsip yang terus dikembangkan didalam penyelenggaraan pelayanan publik..

8. Orientasi kepada pelayanan pengguna jasa

   Berbeda dengan kebanyakan organisasi swasta, sistem pelayanan yang dikembangkan dalam organisasi publik cenderung kurang berorientasi kepada pengguna jasa. Dalam sistem yang demokratis, kedaulatan pengguna jasa harus diperhatikan, bahkan harus diutamakan. Reformasi birokrasi pelayanan publik hanya akan dapat berhasil jika diiringi dengan re-orientasi menyeluruh terhadap pola berpikir pegawai pemerintah agar lebih responsif terhadap keinginan rakyat sebagai pengguna jasa.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Untuk melaksanakan berbagai strategi baru dalam peningkatan akuntabilitas, dukungan penuh diperlukan bukan hanya dari pucuk pimpinan, melainkan dari seluruh strata organisasi pemerintah. Yang tidak kalah penting adalah perlunya pengawasan yang dilakukan secara terus menerus dari berbagai unsur yang memiliki perhatian terhadap sistem pelayanan publik, baik dari kalangan legislatif, akademisi, LSM, wartawan, lembaga konsumen, dan unsur-unsur publik lainnya.

I.4.3. Tingkat Kualitas Pelayanan

I.4.3.1. Prespektif Kualitas

Menurut Garvin, ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang dan biasa digunakan, yaitu:[57]

1. *Transcendental approach*

   Kualitas dalam pendekatan ini dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa. Selain itu perusahaan atau instansi dapat mempromosikan produknya dengan pernyataan yang menyenangkan seperti tempat belanja yang meyenangkan (supermarket), elegan (mobil), layanan yang cepat dan mudah (SAMSAT) dan lain sebagainya.

2. *Product based approach*

   Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas

[57] M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001, hal. 14 .

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, dan kebutuhan.

3. *User based approach*

   Pendekatan ini berdasarkan pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi. Pandangan yang subjektif ini menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan berbeda, sehingga kualitas bagi seseorang sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing based approach*

   Pendekatan ini bersifat suplai based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefiniskan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operation driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value based approach*

   Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat realatif, sehingga produk yang berkualitas paling tinggi belum tentu yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli (*best buy*).

I.4.3.2. Dimensi Kualitas

Garvin mendefinisikan delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk, yaitu :[58]

1. Kinerja (*performance*)

   Berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama dari produk tersebut. Contohnya performa dari produk TV berwarna adalah memiliki gambar yang jelas; performa dari produk jasa penerbangan adalah ketepatan waktu, kenyamanan dan keramahan.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*).

   Merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap. Contohnya *features* untuk produk penerbangan adalah memberikan minuman atau makanan dalam pesawat, pembelian tiket melalui telepon dan penyerahan tiket di rumah, *features* dari produk mobil adalah atap yang dapat dibuka.

3. Keandalan (*reliability*)

   Berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu. Keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk, misalnya keandalan mobil adalah kecepatan.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesifications*)

   Berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Sebagai contoh apakah semua pintu mobil untuk model tertentu yang diproduksi berada dalam rentang dan toleransi yang dapat diterima: 30 ± 0,01 inci?

[58] *Ibid*, hal. 17-18.

5. Daya tahan (*durability*)

   Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan. Contohnya pelanggan akan membeli ban mobil berdasarkan daya tahan ban tersebut dalam penggunaannya.

6. Kemampuan Pelayanan (*Service ability*)

   Karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan. Contohnya perusahaan otomotif yang memberikan pelayanan perawatan atau perbaikan mobil sepanjang hari (24 jam).

7. Estetika (*aesthetic*)

   Merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari pilihan individu.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

   Dimensi ini bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk. Hal ini dapat berupa karakteristik yang berkaitan dengan reputasi (*brand name, image*). Contohnya seseorang akan membeli produk elektronik merek Sony karena memiliki reputasi sebagai produk yang berkualitas, meskipun orang itu belum pernah menggunakannya.

Bila dimensi-dimensi diatas lebih banyak digunakan pada perusahaan manufaktur, maka berdasarkan penelitian terhadap beberapa jenis jasa, Zeithaml,

Berry, dan Parasuraman mengidentifikasikan lima kelompok karakteristik yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi jasa, yaitu:[59]

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

   Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Kehandalan (*Reliability*)

   Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

   Mencakup kemampuan memberikan pelayanan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

5. Empati (*Empathy*)

   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dengan adanya dimensi kualitas tersebut maka setiap organisasi atau perusahaan memiliki dasar yang dipakai pegangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat tercapai pelayanan yang unggul dimana akan memenuhi harapan pelanggan atau bahkan melebihi harapan tersebut.

---

[59] *Ibid.* hal 19.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

I.4.3.3. Tingkat Kualitas Pelayanan *(SERVQUAL)*

Untuk mengukur kualitas jasa bukanlah pekerjaan mudah, karena banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Parasuraman menggunakan *SERVQUAL* sebagai alat untuk mengukur kualitas jasa. Dimana pengukuran tersebut dibangun dari model kualitas jasa yang memiliki lima dimensi dalam pengukuran yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.[60]

Dalam model kualitas jasa tersebut terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yang berkualitas, yaitu:[61]

1. *Gap* 1 (*Gap* persepsi manajemen): kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan.
2. *Gap* 2 (*Gap* persepsi kualitas): kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifiksi kualitas jasa. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan suatu standar kinerja spesifik.
3. *Gap* 3 (*Gap* penyelenggaraan pelayanan): kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para personil mungkin kurang terlatih atau tidak mampu memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan.
4. *Gap* 4 (*Gap* komunikasi): kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi internal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh para wakil perusahaan atau iklan perusahaan.

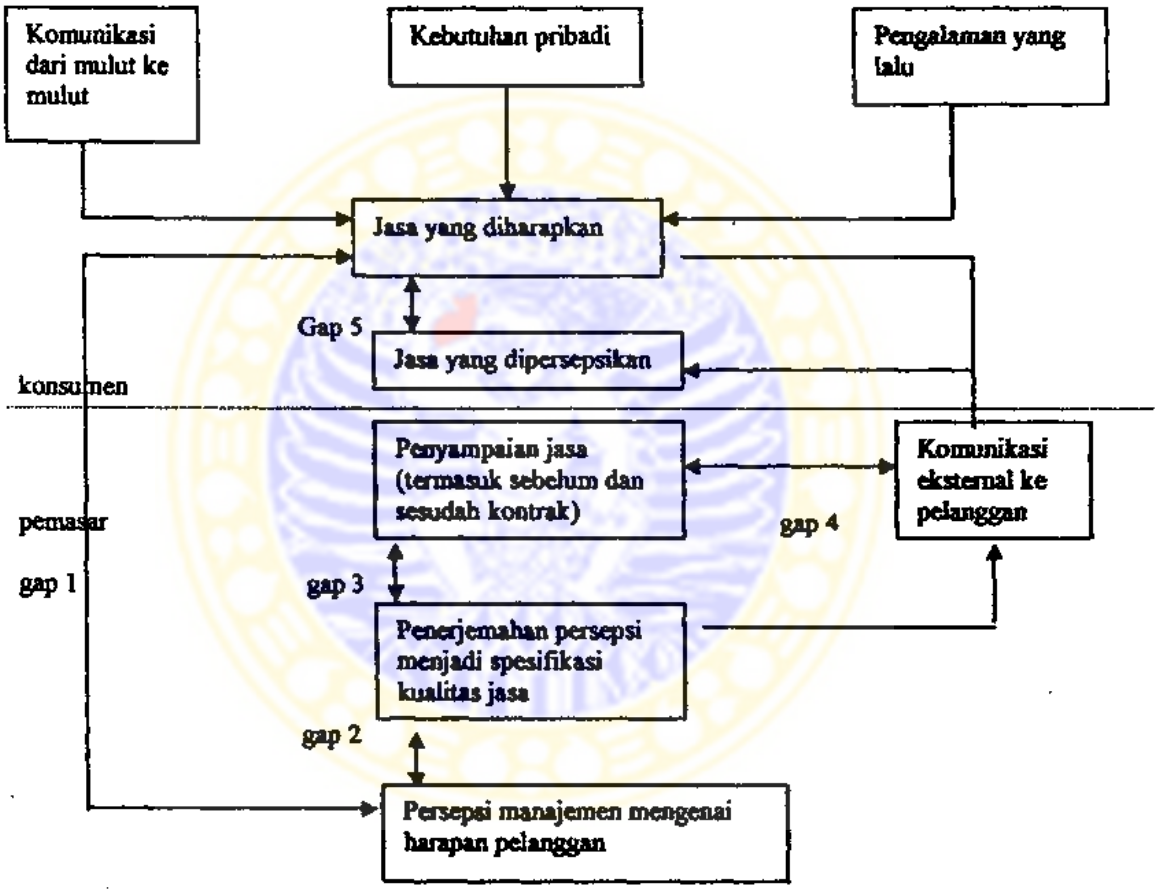
[60] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004, hal. 70.
[61]. *Ibid.* hal. 80-81.

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

5. *Gap* 5 (*Gap* kualitas pelayanan): kesenjangan antara jasa yang diterima dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa tersebut.

Bagan L4

Model Gap Kualitas Jasa



Sumber: Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. 2004. hal. 82.

I.4.4. Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu pertanggungjawaban pelayanan publik adalah akuntabilitas kinerja pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.[62]

Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu bidang kewenangan yang penting bagi pemerintah daerah, karena keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah daerah di mata warga masyarakatnya. Sehingga kewenangan yang dimiliki oleh daerah tersebut dapat dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Akuntabilitas kinerja pelayanan merupakan bagian dari akuntabilitas. Didalam akuntabilitas dapat dipahami adanya hubungan dari atasan dan bawahan dimana atasan berkepentingan untuk menilai kualitas kinerja bawahannya tersebut dengan tujuan terciptanya pelayanan yang berkualitas.[63] Akuntabilitas kinerja pelayanan harus sesuai dengan standar atau Akta/Janji pelayanan publik yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan

---

[62] Ratminto & Atik Septi. *Loc.Cit.*, hal 216
[63] Mohamad Mahsun. *Op.cit.* hal. 99

secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar harus dilakukan upaya perbaikan.

Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan, karena penyimpangan tersebut dapat berdampak buruk pada kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.[64]

I.4.5. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi/perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan instansi/perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, instansi/perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana instansi/perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.[65]

---

[64] Ratminto & Atik Septi. *Loc.Cit*, hal 217
[65] Fandy Tjiptono, *Loc.Cit*, hal. 54

Kualitas Pelayanan adalah permulaan dari kepuasaan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Menurut Boone dan Kurtz, bahwa:

> "*Service Quality is the primary determination of consumer satisfaction or dissactiaction.*"[66] Atau dengan kata lain bahwa: "Kualitas layanan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan."

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dengan pernyataan mereka:

> "*Consumer satisfaction and company profitability are linked closely to product and service quality. Higher level of quality result in greater costumer satisfaction.*"[67]
> Artinya bahwa: "Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga berpengaruh menciptakan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan."

Dalam situasi persaingan yang semakin kompleks, kebutuhan dan keinginan pelanggan akan selalu meningkat diikuti dengan tingkat kemampuan tertentu dari pelanggan. Semakin tinggi tingkat kemampuan pelanggan maka semakin tinggi pula tuntutan yang diminta dalam pelayanan. Jika tuntutan terpenuhi, maka pelanggan akan merasa puas, yang kemudian akan melakukan pembelian ulang dan pada akhirnya pelanggan menjadi tidak mudah untuk pindah ke perusahaan lain yang sejenis. Pelanggan yang puas juga akan membantu perusahaan tersebut untuk mendapatkan pelanggan baru.

Seperti yang telah dikemukakan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sangatlah penting untuk diperhatikan dan dijaga agar kinerja

---

[66] Louis E. Boone and David L. Kurtz, *Contemporary Marketing Plus*, Eight Edition, Orlando: The Dryden Press, International Edition, 1995, hal 439

[67] Philip Kotler and Gary Amstrong, *Principles of Marketing*, New Jersey: Prentice Hall Inc., 1996, hal 583

perusahaan jangan sampai berada di bawah pesaing. Pelanggan yang puas dapat meningkatkan keuntungan perusahaan serta mempertahankan kelangsungan hidup di dalam suatu persaingan. Kotler menyatakan bahwa:

> "Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan."[68]

Kotler menyatakan bahwa pelanggan yang puas memiliki profitabilitas untuk melakukan pembelian ulang lebih tinggi dan cenderung untuk memberikan informasi positif kepada orang lain.

Dalam hal ini layanan yang diberikan kepada para pelanggan menyangkut *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai. *Reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Responsiveness* yakni keinginan dan kemauan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* mencakup jaminan keselamatan para penumpang dan barang bawaannya yang bebas dari bahaya dan resiko. *Empati* meliputi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

I.4.6. Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah "Raja". Hal itu mungkin sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari kita. Hal itu pula yang mendasari organisasi publik yang fokus utamanya terletak pada pelanggan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pelanggan.

---

[68] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997, hal 97

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu pertanggungjawaban pelayanan publik adalah akuntabilitas kinerja pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.[69]

Akuntabilitas kinerja pelayanan merupakan bagian dari akuntabilitas. Didalam akuntabilitas dapat dipahami adanya hubungan dari atasan dan bawahan dimana atasan berkepentingan untuk menilai kualitas kinerja bawahannya tersebut dengan tujuan terciptanya pelayanan yang berkualitas.[70]

Seperti kita ketahui bahwa aparat pemerintah atau birokrat mempunyai tugas atau kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu bidang kewenangan yang penting bagi pemerintah daerah, karena keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah daerah di mata warga masyarakatnya. Sehingga kewenangan yang dimiliki oleh daerah tersebut dapat

[69] Ratminto & Atik Septi. *Loc.Cit.*, hal 216
[70] Mohamad Mahsun. *Loc.Cit.*, hal 99

dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Kualitas Pelayanan adalah permulaan dari kepuasaan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi/perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan instansi/perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, instansi/perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimanan instansi/perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.[71]

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dengan pernyataan mereka:

> "*Consumer satisfaction and company profitability are linked closely to product and service quality. Higher level of quality result in greater costumer satisfaction.*"[72]
> Artinya bahwa: "Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga berpengaruh menciptakan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan."

Perusahaan atau organisasi semakin menyadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan dalam rangka memenangkan persaingan[73] Meskipun demikian tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pelanggan

---

[71] Fandy Tjiptono, *Loc.Cit.*, hal 54
[72]. Philip Kotler and Gary Amstrong, *Loc.Cit.*, hal 583
[73] Fandy Tjiptono *Op.Cit.*, hal 145

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

yang dihadapi sekarang oleh organisasi-organisasi adalah pelanggan yang semakin terdidik yang sadar akan hak-haknya. Maka sudah merupakan kewajiban bagi organisasi tersebut untuk memahami pelanggan agar dapat mempengaruhi keputusan pelanggan, sebab keputusaan membeli ada pada diri pelanggan.

Dalam industri jasa pelayanan pada khususnya, keluhan pelanggan adalah suatu resiko yang harus dihadapi oleh seluruh industri atau perusahaan yang bergerak dalam bidang ini. Keluhan pelanggan yang diabaikan dapat merugikan perusahaan di kemudian hari. Dalam kenyataannya tidak jarang petugas pelayanan dibidang jasa yang menganggap enteng keluhan-keluhan yang datang, karena dipandang sebagai suatu hal yang wajar. Bagaimanapun pada akhirnya kekecewaan yang menumpuk dan mendalam dari beberapa pelanggan dapat menjatuhkan bisnis yang sedang dijalankan. Tak ada satu jenis usaha atau bisnis yang bebas dari keluhan pelanggan, sekecil apapun kekecewaan pelanggan merupakan keluhan yang harus ditangani dengan baik.

I.4.7. Hubungan antara Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan .

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu pertanggungjawaban pelayanan publik adalah akuntabilitas kinerja pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.[74]

Akuntabilitas kinerja pelayanan merupakan bagian dari akuntabilitas. Didalam akuntabilitas dapat dipahami adanya hubungan dari atasan dan bawahan dimana atasan berkepentingan untuk menilai kualitas kinerja bawahannya tersebut dengan tujuan terciptanya pelayanan yang berkualitas.[75]

Kualitas Pelayanan adalah permulaan dari kepuasaan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi/perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan instansi/perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, instansi/perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimanan instansi/perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.[76]

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dengan pernyataan mereka:

> "*Consumer satisfaction and company profitability are linked closely to product and service quality. Higher level of quality result in greater costumer satisfaction.*"[77]
> Artinya bahwa: "Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga berpengaruh menciptakan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan."

---

[74] Ratminto & Atik Septi. *Loc.Cit.*, hal 216
[75] Mohamad Mahsun. *Loc.Cit.*, hal 99
[76] Fandy Tjiptono, *Loc.Cit.*, hal 54
[77]. Philip Kotler and Gary Amstrong, *Loc.Cit.*, hal 583

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa ada hubungan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dan tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

I.5. PERUMUSAN HIPOTESIS

Hipotesis adalah sebuah kesimpulan tetapi kesimpulan tersebut masih belum final karena masih harus diuji kebenarannya.[78]

Suatu hipotesis akan diterima apabila bahan-bahan penyelidikan membenarkan pernyataan itu dan akan ditolak apabila kenyataan menyangkalnya. Intinya hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti.

Untuk hipotesis yang menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel penelitian, biasanya didasari oleh asumsi-asumsi yang diformulasikan ke dalam bentuk *statement* yang bersifat deklaratif.[79] Terdapat dua hipotesis penelitian yang biasa dikenal dalam metodologi penelitian sosial, yaitu:[80]

1. Hipotesis Kerja (H_1).

   Hipotesis Kerja adalah hipotesa yang dipilih dan dianggap benar, tetapi hipotesa tersebut masih harus dibuktikan kebenarannya.

2 Hipotesis Nol (Ho).

   Hipotesis nol adalah hipotesa yang merupakan formulasi kebalikan dari hipotesa kerja. Hipotesis ini bersifat menyangkal dari hipotesis kerja yang telah dirumuskan.

---

[78] Bagong Suyanto & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Prenada Media, hal 43
[79] *Ibid.* hal 45
[80] Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1990, hal 79

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Berdasarkan pada permasalahan dan kerangka teori yang telah diuraikan, maka hipotesa kerja (H_1) dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

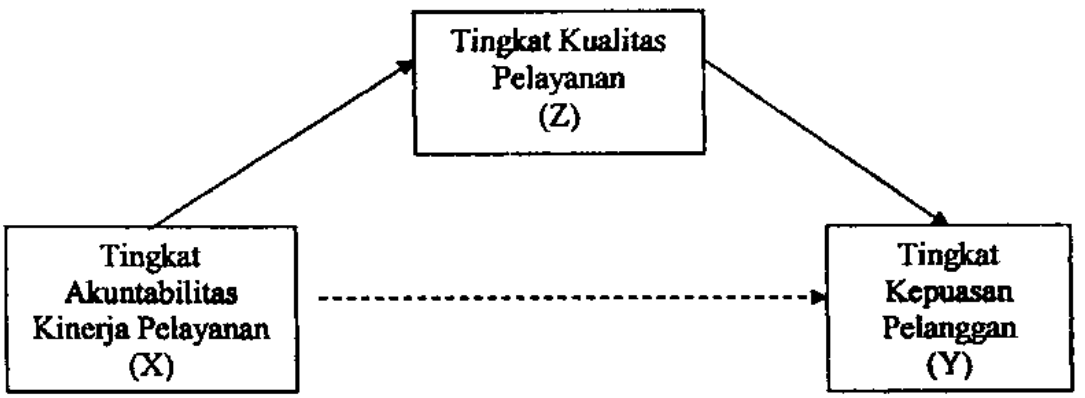
1. Ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kualitas pelayanan.
2. Ada pengaruh antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3. Ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Sedangkan untuk hipotesa nol (Ho) dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kualitas pelayanan.
2. Tidak ada pengaruh antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3. Tidak ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Bagan 1.5

Hipotesa Model Geometrik



Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

I.6. DEFINISI KONSEP

1. Akuntabilitas

   adalah kewajiban seseorang atau organisasi untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya terutama dibidang administrasi kepada pihak yang lebih tinggi/atasan.

2. Akuntabilitas kinerja pelayanan

   adalah kewajiban dari aparat pelayanan untuk menjawab secara transparan mengenai keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan tujuan organisasi dan mempertanggungjawabkannya kepada pihak yang berwenang menerima pelaporan akuntabilitas.

3. Pelayanan

   adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam bentuk jasa sebagai upaya mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pengguna jasa transportasi sehingga dicapai kepuasan penumpang/pelanggan.

4. Kualitas pelayanan

   adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan. Dimana hal tersebut dapat dilihat dari produk (barang dan jasa) yang dihasilkan serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

5. Kepuasan

   adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

6. Pelanggan

   adalah orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan tersebut.

7. Kepuasan pelanggan

   adalah evaluasi perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

8. Komplain atau Keluhan

   adalah ekspresi formal terhadap ketidakpuasan yang berkenaan dengan pengalaman atau pelayanan yang diterima pelanggan.

9. Penanganan keluhan pelanggan

   adalah dipahami suatu upaya yang sistematis dari perusahaan untuk memperbaiki kesalahan atas konsumsi dari produk yang dialami konsumen, dengan tujuan untuk memperoleh kembali kepuasan pelanggan.

10. Persepsi pelanggan

    adalah bagaimana seorang pelanggan melihat relalitas di luar dirinya atau dunia sekelilingnya ketika memutuskan pembelian suatu produk atau memutuskan untuk menggunakan jasa. Persepsi pelanggan menentukan nilai suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan atau organisasi.

11. Harapan pelanggan

    adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

I.7. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.[81] Jadi definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan tentang bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel yang digunakan pada suatu penelitian yang kita kaji.

Definisi operasional dari variabel penelitian ini adalah:

I.7.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan diukur dari :

1. **Layanan yang diterima, yang terdiri dari:**

a. **Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Tangibles* (bukti fisik), meliputi:**

- Tingkat kepuasan terhadap teknologi yang terdapat di SAMSAT
- Tingkat kepuasan terhadap penataan ruang interior SAMSAT
- Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu SAMSAT
- Tingkat kepuasan terhadap kerapian seragam yang dikenakan oleh petugas
- Tingkat kepuasan terhadap kebersihan toilet yang terdapat di SAMSAT
- Tingkat kepuasan terhadap dengan kondisi penerangan yang terdapat di SAMSAT

[81] Bagong Suyanto & Sutinah, *Op.cit.* hal 46

b. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan), meliputi:

- Tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu pengurusan jasa pelayanan
- Tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan pada saat akan melakukan pengurusan
- Tingkat kepuasan terhadap kemudahan pelayanan kepada pelanggan saat melakukan pengurusan
- Tingkat kepuasan terhadap kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan di SAMSAT

c. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi:

- Tingkat kepuasan terhadap daya tanggap petugas dalam membantu antrian pada saat pengurusan
- Tingkat kepuasan terhadap kebersediaan petugas dalam memberikan layanan saat ada keterlambatan pembayaran
- Tingkat kepuasan terhadap daya tanggap petugas terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan
- Tingkat kepuasan terhadap kebersediaan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan

d. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Assurance* (jaminan), meliputi:

- Tingkat kepuasan terhadap jaminan pemberian asuransi kepada pelanggan yang mengalami kecelakaan
- Tingkat kepuasan terhadap jaminan keamanan barang bawaan pelanggan pada saat melakukan pengurusan

e. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Empathy* (empati), meliputi:

- Tingkat kepuasan terhadap keramahan petugas ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Tingkat kepuasan terhadap sikap hormat yang ditunjukkan petugas ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Tingkat kepuasan terhadap kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan
- Tingkat kepuasan terhadap kemampuan petugas ketika berkomunikasi dengan pelanggan
- Tingkat kepuasan terhadap kebersediaan SAMSAT dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan

2. Biaya yang harus dikeluarkan, diukur dengan:

- Kesesuaian biaya pengurusan sesuai dengan aturan yang ditetapkan

I.7.2. Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan diukur dari :

1. Profesionalisme petugas, diukur dengan :

- Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan
- Ketanggapan dalam penanganan dan penindaklanjutan kritik/keluhan

2. Kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau perundang-undangan), diukur dengan :

- Ketersediaan *Standard Operational Procedur* (SOP)

3. Kelengkapan sarana dan prasarana, diukur dengan :

- Ketersediaan perlengkapan kerja
- Ketersediaan saluran saran dan kritik

4. Kedisiplinan, diukur dengan :

- Tingkat kehadiran pegawai (absensi)
- Tingkat kepatuhan terhadap tata tertib

I.7.3. Tingkat Kualitas Pelayanan diukur dari :

1. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik), diukur dengan:

- Teknologi yang terdapat di SAMSAT
- Penataan ruang interior SAMSAT
- Kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu SAMSAT
- Kerapian petugas dalam mengenakan seragam
- Kebersihan toilet di SAMSAT
- Kondisi penerangan di SAMSAT

2 Dimensi *Reliability* (kehandalan), diukur dengan:

- Ketepatan waktu pengurusan jasa pelayanan

- Kecepatan penanganan pelayanan saat melakukan pengurusan
- Kemudahan pelayanan kepada pelanggan saat melakukan pengurusan
- Kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan di SAMSAT

3. **Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), diukur dengan:**

- Daya tanggap petugas dalam membantu antrian pada saat pengurusan
- Kebersediaan petugas dalam memberikan layanan saat ada keterlambatan pembayaran
- Daya tanggap petugas terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan
- Kebersediaan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan

4. **Dimensi *Assurance* (jaminan), diukur dengan:**

- Jaminan pemberian asuransi kepada pelanggan yang mengalami kecelakaan
- Jaminan keamanan barang bawaan pelanggan pada saat melakukan pengurusan

5. **Dimensi *Empathy* (empati), diukur dengan:**

- Keramahan petugas ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Sikap hormat yang ditunjukkan petugas ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan
- Kemampuan petugas ketika berkomunikasi dengan pelanggan
- Kebersediaan SAMSAT dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

I.8. METODE PENELITIAN

I.8.1 Tipe Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian yang sesuai adalah tipe penelitian eksplanasi. Yang dimaksud dengan tipe penelitian eksplanasi adalah bahwa penelitian dilakukan dengan maksud untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.[82] Tujuannya adalah untuk menentukan sifat dari hubungan antara satu atau lebih gejala atau variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas.

I.8.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sidoarjo. Adapun pertimbangan pemilihan lokasi tersebut, antara lain:

1. Adanya kesesuaian antara permasalahan yang diteliti dengan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian serta variabel-variabel yang telah dikemukakan sebelumnya.
2. SAMSAT Sidoarjo merupakan salah satu instansi pelayanan publik terbaik di Jawa Timur. Hal ini terbukti berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 119/Kep/M.PAN/8/2004 tanggal 31 Agustus 2004, kantor bersama SAMSAT Sidoarjo merupakan unit pelayanan percontohan dengan predikat " Terbaik "

[82] *Ibid.* hal. 5

3. Merupakan satu-satunya SAMSAT yang mendapat ISO 9001:2000/SNI 19-9001-2001 sejak tahun 2004, sehingga pelayanannya dinilai baik oleh pemerintah. Dan bebeapa kali menjadi tempat kunjungan, atau daerah pilihan studi banding dari berbagai kantor pelayanan, misalnya mendapat kunjungan dari Komisi III DPR RI, kunjungan peserta Diklatpim Tingkat I Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan menjadi tempat bertanya dari kantor SAMSAT lain baik dari pulau jawa maupun dari luar jawa.

I.8.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.[83] Pada penelitian ini tidaklah mungkin untuk meneliti seluruh individu dalam populasi karena pertimbangan waktu, tenaga, dan biaya peneliti yang sangat terbatas. Dengan meneliti sebagian dari populasi, diharapkan hasil yang dicapai akan menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan, dan sebagian dari populasi tersebut disebut dengan sampel.

Ada empat faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan besarnya smpel dalam suatu penelitian. Keempat faktor tersebut adalah :[84]

1. Derajat keseragaman *(degree of homogenity)* dari populasi. Makin seragam populasi itu, maka makin kecil populasi yang diambil. Apabila populasi itu seragam sempurna *(completely homogenous)*, maka satu satuan elementer saja dari seluruh populasi itu sudah cukup representatif untuk diteliti.
2. Presisi yang dikehendaki dari penelitian. Makin tinggi tingkat presisi yang dikehendaki maka makin besar jumlah sampel yang harus diambil.

[83] Moh.Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003, hal 271
[84] *Masri Singarimbun & Sofian Effendi (editor). Op.cit.* hal 150

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

3. Rencana analisis

4. Tenaga, biaya, dan waktu

Menurut Roscoe dalam buku *Research Methods For Business*, memberikan pendapat tentang pengambilan sampel untuk penelitian, yaitu :[85]

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel adalah 10 x 5 = 50.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel sistematis (*systematic sampling*). Teknik pengambilan sampel sistematis adalah suatu metode pengambilan sampel, dimana hanya unsur pertama saja dari sampel dipilih secara acak, sedangkan unsur-unsur selanjutnya dipilih secara sistematis menurut pola tertentu.[86]

---

[85] Prof. Dr. sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta Bandung, 2007. hal 91
[86] *Ibid.* hal 160

Berdasarkan observasi lapangan yang telah dilakukan sebelumnya, maka besar populasi sampel yang diambil untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu sebesar 30 orang, dengan asumsi :

1. Bahwa dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi dengan rincian jumlah variabel dalam penelitian ini 3 (independen +dependen). Sesuai dengan pendapat dari Roscoe, maka jumlah sampelnya adalah jumlah variabel dikali 10.
2. Dan populasi dalam penelitian ini bersifat homogen yaitu mempunyai tujuan yang sama untuk melakukan suatu pengurusan di SAMSAT Sidoarjo.

Hal ini disebabkan jumlah populasi sasaran SAMSAT Sidoarjo sangatlah banyak yaitu 544.655 orang. Sehingga dengan memakai pedoman parameter tersebut akan lebih mudah mendapatkan sampel yang sesuai untuk kepentingan penelitian ini.

I.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk membuktikan suatu hipotesa diperlukan data empiris dari berbagai sumber. Teknik pengumpulan data adalah cara - cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.[87] Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- Metode angket, yang sering disebutkan secara umum dengan nama kuesioner. Kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis

[87] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000, hal 134

berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban - jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.[88]

- Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian atau yang biasa disebut observasi.
- Studi dokumenter yaitu dengan mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data - data tertulis seperti dokumentasi admininstratif serta laporan tertulis yang ada di lokasi penelitian.

I.8.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Dalam suatu penelitian validitas dan reliabilitas yang tidak diketahui akan berakibat fatal dalam memberikan kesimpulan ataupun dalam memberi alasan terhadap hubungan - hubungan antar variabel. Bahkan secara luas reliabilitas dan validitas mencakup mutu seluruh proses pengumpulan data sejak konsep disiapkan sampai kepada data dianalisis.[89]

Validitas mempersoalkan apakah kita benar - benar mengukur apa yang sedang kita ukur. Selanjutnya untuk menguji validitas, dilakukan uji coba terhadap data yang ditabulasikan dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen melalui bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Versi 11.5 *for Windows* dengan teknik korelasi Rank Spearman tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) yaitu:

$$r_s = 1 - \frac{6 \Sigma d^2}{N^3 - N}$$

[88] Moh.Nazir, *Op.cit.*, hal 203
[89] *Ibid.* hal 133

Keterangan :

r_s : Koefisien korelasi Spearman

N : Jumlah responden

d : Perbedaan antara kedua ranking

Kemudian pengujian signifikansi koefisien korelasi dilakukan melalui Uji t, yang rumusnya adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r_s\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Keterangan :

r_s = koefisien korelasi

n = jumlah responden/ sampel

Dari harga t_{an} tersebut, dibandingkan dengan harga t_{tabel} untuk kesalahan 5% pada uji dua pihak dan db=N-2. Jika t_{an} > t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi/hubungan diantara dua variabel tersebut adalah signifikan.

Reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan teknik Alpha, karena teknik ini lebih mudah dan tidak terlalu dibatasi oleh aturan - aturan tertentu seperti jumlah butir yang standar dan tingkat kesukaran butir yang seimbang. Selain itu juga dapat ditetapkan pada tingkat jawaban, kasusnya dapat digugurkan.[90]

Rumus dari teknik Alpha ini adalah sebagai berikut :

$$ral = (n / (n - 1) (1 - Vi/Vt)$$

[90] *Ibid.* hal 84

Keterangan:

ral = koefisien keandalan alpha

Vi = variasi bagian I

Vt = variasi total.

Perhitungan reliabilitas ini dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 11.5 untuk menentukan apakah suatu alat ukur tersebut reliabel atau tidak, standar atau patokan yang digunakan sama dengan pengujian validitas yaitu :

- r (korelasi antara skor butir dengan skor total seluruh butir) harus positif (+), dan
- r hitung harus lebih besar atau sama dengan r tabel.

I.8.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.[91] Dari data yang telah terkumpul melalui penyebaran kuesioner pada proses pengumpulan data, dilakukan proses pengolahan data kemudian dilakukan proses analisa data. Setelah data dianalisis, hasilnya kemudian diinterpretasikan untuk mencari makna yang lebih luas dari hasil penelitian.

I.8.6.1. Analisis Tabulasi Silang

Metode tabulasi silang dilakukan guna mengetahui hubungan antara variabel yang terdapat dalam penelitian ini. Sebelum dilakukan analisa dengan tabulasi silang, deskripsi dari masing-masing indikator yang terdapat pada

[91] Masri singarimbun & Sofian Effendi (editor), *Op.cit.*, hal 263

masing-masing variabel perlu dilakukan. Deskripsi ini menampilkan perolehan nilai yang didapat dari pengolahan data primer. Untuk deskripsi dari masing-masing indikator tersebut, dikelompokkan berdasarkan hasil dari jawaban yang diberikan responden dan dikategorikan menjadi empat kategori.

Untuk variabel tingkat kepuasan pelanggan (Y) juga dikategorikan ke dalam empat kategori yaitu:

Kategori tidak puas : Skor dengan nilai "1"

Kategori kurang puas : Skor dengan nilai "2"

Kategori puas : Skor dengan nilai "3"

Kategori sangat puas : Skor dengan nilai "4"

Berikutnya untuk variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) kategori-kategori tersebut antara lain :

Kategori tidak akuntabel : Skor dengan nilai "1"

Kategori kurang akuntabel : Skor dengan nilai "2"

Kategori akuntabel : Skor dengan nilai "3"

Kategori sangat akuntabel : Skor dengan nilai "4"

Sementara itu untuk variabel tingkat kualitas pelayanan (Z) dari jawaban yang diberikan responden juga akan dikategorikan menjadi empat kategori yaitu :

Kategori tidak baik : Skor dengan nilai "1"

Kategori kurang baik : Skor dengan nilai "2"

Kategori baik : Skor dengan nilai "3"

Kategori sangat baik : Skor dengan nilai "4"

Selanjutnya adalah menentukan pembagian kelas interval dan seperti yang diungkapkan oleh Soetrisno Hadi untuk menghindari adanya bilangan pecahan

maka nilai skor yang paling tinggi dan paling rendah dilakukan pembulatan ke atas atau ke bawah.[92] Adapun rumus yang digunakan dalam pembagian kelas interval adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{N_T - N_R}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Keterangan : N_T : Batas nyata atas
N_R : Batas nyata bawah

I.8.6.2. Analisis Korelasi Rank Kendall (τ)

Pada penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan uji statistik Rank Kendall (τ). Uji statistik Rank Kendall (τ) dilakukan jika data dari tiap variabel dalam penelitian berskala minimal ordinal dan sumber data dari tiap-tiap variabel tersebut adalah sama. Bentuk rumusnya adalah sebagai berikut :[93]

$$\tau = \frac{S}{\sqrt{\frac{1}{2}N(N-1) - Tx}\sqrt{\frac{1}{2}N(N-1) - Ty}}$$

Keterangan :

S= P-Q

Dimana P adalah banyaknya ranking lebih dari ranking tertentu pada kasus berikutnya tanpa memperhatikan data atau kasus sebelumnya. Sedangkan Q

[92] Soetrisno Hadi. 1996. *Statistik 2*. Yoyakarta : Andi Offset, hal.20
[93] Sidney Siegel, *Statistik non Parametrik untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1992, hal. 269

adalah jumlah ranking kurang dari ranking tertentu pada kasus berikutnya tanpa memperhatikan data sebelumnya.

N = jumlah responden

$$T = \frac{1}{2}\sum t\ (t-1)$$ [94]

Dimana t adalah banyak nilai atau skor yang sama.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel I.4 sebagai berikut :

Tabel I.5

Pedoman Pemberian Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfa Beta, 2002, hal. 216

Kemudian pengujian signifikansi koefisien korelasi dilakukan melalui pendekatan distribusi normal, yang rumusnya adalah sebagai berikut :[95]

$$Z = \frac{\tau}{SD} \quad \rightarrow \quad Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Untuk penelitian ini SD-nya setelah dihitung adalah **0,129.**

[94] *Ibid.* hal 270
[95] *Ibid.* hal 273

Dari nilai $Z_{analisis}$ dibandingkan dengan titik kritis pada tabel A, dengan taraf signifikansi 5 % dilakukan tes 2 sisi sehingga dapat diketahui bahwa Z_{tabel} – nya adalah **1,96**. Jika $Z_{analisis} > Z_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi/hubungan diantara dua variabel tersebut adalah signifikan.

Keterangan :

τ = koefisien korelasi rank kendall

SD = Standar Deviasi

N = Jumlah Responden

I.8.6.3. Analisis Korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z)

Sementara itu untuk mengetahui bagaimana kedudukan atau posisi dari variabel dilakukan dengan uji statistik korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z).[96] Pada umumnya pemakaian model-model analisis statistik untuk menguji data penelitian didasarkan pada asumsi-asumsi tertentu. Untuk itu uji statistik korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z) juga memiliki sejumlah asumsi-asumsi, yaitu:

1. Data paling rendah berskala ordinal.
2. Berhadapan dengan satu sampel dimana elemen diukur sebanyak tiga variabel.
3. Tes dilakukan dengan maksud untuk mengetahui hubungan langsung atau murni antara variabel X dan Y.

[96] *Ibid.* hal 276

Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam uji statistik korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z) adalah :

1. Menghitung koefisien Rank Kendall (τ) dari masing-masing variabel yang diujikan. Dimana rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\tau = \frac{S}{\sqrt{\frac{1}{2}N(N-1)-Tx}\sqrt{\frac{1}{2}N(N-1)-Ty}}$$

Keterangan :

S= P-Q

Dimana P adalah banyaknya ranking lebih dari ranking tertentu pada kasus berikutnya tanpa memperhatikan data atau kasus sebelumnya. Sedangkan Q adalah jumlah ranking kurang dari ranking tertentu pada kasus berikutnya tanpa memperhatikan data sebelumnya.

N = jumlah responden

$$T = \frac{1}{2}\sum t\ (t-1)$$

Dimana t adalah banyak nilai atau skor yang sama.

2. Menghitung koefisien korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z) dengan rumus sebagai berikut :[97]

$$\tau\ XY/Z = \frac{\tau\ XY - \tau\ ZY.\ \tau\ ZX}{\sqrt{(1-\tau\ ZY^2)(1-\tau\ ZX^2)}}$$

Keterangan :

$\tau\ XY/Z$ = koefisien korelasi Parsial Kendall
$\tau\ XY$ = koefisien rank kendall XY
$\tau\ ZY$ = koefisien rank kendall ZY
$\tau\ ZX$ = koefisien rank kendall ZX

[97] *Ibid.* hal 280

Setelah didapatkan nilai koefisien korelasi parsial kendall (τ XY/Z) langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah membuat sebuah keputusan dari hasil tersebut. Dimana keputusan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- Jika $\tau\ XY = \tau\ XY/Z$, maka variabel Z tidak berpengaruh. Hubungan antara X dan Y independent.
- Jika $\tau\ XY > \tau\ XY/Z$, maka Z berpengaruh, X dan Y tidak independent. Dengan kata lain Z sebagai variabel penekan atau memperkuat hubungan X dan Y.
- Jika $\tau\ XY < \tau\ XY/Z$, maka Z memperlemah hubungan X danY. Atau Z sebagai variabel antara.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

BAB II

GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

II.1. Gambaran Umum Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sidoarjo

Melihat fenomena kualitas pelayanan kepada masyarakat yang saat ini sangat buruk, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan termasuk peningkatan pelayanan publik didaerah-daerah.

Seiring dengan itu, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur yang bertugas mengumpulkan dana untuk menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) melakukan banyak hal guna meningkatkan dan menunjang PAD, salah satunya melakukan pemungutan pajak dan retribusi daerah, terutama Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Untuk memperingan dalam melaksanakan tugas tersebut, akhirnya dibentuk Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap yang sering disebut dengan istilah SAMSAT

Keinginan SAMSAT Sidoarjo ke depan adalah untuk menjadi salah satu instansi yang bisa memberikan pelayanan publik terbaik. Seperti yang tercantum dalam visi, misi, dan motto SAMSAT Sidoarjo, yaitu :

Visi :

Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Misi :

- Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- Meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik kendaraan bermotor
- Meningkatkan pendapatan daerah dan negara

Motto :

Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan kami

II.2. Sejarah Berdirinya Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sidoarjo

Dalam pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan, fungsi pemerintah adalah melayani dan mengayomi masyarakat, serta menumbuh kembangkan prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Tugas dan fungsi pemerintah tersebut dilaksanakan oleh segenap aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah, termasuk aparatur perekonomian negara dalam bentuk fungsi-fungsi, yaitu antara lain berupa pemberian pelayanan, perijinan sesuai dengan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Presiden dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sejalan dengan itu, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur yang bertugas mengumpulkan dana untuk menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) telah dihadapkan pada tantangan era pasar bebas dan globalisasi di abad ke 21. Sesuai dengan perubahan dan tuntutan masyarakat di bidang pelayanan publik *(Public Service)*, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur telah berupaya meningkatkan kemampuan organisasi dengan selalu

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, peningkatan dan penyesuaian teknologi pelayanan, dan manajemen pemberian layanan publik yang handal. Hal ini harus dilakukan karena Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur sebagai Dinas Pelaksana Teknis Pemerintah Propinsi Jawa Timur bertugas untuk memungut, dan mengelola pendapatan yang menjadi kewenangan Pemerintah Propinsi Jawa Timur. Pendapatan yang dikelola oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur merupakan pendapatan yang terbesar dari Pendapatan Asli Daerah guna menopang kemandirian Pemerintah Propinsi Jawa Timur dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan.

Posisi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur yang strategis, sementara pada satu sisi tuntutan pelaksanaan pembangunan semakin berat terutama dalam era reformasi ini, dan masyarakat semakin mengetahui dan menyadari apa yang menjadi hak dan kewajiban pada pihak lain, maka pelayanan publik yang baik dan profesional merupakan suatu keharusan untuk dilakukan oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. Dengan demikian berarti Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur harus mengubah pola berpikir, pendekatan, strategi dan manajemen dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Tugas berat Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur adalah melakukan pemungutan pajak dan retribusi daerah, terutama Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Untuk memperingan dalam melaksanakan tugas tersebut,

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

akhirnya dibentuk Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap yang sering disebut dengan istilah SAMSAT.

Kantor SAMSAT Kabupaten Sidoarjo didirikan pada tahun 2002 melalui Surat Keputusan Bersama tiga menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan / Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri yang merupakan induk dari semua kebijakan yang berhubungan dengan penanganan masalah SAMSAT.

Dalam operasionalnya secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu Kepolisian Negara (Polri) yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) yang mempunyai fungsi dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja yang menangani bidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Kantor SAMSAT Sidoarjo meliputi wilayah kerja, yang mencakup 18 Kecamatan dan 353 Kelurahan.

Secara historis, kantor SAMSAT Sidoarjo merupakan Unit Pelayanan dari Unit pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur. Sebelumnya Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo ada 2 kantor yang terletak di lingkungan Polres Sidoarjo. Masing-masing merupakan Unit Pelayanan dari cabang Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur di Sidoarjo Timur-Barat. Karena beban tugas peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka untuk meningkatkan efektivitas kinerjanya dan pelayanan kepada masyarakat, sejak tahun 2001 cabang dinas pendapatan propinsi Sidoarjo barat digabung menjadi satu dan untuk

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

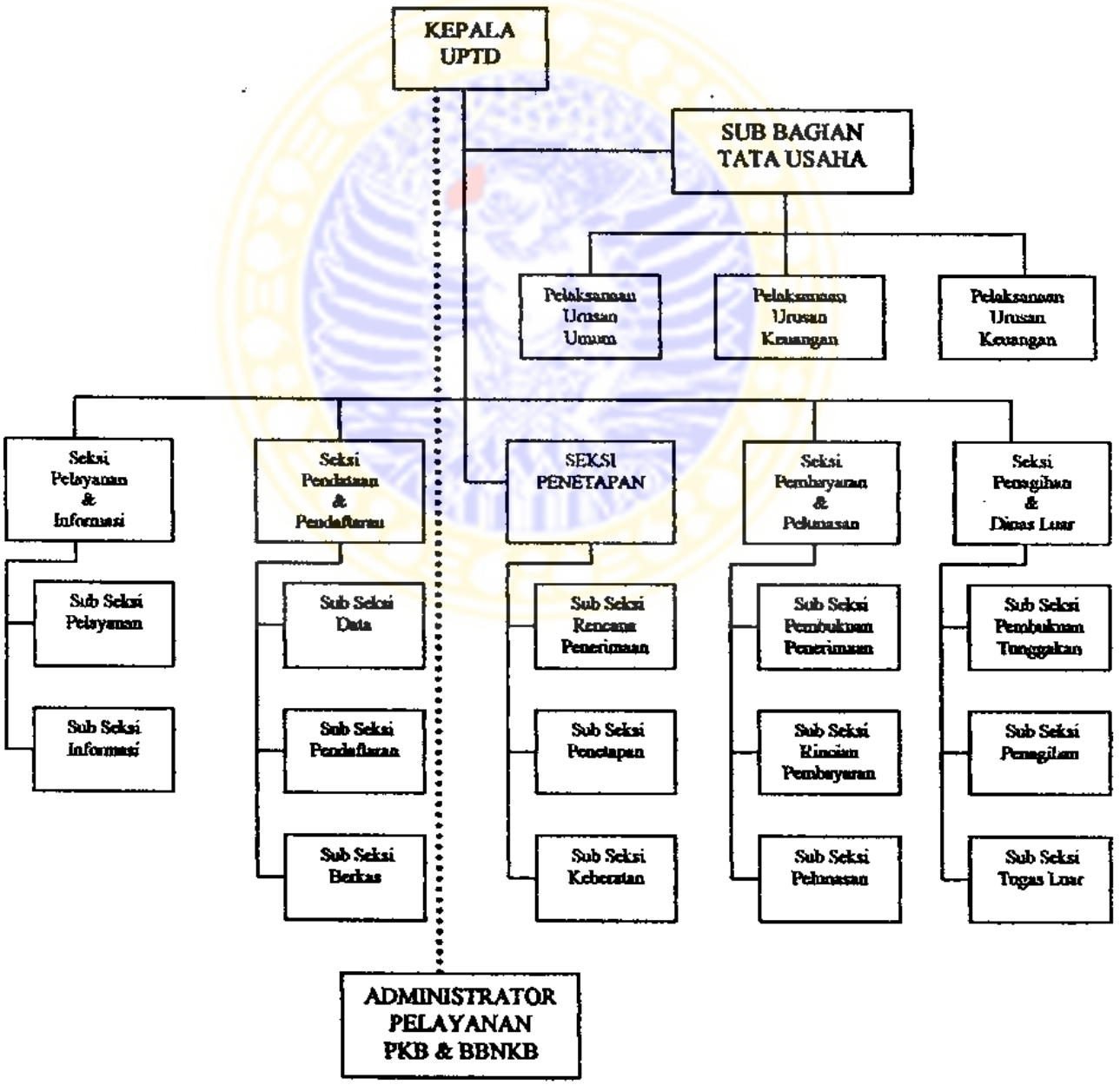
ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

itu telah dibangun gedung yang lebih *representative* yang terletak di jalan terusan lingkar barat Sidoarjo seperti yang ada saat ini.

II.3. Struktur Organisasi Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sidoarjo

Bagan II.1

Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Sidoarjo



ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

II.4. Aparatur Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sidoarjo

Jumlah pegawai atau aparatur Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo, telah mengacu pada instruksi bersama Menhankam / Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tanggal 11 Oktober 1999 Nomor. Ins/03/M/X/1999 tentang pelaksanaan pelayanan SAMSAT adalah 65 Orang, dengan perincian sebagai berikut :

1. Personil dari unsur Kepolisian sebanyak 42 orang
2. Personil dari unsur Dinas Pendapatan Propinsi sebanyak 20 orang
3. Personil dari unsur Jasa Raharja sebanyak 3 orang

Pada Kantor Bersama SAMSAT untuk koordinator dijabat oleh Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Sidoarjo. Namun dalam pelaksanaanya sehari-hari pada Kantor Bersama SAMSAT dikoordinasi oleh Kaur Regident dan Administrator Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)

Dari jumlah dan komposisi diatas, penempatan pegawai / aparatur telah disesuaikan dengan kebutuhan serta mempertimbangkan kemampuan, keterampilan, kecermatan, komunikasi, dan etika dari aparat yang bersangkutan. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan membuat daftar uraian tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari masing-masing aparat sesuai dengan unit kerja atau kelompok kerjanya masing-masing.

Adapun kelompok kerja atau tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) pada Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo adalah sebagai berikut :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

1. Kelompok Kerja Penelitian Berkas (Registrasi dan Identifikasi) dan Pendaftaran, terdiri dari :
   - Polri 5 (lima) orang meneliti Registrasi dan Identifikasi Ranmor dan cek blokir
   - Dipenda 1 (satu) orang meneliti KTP dan SPT
   - Sipil Polri 5 (lima) orang bertugas "Entry Data" pada komputer pendaftaran
2. Kelompok Kerja Otorisasi Data Statis kendaraan, terdiri dari :
   - Polri 3 (tiga) orang memberikan dan menetapkan nomor polisi dan nomor BPKB
   - Sipil Polri 2 (dua) orang membantu membuat order TNKB (plat nomor) untuk proses pencetakan TNKB bagi kendaraan baru, perpanjangan STNK dan penggantian nomor kendaraan lainnya.
3. Kelompok Kerja Penetapan, terdiri dari :
   - Dipenda 5 (lima) orang menetapkan BBN-KB / PKB
   - Jasa Raharja 3 (tiga) orang menetapkan besarnya SWDKLLJ
4. Kelompok Kerja Pembayaran, terdiri dari :
   - Petugas penerima pembayaran BBN-KB / PKB dan SWDKLLJ 4 (empat) orang sebagai kasir (Dipenda)
   - Bendahara khusus penerima (BKP / PPKD) 1 (satu) orang yang bertugas menyetor ke bank jatim dan kasda (Dipenda)
5. Kelompok Kerja Pencetak Penning dan STNK, terdiri dari :
   - Petugas Dipenda 2 (dua) orang sebagai pencetak penneng (tanda pelunasan)

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

- Petugas Polri 3 (tiga) orang bertugas mengesahkan STNK dan mencetak STNK
- Sipil Polri 2 (dua) orang bertugas memisahkan STNK dengan berkas

6. Kelompok Kerja Penyerahan, terdiri dari :
   - Petugas Dipenda 1 (satu) orang bertugas menyerahkan penneng
   - Petugas Polri 1 (satu) orang bertugas meregistrasi dan menyerahkan STNK
   - Sipil Polri 1 (satu) orang sebagai petugas pembantu penggabungan STNK, Penneng dan TNKB
7. Kelompok Kerja Kendaraan Baru, terdiri dari :
   - Petugas Polri 3 (tiga) orang sebagai peneliti dan registrasi identifikasi
   - Petugas Dipenda 1 (satu) orang bertugas sebagai kodering kendaraan baru / mutasi masuk
8. Kelompok Kerja Arsip dan Kartu Induk (KI), terdiri dari :
   - Polri 3 (tiga) orang bertugas membukukan dan menyusun arsip sesuai dengan nomor polisi
   - Sipil Polri 7 (tujuh) orang membantu penataan arsip
9. Kelompok Kerja Mutasi Terpadu, terdiri dari :
   - Bagian BPKB
     - Polri 2 (dua) orang bertugas penulisan dan menyerahkan BPKB
     - Sipil Polri 2 (dua) orang membantu penulisan BPKB
   - Bagian Mutasi Keluar / Mutasi Masuk
     - Polri 2 (dua) orang
     - Sipil Polri 1 (satu) orang

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

- Bagian Surat Keterangan Fiskal (SKF)
  - Dipenda 2 (dua) orang bertugas mendaftar dan mencetak SKF

10. Pusat Informasi, terdiri dari :
    - Dipenda 1 (satu) orang bertugas memberikan informasi tentang SAMSAT
    - Polri 1 (satu) orang
    - Jasa Raharja 1 (satu) orang
11. Loket Bermasalah, terdiri dari
    - :Polri 2 (dua) orang
12. Penyediaan Formulir, terdiri dari :
    - Polri 1 (satu) orang
    - Sipil Polri 2 (dua) orang

II.5. Pelayanan oleh Kantor SAMSAT Sidoarjo

II.5.1. Jenis Pelayanan

Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Sidaorjo berdasarkan petunjuk pelaksanaan bersama terdapat lima jenis pelayanan, yaitu :

1. Pendaftaran kendaraan baru
2. Pendaftaran perpanjangan STNK
3. Pendaftaran pengesahan STNK
4. Pendaftaran mutasi masuk
5. Pendaftaran persyaratan khusus

Tahap jenis pelayanan tersebut pada dasarnya dapat dibagi pertahap. Tahap pertama, terdiri atas loket penyediaan formulir dan loket cek fisik (didalam kerja ini tidak dapat dipastikan waktu proses penyelesaiannya karena cepat atau

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

lambatnya sangat tergantung kepada wajib pajak dalam melengkapi persyaratan pendaftaran). Tahap kedua, terdiri dari 2 loket, dimana loket pertama adalah loket pelayanan pendaftaran dan penetapan sedangkan loket kedua adalah loket pembayaran dan penyerahan (didalam kelompok kerja ini apabila persyaratan lengkap waktu yang diperlukan untuk pelayanan dapat dipastikan untuk setiap satu-satuan pelayanan, karena cepat atau lambatnya pelayanan pada kelompok kerja ini tergantung dari keaktifan para petugas).

II.5.2. Waktu Pelayanan

Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo memberikan pelayanan dengan jadwal sebagai berikut :

1. Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB
2. Jumat : 08.00 – 11.30 WIB
3. Sabtu : 08.00 – 12.30 WIB

Jika semua persyaratan sudah lengkap artinya pelanggan sudah melalui tahap pertama dari pelayanan yaitu pengmbilan formulir dan cek fisik kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, kendaraan mutasi dan perpanjangan STNK, maka aturan waktu maksimal untuk memberikan pelayanan (standar waktu) adalah :

1. Pengesahan STNK setiap tahun : 15 menit
2. Perpanjangan STNK 5 tahun : 30 menit
3. Mutasi masuk atau Bea balik nama : 60 menit
4. Kendaraan baru : 60 menit

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

II.5.3. Standar Biaya Pelayanan

II.5.3.1. Biaya administrasi STNK, BPKB, dan TNKB

Biaya administrasi untuk penggantian cetak STNK dan plat nomor serta biaya BPKB ditetapkan secara rinci berdasarkan Surat keputusan Kapolri tanggal 29 Januari 2001, nomor polisi SKEP/48/1/2001, surat telegram dari Kapolri tanggal 31 januari 2001 nomor polisi ST/86/1/2001, serta telegram Kapolda Jatim tanggal 8 Februari 2001 nomor 187/2001/Ditlantas. Adapun perinciannya adalah sebagai berikut :

1. Biaya administrasi STNK sebesar Rp. 4.500,00
2. Biaya administrasi BPKB sebesar Rp. 4.500,00
3. Biaya TNKB untuk :
   - Roda dua sebesar Rp. 10.000,00
   - Roda empat sebesar Rp. 15.000,00

II.5.3.2. Tarif Asuransi Jasa Raharja (SWDKLLJ)

Pengenaan tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ) didasarkan pada surat keputusan Menteri Keuangan nomor 416/kmk.06/2001 tentang penetapan santunan dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan raya (SWDKLLJ) adalah sebagai berikut :

1. Sepeda motor 50 cc ke bawah, mobil ambulance, jenasah, dan pemadam kebakaran sebesar Rp. 3000,00
2. Traktor, buldozer, forklit, mobil derek, eskavator, crane, dan sebagainya sebesar Rp. 13.000,00

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

3. Sepeda motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50 cc sampai dengan 250 cc dan kendaraan bermotor roda 3 sebesar Rp. 22.000,00
4. Sepeda motor dan scooter diatas 250 cc sebesar Rp. 43.000,00
5. Pick up atau mobil barang sampai dengan 2400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan angkutan umum sebesar Rp. 73.000,00
6. Mobil penumpang angkutan umum sampai dengan 1600 cc sebesar Rp. 43.000,00
7. Bus, mikro bus bukan angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1600 cc sebesar Rp. 53.000,00
8. Bus, mikro bus bukan angkutan umum sebesar Rp. 78.000,00
9. Truk, mobil tangki, mobil gandengan, mobil barang diatas 2400 cc, truk kontainer dan sejenisnya sebesar Rp. 83.000,00

II.5.3.3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

Besarnya tarif PKB dan BBNKB ditentukan berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor (NJKB) yang berpedoman pada Surat Keputusan Dalam Negeri (KEPMENDAGRI). Tarif PKB bukan umum besarnya 1,5 %, untuk kendaraan bermotor 1,0 % dan untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar 0,5 %.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

II.5.4. Mekanisme Dalam Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo

Ada beberapa mekanisme yang harus dilalui agar bisa menerima pelayanan dari Kantor Bersama SAMSAT. Mekanisme yang harus dilalui adalah :

1. Pendaftaran Kendaraan baru.
   a. Mengisi formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB).
   b. Identitas pemilik yang sah.
   c. Faktur.
   d. Sertifikat uji tipe, tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala, sertifikat NIK dan tanda pendaftaran tipe.
   e. Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan dari perusahan karoseri yang mendapat ijin.
   f. Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan.
   g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
2. Pendaftaran kendaraan bermotor eks dump TNI atau Polri.
   a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB).
   b. Identitas pemilik yang sah.
   c. Surat keputusan penghapusan, yaitu :
      - Surat keputusan penghapusan dari Menteri Pertahanan dan Keamanan atau Panglima TNI.
      - Surat keputusan penjualan dari kepala staf angkutan atau kepala kepolisian Republik indonesia.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

- Daftar kolektif kendaraan yang dilegalisir oleh kesatuan yang melaksanakan dump atau penghapusan.

d. Berita acara penjualan.

e. Kwitansi pembayaran yang bermaterai cukup.

f. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

3. Pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang negara.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB).

b. Identitas pemilik yang sah.

c. Bagi kendaraan bermotor dengan fasilitas penangguhan bea masuk terlebih dahulu harus melunasi bea kecuali ditentukan lain oleh menteri keuangan.

d. Surat keputusan lelang dari instansi yang berwenang.

e. Risalah atau berita acara penyerahan barang.

f. Kwitansi pembelian.

g. STNK dan BPKB atau surat keterangan dari polisi atau instansi yang berwenang tentang asal usul kendaraan bermotor.

4. Pendaftaran kendaraan bermotor CD/CC berdasarkan PP no.8 tahun 1957.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB).

b. Surat pengantar dari kedutaan yang bersangkutan.

c. Formulir B dari bea cukai untuk kendaraan yang mendapat fasilitas penangguhan bea masuk.

d. Pemberitahuan impor barang (PIB).

e. Rekomendasi dari departemen luar negeri.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

f. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

5. Pendaftaran kendaraan bermotor impor dalam keadaan utuh (CBU).

   a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB).

   b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah.

   c. Pemberitahuan impor barang.

   d. Formulir A dari bea cukai.

   e. Faktur.

   f. Sertifikat registrasi uji tipe, tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala.

   g. Buku hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

6. Pendaftaran kendaraan bermotor Badan Internasional Lainnya berdasarkan PP no. 19 tahun 1955.

   a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB).

   b. Surat keterangan atau surat pengantar dari sekretariat Negara Republik Indonesia.

   c. Formulir B dari bea cukai untuk kendaraan yang mendapat fasilitas penangguhan bea masuk dan faktur untuk kendaraan *assembling*.

   d. Pemberitahuan impor barang (PIB).

   e. Surat pengantar dari badan internasional atau paspor pemilik dengan 1 (satu) eksemplar fotocopi.

   f. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

7. Pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan putusan pengadilan.
   a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB).
   b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
   c. STNK dan BPKB atau surat keterangan polisi tentang asal usul kendaraan bermotor.
   d. Salinan putusan pengadilan negeri yang telah mempunyai kekuatan hukum pasti dan dilegalisir.
8. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun.
   a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
   b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
   c. STNK asli.
   d. BPKB asli atau *leasing* (surat keterangan dari bank atau dealer apabila BPKB masih jadi agunan di bank)
   e. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ) atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.
9. Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setelah 5 tahun.
   a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.

c. STNK asli.

d. BPKB asli atau *leasing* (surat keterangan dari Bank atau dealer apabila BPKB masih jadi agunan di Bank).

e. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.

f. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

10. Pendaftaran kendaraan mutasi.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor

b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.

c. STNK asli.

d. BPKB asli.

e. Kwitansi pembelian yang sah (untuk gantti pemilik).

f. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.

g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

11. Pendaftaran kendaraan bermotor pindah (mutasi) keluar daerah.
    a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
    b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
    c. STNK asli.
    d. BPKB asli.
    e. Kwitansi pembelian yang sah (untuk gantti pemilik).
    f. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.
    g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor
12. Pendaftaran kendaraan bermotor pindah dari luar daerah.
    a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
    b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
    c. Surat keterangan pindah sebagai pengganti STNK.
    d. BPKB asli.
    e. Surat keterangan fiskal antar daerah.
    f. Kwitansi pembelian yang sah (untuk ganti pemilik).
    g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

13. Pendaftaran kendaraan bermotor pindah alamat dalam wilayah kerja SAMSAT yang sama.
    a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
    b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
    c. STNK asli.
    d. BPKB asli.
    e. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
14. Pendaftaran kendaraan bermotor rubah bentuk.
    a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor
    b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
    c. STNK asli.
    d. BPKB asli
    e. Surat keterangan rubah bentuk dari perusahaan karoseri atau bengkel yang telah memiliki ijin yang sah.
    f. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.
    g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

15. Pendaftaran kendaraan bermotor ganti mesin.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor

b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.

c. STNK asli.

d. BPKB asli.

e. Surat pernyataan dari pemilik bermaterai bahwa kendaraan tidak dalam sengketa atau tidak sedang dijamin.

f. Untuk penggantian mesin yang berasal dari pembelian luar negeri atau impor harus memiliki *invorpas* yang menyebutkan nomor mesin.

g. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.

h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

16. Pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor

b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.

c. STNK asli.

d. BPKB asli.

e. Surat keterangan pengecatan, bermaterai dari bengkel.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

f. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.

g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

17. Pendaftaran kendaraan beermotor STNK rusak atau hilang atau duplikat.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor

b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.

c. STNK yang rusak atau surat keterangan hilang dari kepolisian.

d. BPKB asli.

e. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

f. Iklan surat kabar 1 kali dikliping.

g. Surat pernyataan tidak terlibat :

- Kecelakaan lalu lintas.
- Tindak pidana (Reskrim Polres).
- Tilang (Gakkum) Polres.

18. Pendaftaran ganti nomor kendaraan.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor

b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.

c. STNK asli.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

d. BPKB asli.

e. Surat permohonan dari pemilik untuk ganti nomor kendaraan dengan alasan yang dapat diterima.

f. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.

g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

19. Pendaftaran kendaraan bermotor dengan persyaratan khusus.

a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor

b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.

c. STNK asli.

d. BPKB asli.

e. Surat keputusan penjualan dan penghapusan atau pengalihan kendaraan bermotor dinas dari kas negara atau daerah.

f. Bukti pembayaran lunas dari kas negara atau daerah.

g. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.

h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

20. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama atas dasar hibah atau warisan.
    a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor
    b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
    c. STNK asli.
    d. BPKB asli.
    e. Surat keterangan kematian dan persetujuan ahli waris atau akte notaris atau putusan pengadilan negeri.
    f. Surat hibah yang bermaterai atau akte notaris.
    g. Khusus bagi kendaraan yang belum melunasi bea masuk harus melampirkan formulir C dari bea dan cukai, pengecualian dari syarat ini diatur oleh Dirjen bea cukai.
    h. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.
    i. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
21. Pendaftaran kendaraan bermotor eks taksi
    a. Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor
    b. Identitas atau tanda jati diri pemohon atau pemilik yang sah atau KTP.
    c. STNK asli.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

d. BPKB asli.

e. Formulir C dari bea cukai kecuali menteri keuangan menetapkan lain.

f. Kwitansi pembelian yang sah.

g. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (SWDKLLJ atau SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.

h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

BAB III

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan disajikan data yang diperoleh dari temuan di lapangan (data primer) dengan cara penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 30 responden di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sidoarjo. Kemudian data-data tersebut disajikan secara sistematis berupa angka-angka atau skor yang berguna untuk memberikan gambaran yang bermakna dan sistematis terhadap gejala dari masing-masing variabel sekaligus sebagai dasar untuk mengkorelasikan antar variabel penelitian.

. Dalam penelitian ini terdiri dari variabel pengaruh yaitu tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (variabel X), variabel terpengaruh yaitu tingkat kepuasan pelanggan (variabel Y), serta variabel antara yaitu tingkat kualitas pelayanan (variabel Z).

III.1. Variabel Terpengaruh (Y)

Variabel terpengaruh dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan 2 indikator yaitu layanan yang diterima dan biaya yang harus dikeluarkan. Untuk indikator layanan yang diterima dibagi lagi menjadi 5 sub indikator yaitu tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Tangibles* (bukti fisik), tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan), tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Responsiveness (daya tanggap), tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Assurance* (jaminan), tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Empathy* (empati). Lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian dan tabel berikut ini :

III.1.1. Layanan Yang Diterima

III.1.1.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Tangibles* (bukti fisik) digunakan 6 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.1 sampai dengan tabel III.6 berikut ini :

Tabel III.1

Tingkat Kepuasan Terhadap Teknologi

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	9	30.%
Puas	17	56.7 %
Sangat Puas	4	13.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.1

Tabel III.1 menunjukkan bahwa dari 30 responden, sebesar 30 % responden menjawab cukup puas terhadap teknologi yang ada di SAMSAT. Sementara 56,7 % responden menjawab puas dengan teknologi yang ada di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 13,3 % responden menyatakan sangat puas dengan teknologi yang ada di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan teknologi yang ada.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.2

Tingkat Kepuasan Terhadap Desain Penataan Interior

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	12	40 %
Puas	14	46.7 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.2

Dari tabel III.2 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan bahwa SAMSAT Sidoarjo mempunyai desain interior yang baik. Sebanyak 40 % responden menyatakan cukup puas dengan desain penataan interior di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 46,7 % responden menyatakan puas dengan desain penataan interior di SAMSAT. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan desain penataan interior di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan desain penataan interior di SAMSAT Sidoarjo.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.3

Tingkat Kepuasan Terhadap Kenyamanan Tempat Duduk di Ruang Tunggu

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	10	33.3 %
Puas	17	56.7 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.3

Dari tabel III.3 menunjukkan bahwa sebesar 33,3 % responden menjawab cukup puas terhadap kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu SAMSAT. Sementara 56,7 % responden menjawab puas dengan kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat puas dengan kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu SAMSAT.

Tabel III.4

Tingkat Kepuasan Terhadap Kerapian Seragam Petugas

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	22	73.3 %
Sangat Puas	1	3.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.4

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.4 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab cukup puas terhadap kerapian seragam petugas SAMSAT. Sementara 73,3 % responden menjawab puas dengan kerapian seragam petugas SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 3,3 % responden menyatakan sangat puas dengan kerapian seragam petugas SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kerapian seragam petugas SAMSAT.

Tabel III.5

Tingkat Kepuasan Terhadap Kebersihan Toilet

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	4	13.3 %
Puas	22	73.3 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.5

Dari tabel III.5 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas dengan kebersihan toilet yang terdapat di SAMSAT. Sebanyak 13,3 % responden menyatakan cukup puas dengan kebersihan toilet yang terdapat di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 73,3 % responden menyatakan puas dengan kebersihan toilet yang terdapat di SAMSAT. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan kebersihan toilet yang terdapat di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kebersihan toilet yang terdapat di SAMSAT.

Tabel III.6

Tingkat Kepuasan Terhadap Kondisi Penerangan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	21	70 %
Sangat Puas	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.6

Dari tabel III.6 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab cukup puas terhadap kondisi penerangan di SAMSAT. Sementara 70 % responden menjawab puas dengan kondisi penerangan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan sangat puas dengan kondisi penerangan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kondisi penerangan di SAMSAT.

III.1.1.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan) digunakan 4 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.7 sampai dengan tabel III.10 berikut ini :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.7

Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu dalam Pengurusan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	13	43.3 %
Puas	15	50 %
Sangat Puas	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.7

Dari tabel III.7 menunjukkan bahwa sebesar 43,3 % responden menjawab cukup puas terhadap ketepatan waktu dalam pengurusan di SAMSAT. Sementara 50 % responden menjawab puas dengan ketepatan waktu dalam pengurusan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan sangat puas dengan ketepatan waktu dalam pengurusan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan ketepatan waktu dalam pengurusan di SAMSAT.

Tabel III.8

Tingkat Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	6	20 %
Puas	21	70 %
Sangat Puas	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.8

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.8 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecepatan pelayanan yang terdapat di SAMSAT. Sebanyak 20 % responden menyatakan cukup puas dengan kecepatan pelayanan yang terdapat di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 70 % responden menyatakan puas dengan kecepatan pelayanan yang terdapat di SAMSAT. Sementara sisanya 6,7 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang terdapat di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kecepatan pelayanan yang terdapat di SAMSAT.

Tabel III.9

Tingkat Kepuasan Terhadap Keterampilan Petugas sehingga Diperoleh Kemudahan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	9	30 %
Puas	18	60 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.9

Dari tabel III.9 menunjukkan bahwa sebesar 30 % responden menjawab cukup puas terhadap keterampilan yang dimiliki petugas sehingga diperoleh kemudahan. Sementara 60 % responden menjawab puas dengan keterampilan yang dimiliki petugas sehingga diperoleh kemudahan. Dan sisanya sebanyak 10 % responden

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

menyatakan sangat puas dengan keterampilan yang dimiliki petugas sehingga diperoleh kemudahan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan keterampilan yang dimiliki petugas sehingga diperoleh kemudahan dalam pengurusan di SAMSAT.

Tabel III.10

Tingkat Kepuasan Terhadap Kecakapan Memberikan Penjelasan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	19	63.3 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.10

Dari tabel III.10 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan. Sebanyak 23,3 % responden menyatakan cukup puas dengan kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan. Sedangkan sebanyak 63,3 % responden menyatakan puas dengan kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

III.1.1.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) digunakan 4 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.11 sampai dengan tabel III.14 berikut ini :

Tabel III.11

Tingkat Kepuasan Terhadap Kecepatan / Ketanggapan Petugas Membantu Antrian

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	12	40 %
Puas	14	46.7 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.11

Dari tabel III.11 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecepatan / ketanggapan petugas dalam membantu antrian. Sebanyak 40 % responden menyatakan cukup puas dengan kecepatan / ketanggapan petugas dalam membantu antrian. Sedangkan sebanyak 46,7 % responden menyatakan puas dengan kecepatan / ketanggapan petugas dalam membantu antrian. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan kecepatan / ketanggapan petugas dalam membantu antrian.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kecepatan / ketanggapan petugas dalam membantu antrian di SAMSAT.

Tabel III.12

Tingkat Kepuasan Terhadap Kebersedian Petugas dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pelanggan yang Terlambat Membayar

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	10	33.3 %
Puas	17	56.7 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	**30**	**100 %**

Sumber : Kuesioner no.12

Dari tabel III.12 menunjukkan bahwa sebesar 33,3 % responden menjawab cukup puas terhadap kebersedian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar. Sementara 56,7 % responden menjawab puas dengan kebersedian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat puas dengan kebersedian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kebersedian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar di SAMSAT Sidoarjo.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.13

Tingkat Kepuasan Terhadap Ketanggapan Petugas ketika Pelanggan Menyampaikan Keluhan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	22	73.3 %
Sangat Puas	1	3.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.13

Dari tabel III.13 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab cukup puas terhadap ketanggapan petugas ketika pelanggan menyampaikan keluhan. Sementara 73,3 % responden menjawab puas dengan ketanggapan petugas ketika pelanggan menyampaikan keluhan. Dan sisanya sebanyak 3,3 % responden menyatakan sangat puas dengan ketanggapan petugas ketika pelanggan menyampaikan keluhan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan ketanggapan petugas ketika pelanggan menyampaikan keluhan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.14

Tingkat Kepuasan Terhadap Kebersediaan Petugas dalam Memberikan Informasi

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	4	13.3 %
Puas	22	73.3 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.14

Dari tabel III.14 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas terhadap kebersediaan petugas dalam memberikan informasi. Sebanyak 13,3 % responden menyatakan cukup puas dengan kebersediaan petugas dalam memberikan informasi. Sedangkan sebanyak 73,3 % responden menyatakan puas dengan kebersediaan petugas dalam memberikan informasi. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat puas kebersediaan petugas dalam memberikan informasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kebersediaan petugas dalam memberikan informasi di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

III.1.1.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Assurance* (jaminan)

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Assurance* (jaminan) digunakan 2 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.15 sampai dengan tabel III.16 berikut ini :

Tabel III.15

Tingkat Kepuasan Terhadap Asuransi yang Diberikan kepada Pelanggan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	21	70 %
Sangat Puas	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.15

Dari tabel III.15 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab cukup puas terhadap asuransi yang diberikan kepada pelanggan. Sementara 70 % responden menjawab puas dengan asuransi yang diberikan kepada pelanggan. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan sangat puas dengan asuransi yang diberikan kepada pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan asuransi yang diberikan kepada pelanggan di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.16

Tingkat Kepuasan Terhadap Jaminan Keamanan Barang Bawaan Pelanggan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	13	43.3 %
Puas	15	50 %
Sangat Puas	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.16

Dari tabel III.16 menunjukkan bahwa sebesar 43,3 % responden menjawab cukup puas terhadap jaminan keamanan barang bawaan yang dibawa oleh pelanggan.. Sementara 50 % responden menjawab puas dengan jaminan keamanan barang bawaan yang dibawa oleh pelanggan. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan sangat puas dengan jaminan keamanan barang bawaan yang dibawa oleh pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan jaminan keamanan barang bawaan yang dibawa oleh pelanggan di SAMSAT.

III.1.1.5. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi *Empathy* (empati)

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *empathy* (empati) digunakan 5 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.17 sampai dengan tabel III.21 berikut ini :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.17

Tingkat Kepuasan Terhadap Sikap Ramah Petugas

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	6	20 %
Puas	21	70 %
Sangat Puas	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.17

Dari tabel III.17 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas terhadap sikap ramah petugas. Sebanyak 20 % responden menyatakan cukup puas dengan sikap ramah petugas. Sedangkan sebanyak 70 % responden menyatakan puas dengan sikap ramah petugas. Sementara sisanya 6,7 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan sikap ramah petugas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan sikap ramah petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT.

Tabel III.18

Tingkat Kepuasan Terhadap Sikap Hormat Petugas

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	9	30 %
Puas	18	60 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.18

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.18 menunjukkan bahwa sebesar 30 % responden menjawab cukup puas terhadap sikap hormat petugas. Sementara 60 % responden menjawab puas dengan sikap hormat petugas. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat puas dengan sikap hormat petugas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan sikap hormat yang diberikan petugas SAMSAT.

Tabel III.19

Tingkat Kepuasan Terhadap Kemampuan Petugas Memahami Kebutuhan Pelanggan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	19	63.3 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.19

Dari tabel III.19 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas terhadap kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan. Sebanyak 23,3 % responden menyatakan cukup puas dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan. Sedangkan sebanyak 63,3 % responden menyatakan puas dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan.

Tabel III.20

Tingkat Kepuasan Terhadap Kemampuan Petugas dalam Melakukan Komunikasi

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	22	73.3 %
Sangat Puas	1	3.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.20

Dari tabel III.20 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab cukup puas terhadap kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan. Sementara 73,3 % responden menjawab puas dengan kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan. Dan sisanya sebanyak 3,3 % responden menyatakan sangat puas dengan kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.21

Tingkat Kepuasan Terhadap Kebersediaan SAMSAT Menerima Kritik/Saran

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	3.3 %
Cukup Puas	4	13.3 %
Puas	22	73.3 %
Sangat Puas	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.21

Dari tabel III.21 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak puas terhadap kebersediaan SAMSAT menerima kritik / saran dari para pelanggan. Sebanyak 13,3 % responden menyatakan cukup puas dengan kebersediaan SAMSAT menerima kritik / saran dari para pelanggan. Sedangkan sebanyak 73,3 % responden menyatakan puas dengan kebersediaan SAMSAT menerima kritik / saran dari para pelanggan. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat puas dengan kebersediaan SAMSAT menerima kritik / saran dari para pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan kebersediaan SAMSAT dalam menerima kritik / saran dari para pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

III.1.2. Biaya Yang Harus Dikeluarkan

Tabel III.22

Tingkat Kepuasan Terhadap Biaya Pengurusan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	7	23.3 %
Puas	21	70 %
Sangat Puas	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.22

Dari tabel III.22 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab cukup puas terhadap biaya pengurusan yang dikeluarkan. Sementara 70 % responden menjawab puas dengan biaya pengurusan yang dikeluarkan. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan sangat puas dengan biaya pengurusan yang dikeluarkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas dengan biaya pengurusan yang dikeluarkan.

III.2. Variabel Pengaruh (X)

Variabel terpengaruh dalam penelitian ini adalah akuntabilitas kinerja pelayanan. Untuk mengukur akuntabilitas kinerja pelayanan digunakan 4 indikator yaitu profesionalisme petugas, kejelasan aturan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kedisiplinan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian dan tabel berikut ini :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

III.2.1. Profesionalisme Petugas

Untuk mengukur profesionalisme petugas digunakan 3 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.23 sampai dengan tabel III.25 berikut ini :

Tabel III.23

Kecepatan Pelayanan oleh Petugas

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat	-	-
Cukup Cepat	6	20 %
Cepat	21	70 %
Sangat Cepat	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.23

Dari tabel III.23 menunjukkan sebesar 20 % responden menjawab bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup cepat. Sementara 70 % responden menjawab bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas cepat. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat cepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT cepat.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.24

Ketepatan Pelayanan oleh Petugas

Jawaban Tepat	Frekuensi	Persentase
Tidak Tepat	1	3.3 %
Cukup Tepat	4	13.3 %
Tepat	24	80 %
Sangat Tepat	1	3.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.24

Dari tabel III.24 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas tidak tepat. Sebanyak 13,3 % responden menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas cukup tepat. Sedangkan sebanyak 80 % responden menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas tepat. Sementara sisanya 3,3 % responden yang lain menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sangat tepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas SAMSAT tepat.

Tabel III.25

Ketanggapan Petugas dalam Menangani Keluhan

Jawaban Tanggap	Frekuensi	Persentase
Tidak Tanggap	-	-
Cukup Tanggap	10	33.3 %
Tanggap	18	60 %
Sangat Tanggap	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.25

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.25 menunjukkan bahwa sebesar 33,3 % responden menjawab bahwa petugas cukup tanggap dalam menangani keluhan. Sementara 60 % responden menjawab petugas tanggap dalam menangani keluhan . Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan bahwa petugas sangat tanggap dalam menangani keluhan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas tanggap dalam menangani keluhan pelanggan di SAMSAT.

III.2.2. Kejelasan Aturan

Untuk mengukur kejelasan aturan digunakan 1 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.26 berikut ini :

Tabel III.26

Ketersediaan *Standard Operational Procedur (SOP)*

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Tersedia	-	-
Cukup Tersedia	7	23.3 %
Tersedia	22	73.3 %
Sangat Tersedia	1	3.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.26

Dari tabel III.26 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab *Standard Operational Procedur* di SAMSAT cukup tersedia.. Sementara 73,3 % responden menjawab di SAMSAT tersedia *Standard Operational Procedur*. Dan sisanya sebanyak 3,3 % responden menyatakan *Standard Operational Procedur* di SAMSAT sangat tersedia.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa di SAMSAT tersedia *Standard Operational Procedur*.

III.2.3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Untuk mengukur kelengkapan sarana dan prasarana digunakan 2 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.27 sampai dengan tabel III.28 berikut ini :

Tabel III.27

Ketersediaan Perlengkapan Kerja

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Tersedia	-	-
Cukup Tersedia	8	26.7 %
Tersedia	20	66.7 %
Sangat Tersedia	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.27

Dari tabel III.27 menunjukkan bahwa sebesar 26,7 % responden menjawab perlengkapan kerja di SAMSAT cukup tersedia.. Sementara 66,7 % responden menjawab di SAMSAT tersedia perlengkapan kerja. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan perlengkapan kerja di SAMSAT sangat tersedia.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa di SAMSAT tersedia perlengkapan kerja.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.28

Ketersediaan Tempat Penyaluran Saran / Kritik

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Tersedia	-	-
Cukup Tersedia	7	23.3 %
Tersedia	22	73.3 %
Sangat Tersedia	1	3.3 %
Total	30	100%

Sumber : Kuesioner no.28

Dari tabel III.28 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab tempat penyaluran saran / kritik di SAMSAT cukup tersedia.. Sementara 73,3 % responden menjawab di SAMSAT tersedia tempat penyaluran saran / kritik. Dan sisanya sebanyak 3,3 % responden menyatakan tempat penyaluran saran / kritik di SAMSAT sangat tersedia.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa di SAMSAT tersedia tempat penyaluran saran / kritik.

III.2.4. Kedisiplinan

Untuk mengukur kedisiplinan digunakan 2 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.29 sampai dengan tabel III.30 berikut ini :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.29

Kedisiplinan terhadap Kehadiran

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Sering	-	-
Cukup Sering	7	23.3 %
Sering	20	66.7 %
Sangat Sering	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.29

Dari tabel III.29 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab tingkat kehadiran petugas di SAMSAT cukup sering.. Sementara 66,7 % responden menjawab petugas di SAMSAT sering hadir. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan tingkat kehadiran petugas di SAMSAT sangat sering.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas di SAMSAT sering hadir.

Tabel III.30

Tingkat Kepatuhan terhadap Peraturan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Patuh	-	-
Cukup Patuh	4	13.3 %
Patuh	26	86.7 %
Sangat Patuh	-	-
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.30

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.30 menunjukkan bahwa sebesar 13,3 % responden menjawab petugas di SAMSAT cukup patuh. Dan sisanya sebanyak 86,7 % responden menyatakan petugas di SAMSAT patuh terhadap peraturan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas di SAMSAT patuh terhadap peraturan.

III.3. Variabel Antara (Z)

Variabel antara dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan 5 indikator yaitu penilaian terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik), penilaian terhadap dimensi *reliability* (kehandalan), penilaian terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap), penilaian terhadap dimensi *assurance* (jaminan), dan penilaian terhadap dimensi *empathy* (empati). Lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian dan tabel berikut ini :

III.3.1. Penilaian Terhadap Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

Untuk mengukur penilaian terhadap dimensi *Tangibles* (bukti fisik) digunakan 6 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.31 sampai dengan tabel III.36 berikut ini :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Perlengkapan dengan Teknologi yang modern

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	8	26.7 %
Setuju	18	60 %
Sangat Setuju	4	13.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.31

Dari tabel III.31 menunjukkan bahwa sebesar 26,7 % responden menjawab cukup setuju terhadap perlengkapan di SAMSAT yang menggunakan teknologi yang modern. Sementara 60 % responden menjawab setuju dengan perlengkapan di SAMSAT yang menggunakan teknologi yang modern. Dan sisanya sebanyak 13,3 % responden menyatakan sangat setuju dengan perlengkapan di SAMSAT yang menggunakan teknologi yang modern.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan perlengkapan di SAMSAT yang menggunakan teknologi yang modern.

Tabel III.32

Desain Interior yang Baik

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	8	26.7 %
Setuju	21	70 %
Sangat Setuju	1	3.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.32

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.32 menunjukkan bahwa sebesar 26,7 % responden menjawab cukup setuju terhadap desain interior yang baik di SAMSAT. Sementara 70 % responden menjawab setuju dengan desain interior yang baik di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 3,3 % responden menyatakan sangat setuju dengan desain interior yang baik di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan desain interior yang baik di SAMSAT.

Tabel III.33

Kenyamanan Tempat Duduk bagi Pelanggan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	1	3.3 %
Cukup Setuju	8	26.7 %
Setuju	18	60 %
Sangat Setuju	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.33

Dari tabel III.33 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak setuju bahwa SAMSAT mempunyai tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan. Sebanyak 26,7 % responden menyatakan cukup setuju bahwa SAMSAT mempunyai tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan. Sedangkan sebanyak 60 % responden menyatakan setuju bahwa SAMSAT mempunyai tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat setuju bahwa SAMSAT mempunyai tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa SAMSAT mempunyai tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan.

Tabel III.34

Kerapian Seragam Petugas

[illegible]	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	6	20 %
Setuju	21	70 %
Sangat Setuju	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.34

Dari tabel III.34 menunjukkan bahwa sebesar 20 % responden menjawab cukup setuju terhadap kerapian seragam petugas di SAMSAT. Sementara 70 % responden menjawab setuju dengan kerapian seragam petugas di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju dengan kerapian seragam petugas di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kerapian seragam petugas di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.35

Kebersihan Toilet

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	4	13.3 %
Setuju	25	83.3 %
Sangat Setuju	1	3.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.35

Dari tabel III.35 menunjukkan bahwa sebesar 13,3 % responden menjawab cukup setuju terhadap kebersihan toilet di SAMSAT. Sementara 83,3 % responden menjawab setuju dengan kebersihan toilet di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 3,3 % responden menyatakan sangat setuju dengan kebersihan toilet di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kebersihan toilet di SAMSAT.

Tabel III.36

Kondisi Penerangan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	6	20 %
Setuju	21	70 %
Sangat Setuju	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.36

Dari tabel III.36 menunjukkan bahwa sebesar 20 % responden menjawab cukup setuju terhadap kondisi penerangan di SAMSAT. Sementara 70 % responden

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

menjawab setuju dengan kondisi penerangan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju dengan kondisi penerangan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kondisi penerangan di SAMSAT.

III.3.2. Penilaian Terhadap Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Untuk mengukur penilaian terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan) digunakan 4 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.37 sampai dengan tabel III.40 berikut ini :

Tabel III.37

Ketepatan Waktu ketika Melakukan Pengurusan

[illegible]	[illegible]	[illegible]
Tidak Setuju	1	3.3 %
Cukup Setuju	6	20 %
Setuju	21	70 %
Sangat Setuju	2	6.7 %
[illegible]	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.37

Dari tabel III.37 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak setuju terhadap ketepatan waktu ketika melakukan pengurusan di SAMSAT. Sebanyak 20 % responden menyatakan cukup setuju terhadap ketepatan waktu ketika melakukan pengurusan di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 60 % responden menyatakan setuju terhadap ketepatan waktu ketika melakukan pengurusan di SAMSAT. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat setuju terhadap ketepatan waktu ketika melakukan pengurusan di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju terhadap ketepatan waktu ketika melakukan pengurusan di SAMSAT.

Tabel III.38

Kecepatan Pelayanan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	6	20 %
Setuju	21	70 %
Sangat Setuju	3	.10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.38

Dari tabel III.38 menunjukkan bahwa sebesar 20 % responden menjawab cukup setuju terhadap kecepatan pelayanan di SAMSAT. Sementara 70 % responden menjawab setuju dengan kecepatan pelayanan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju dengan kecepatan pelayanan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kecepatan pelayanan di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.39

Kemudahan Pelayanan Saat Melakukan Pengurusan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	2	6.7 %
Cukup Setuju	10	33.3 %
Setuju	14	46.7 %
Sangat Setuju	4	13.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.39

Dari tabel III.39 tersebut dinyatakan ada sebanyak 6,7 % responden yang menyatakan tidak setuju terhadap kemudahan pelayanan saat melakukan pengurusan di SAMSAT. Sebanyak 33,3 % responden menyatakan cukup setuju terhadap kemudahan pelayanan saat melakukan pengurusan di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 46,7 % responden menyatakan setuju terhadap kemudahan pelayanan saat melakukan pengurusan di SAMSAT. Sementara sisanya 13,3 % responden yang lain menyatakan sangat setuju terhadap kemudahan pelayanan saat melakukan pengurusan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju terhadap kemudahan pelayanan saat melakukan pengurusan di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.40

Kecakapan dalam Memberikan Penjelasan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	11	36.7 %
Setuju	14	46.7 %
Sangat Setuju	5	16.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.40

Dari tabel III.40 menunjukkan bahwa sebesar 36,7 % responden menjawab cukup setuju terhadap kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan di SAMSAT. Sementara 46,7 % responden menjawab setuju dengan kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 16,7 % responden menyatakan sangat setuju dengan kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan di SAMSAT.

III.3.3. Penilaian Terhadap Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Untuk mengukur penilaian terhadap dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) digunakan 4 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.41 sampai dengan tabel III.44 berikut ini

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.41

Ketanggapan dalam Membantu Antrian

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	6	20 %
Setuju	21	70 %
Sangat Setuju	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.41

Dari tabel III.41 menunjukkan bahwa sebesar 20 % responden menjawab cukup setuju terhadap ketanggapan petugas dalam membantu antrian di SAMSAT. Sementara 70 % responden menjawab setuju dengan ketanggapan petugas dalam membantu antrian di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju dengan ketanggapan petugas dalam membantu antrian di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan ketanggapan petugas dalam membantu antrian di SAMSAT.

Tabel III.42

Kebersediaan Memberikan Pelayanan terhadap Pelanggan yang Terlambat Membayar

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	11	36.7 %
Setuju	17	56.7 %
Sangat Setuju	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.42

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.42 menunjukkan bahwa sebesar 36,7 % responden menjawab cukup setuju terhadap kebersediaan petugas dalam memberikan layanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar di SAMSAT. Sementara 56,7 % responden menjawab setuju dengan kebersediaan petugas dalam memberikan layanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan sangat setuju dengan kebersediaan petugas dalam memberikan layanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kebersediaan petugas dalam memberikan layanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar di SAMSAT.

Tabel III.43

Ketanggapan terhadap Keluhan Pelanggan

[illegible]	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	1	3.3 %
Cukup Setuju	7	23.3 %
Setuju	20	66.7 %
Sangat Setuju	2	6.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.43

Dari tabel III.43 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak setuju terhadap ketanggapan petugas dalam menerima keluhan pelanggan di SAMSAT. Sebanyak 23,3 % responden menyatakan cukup setuju terhadap ketanggapan petugas dalam menerima keluhan pelanggan di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 66,7 % responden menyatakan setuju terhadap ketanggapan

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

petugas dalam menerima keluhan pelanggan di SAMSAT. Sementara sisanya 6,7 % responden yang lain menyatakan sangat setuju terhadap ketanggapan petugas dalam menerima keluhan pelanggan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju terhadap ketanggapan petugas dalam menerima keluhan pelanggan di SAMSAT.

Tabel III.44

Kebersediaan Memberikan Informasi

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	11	36.7 %
Setuju	14	46.7 %
Sangat Setuju	5	16.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.44

Dari tabel III.44 menunjukkan bahwa sebesar 36,7 % responden menjawab cukup setuju terhadap kebersediaan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan. Sementara 46,7 % responden menjawab setuju dengan kebersediaan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan. Dan sisanya sebanyak 16,7 % responden menyatakan sangat setuju dengan kebersediaan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kebersediaan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

III.3.4. Penilaian Terhadap Dimensi *Assurance* (jaminan)

Untuk mengukur penilaian terhadap dimensi *Assurance* (jaminan) digunakan 2 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.45 sampai dengan tabel III.46 berikut ini :

Tabel III.45

Jaminan Asuransi kepada Pelanggan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	5	16.7 %
Setuju	20	66.7 %
Sangat Setuju	5	16.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.45

Dari tabel III.45 menunjukkan bahwa sebesar 16,7 % responden menjawab cukup setuju terhadap jaminan asuransi kepada pelanggan di SAMSAT. Sementara 66,7 % responden menjawab setuju dengan jaminan asuransi kepada pelanggan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 16,7 % responden menyatakan sangat setuju dengan jaminan asuransi kepada pelanggan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan jaminan asuransi kepada pelanggan di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.46

Jaminan Keamanan Barang Bawaan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	1	3.3 %
Cukup Setuju	11	36.7 %
Setuju	13	43.3 %
Sangat Setuju	5	16.7 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.46

Dari tabel III.46 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak setuju terhadap jaminan keamanan barang bawaan pelanggan di SAMSAT. Sebanyak 36,7 % responden menyatakan cukup setuju terhadap jaminan keamanan barang bawaan pelanggan di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 43,3 % responden menyatakan setuju terhadap jaminan keamanan barang bawaan pelanggan di SAMSAT. Sementara sisanya 16,7 % responden yang lain menyatakan sangat setuju terhadap jaminan keamanan barang bawaan pelanggan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju terhadap jaminan keamanan barang bawaan pelanggan di SAMSAT.

III.3.5. Penilaian Terhadap Dimensi *Empathy* (empati)

Untuk mengukur penilaian terhadap dimensi *Assurance* (jaminan) digunakan 5 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.47 sampai dengan tabel III.51 berikut ini :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.47

Sikap Ramah Petugas ketika Memberikan Pelayanan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	10	33.3 %
Setuju	17	56.7 %
Sangat Setuju	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.47

Dari tabel III.47 menunjukkan bahwa sebesar 33,3 % responden menjawab cukup setuju terhadap sikap ramah petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT. Sementara 56,7 % responden menjawab setuju dengan sikap ramah petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju dengan sikap ramah petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan sikap ramah petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT.

Tabel III.48

Sikap Hormat Petugas ketika Memberikan Pelayanan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	10	33.3 %
Setuju	16	53.3 %
Sangat Setuju	4	13.3 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.48

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel III.48 menunjukkan bahwa sebesar 33,3 % responden menjawab cukup setuju terhadap sikap hormat petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT. Sementara 53,3 % responden menjawab setuju dengan sikap hormat petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 13,3 % responden menyatakan sangat setuju dengan sikap hormat petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan sikap hormat petugas ketika memberikan pelayanan di SAMSAT.

Tabel III.49

Kemampuan Petugas dalam Memahami Kebutuhan Pelanggan

Jawaban Item	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	8	26.7 %
Setuju	19	63.3 %
Sangat Setuju	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.49

Dari tabel III.49 menunjukkan bahwa sebesar 26,7 % responden menjawab cukup setuju terhadap kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan di SAMSAT. Sementara 63,3 % responden menjawab setuju dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan di SAMSAT. Dan sisanya sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan di SAMSAT.

Tabel III.50

Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi yang Baik dengan Pelanggan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	1	3.3 %
Cukup Setuju	9	30 %
Setuju	17	56.7 %
Sangat Setuju	3	10 %
Total	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.50

Dari tabel III.50 tersebut dinyatakan ada sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan tidak setuju terhadap kemampuan petugas dalam berkomunikasi yang baik dengan pelanggan di SAMSAT. Sebanyak 30 % responden menyatakan cukup setuju terhadap kemampuan petugas dalam berkomunikasi yang baik dengan pelanggan di SAMSAT. Sedangkan sebanyak 56,7 % responden menyatakan setuju terhadap kemampuan petugas dalam berkomunikasi yang baik dengan pelanggan di SAMSAT. Sementara sisanya 10 % responden yang lain menyatakan sangat setuju terhadap kemampuan petugas dalam berkomunikasi yang baik dengan pelanggan di SAMSAT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju terhadap kemampuan petugas dalam berkomunikasi yang baik dengan pelanggan di SAMSAT.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.51

Kebersediaan Menerima Kritik dan Saran dari Pelanggan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	7	23.3 %
Setuju	21	70 %
Sangat Setuju	2	6.7 %
Jumlah	30	100 %

Sumber : Kuesioner no.51

Dari tabel III.51 menunjukkan bahwa sebesar 23,3 % responden menjawab cukup setuju terhadap kebersediaan SAMSAT menerima kritik dan saran dari pelanggan. Sementara 70 % responden menjawab setuju dengan kebersediaan SAMSAT menerima kritik dan saran dari pelanggan. Dan sisanya sebanyak 6,7 % responden menyatakan sangat setuju dengan kebersediaan SAMSAT menerima kritik dan saran dari pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka setuju dengan kebersediaan SAMSAT menerima kritik dan saran dari pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

III.4. Analisis Data

III.4.1. Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang dari masing-masing jawaban responden pada variabel tingkat kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai (skor total) tertinggi/nilai maksimal sebesar 85 dan nilai terendah/nilai minimum sebesar 40. Dari skor yang paling tinggi dan paling rendah tersebut selanjutnya ditetapkan batas nyata atas dari nilai tertinggi untuk kemudian dikurangi dengan batas nyata bawah dari nilai terendah dan dibagi dengan jumlah interval sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\frac{85{,}5 - 39{,}5}{4} = 11.5 \ / \ 12$$

Dari perhitungan tersebut, kategori skor jawaban pada variabel terikat (Y), yaitu tingkat kepuasan pelanggan, untuk tabulasi silang dari masing-masing jawaban responden antara lain :

- Skor 40 - 51 untuk kategori "tidak puas"
- Skor 52 - 63 untuk kategori "cukup puas"
- Skor 64 - 75 untuk kategori "puas"
- Skor 76 - 87 untuk kategori "sangat puas"

Sedangkan untuk variabel bebas yaitu tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X), diperoleh skor total paling tinggi 28 dan skor paling rendah 15. Dari skor tersebut kemudian ditetapkan batas nyata atas dari nilai tertinggi untuk dikurangi dengan batas nyata bawah dari nilai terendah kemudian dibagi dengan jumlah interval sehingga diperoleh lebar interval sebagai berikut:

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

$$\frac{28,5 - 14,5}{4} = 3,5/4$$

- Skor 15 - 18 untuk kategori "tidak akuntabel"
- Skor 19 - 22 untuk kategori "cukup akuntabel"
- Skor 23 - 26 untuk kategori "akuntabel"
- Skor 27 - 30 untuk kategori "sangat akuntabel"

Kemudian untuk variabel antara yaitu tingkat kualitas pelayanan (Z) diperoleh skor total tertinggi sebesar 72 dan skor paling rendah sebesar 46. Batas nyata atas dari skor tertinggi dikurangi dengan batas nyata bawah dari nilai terendah kemudian dibagi jumlah interval, diperoleh lebar interval sebagai berikut:

$$\frac{72,5 - 45,5}{4} = 6,75/7$$

- Skor 46 - 52 untuk kategori "tidak baik"
- Skor 53- 59 untuk kategori "cukup baik"
- Skor 60 - 66 untuk kategori "baik"
- Skor 67 - 73 untuk kategori "sangat baik"

Selanjutnya setelah diketahui lebar interval dari masing-masing variabel diatas, berikut disajikan tabel tabulasi silang antar varibel dalam penelitian ini.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

III.4.1.1. Korelasi Variabel Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui bagaimana korelasi antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan akan dijelaskan pada tabulasi silang di bawah ini :

Tabel III.52

Korelasi Antara Variabel Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

1 (3,3%)	1 (3,3%)	-	-
-	9 (29,7%)	7 (23,5%)	1 (3,3%)
-	4 (13,5%)	5 (16,5%)	-
-	-	-	2 (6,7%)

Sumber : Data Primer, diolah

Pada tabel III.52 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo tidak akuntabel dan juga menyatakan tidak puas terhadap kepuasan pelanggan di SAMSAT Sidoarjo.

Sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo cukup akuntabel, dan juga menyatakan pelanggan tidak puas. Dan sebanyak 29,7 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo cukup akuntabel dan juga menyatakan pelanggan cukup puas.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dan sebanyak 13,5 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo cukup akuntabel dan juga menyatakan pelanggan puas.

Sebanyak 23,5 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo akuntabel, dan juga menyatakan pelanggan cukup puas. Dan sebanyak 16,5 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo akuntabel dan juga menyatakan pelanggan puas.

Sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo sangat akuntabel, dan juga menyatakan pelanggan cukup puas. Dan sebanyak 6,7 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo sangat akuntabel dan juga menyatakan pelanggan sangat puas.

Dari penjabaran pada tabel III.52. di atas tentang tabulasi silang antara variabel (X) dengan variabel (Y), untuk mengetahui hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan variabel tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara mencari rata-rata hasil pengurangan dari sel a, b, c, dan d. Jika hasil yang diperoleh lebih besar dari 10 % maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kedua variabel yang telah disebutkan di atas. Sel a, b, c, dan d ditetapkan berdasarkan prosentase terbesar di margin baris, sehingga diperoleh hasil :

Sel a – b = 0 % - 29,7 %	= 29,7 %
Sel a – c = 0 % - 23,5 %	= 23,5 %
Sel a – d = 0 % - 3,3 %	= 3,3 %
Sel b – c = 29,7 % - 23,5 %	= 6,2 %
Sel b – d = 29,7 % - 3,3 %	= 26,4 %
Sel c – d = 23,5 % - 3,3 %	= 20,2 % +
	109,3 %

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Rata-rata sel = 109,3 % : 4 = 27,3 %

Dari hasil penjumlahan tersebut, rata-rata dari keempat sel adalah sebesar 27,3 %. Dan karena 27,3 % > 10 %, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

III.4.1.2. Korelasi Variabel Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana korelasi antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan akan dijelaskan pada tabulasi silang di bawah ini :

Tabel III.53

Korelasi Antara Variabel Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan

-	4 (13,3 %)	2 (6,7 %)	-
1 (3,3 %)	6 (19,8 %)	4 (13,6 %)	-
-	2 (6,8 %)	3 (9,9 %)	-
-	2 (6,8 %)	3 (9,9 %)	3 (9,9 %)

Sumber : Data Primer, diolah

Pada tabel III.53 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo tidak akuntabel, dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo cukup baik.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

. Sebanyak 13,3 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo cukup akuntabel, dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo tidak baik. Dan sebanyak 19,8 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo cukup akuntabel dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo cukup baik. Sebanyak 6,8 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo cukup akuntabel dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo baik. Dan sebanyak 6,8 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo cukup akuntabel dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo sangat baik.

Sebanyak 6,7 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo akuntabel, dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo tidak baik. Dan sebanyak 13,6 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo akuntabel dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo cukup baik. Sebanyak 9,9 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo akuntabel dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo baik. Dan sebanyak 9,9 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo akuntabel dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo sangat baik.

Dan sebanyak 9,9 % responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja pelayanan SAMSAT Sidoarjo sangat akuntabel, dan juga menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo sangat baik.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari penjabaran pada tabel III.53. di atas tentang tabulasi silang antara variabel (X) dengan variabel (Z), untuk mengetahui hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan variabel tingkat kualitas pelayanan dilakukan dengan cara mencari rata-rata hasil pengurangan dari sel a, b, c, dan d. Jika hasil yang diperoleh lebih besar dari 10 % maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kedua variabel yang telah disebutkan di atas. Sel a, b, c, dan d ditetapkan berdasarkan prosentase terbesar di margin baris, sehingga diperoleh hasil :

Sel a – b = 3,3 % - 19,8 % = 16,5 %
Sel a – c = 3,3 % - 13,6 % = 10,3 %
Sel a – d = 3,3 % - 0 % = 3,3 %
Sel b – c = 19,8 % - 13,6 % = 6,2 %
Sel b – d = 19,8 % - 0 % = 19,8 %
Sel c – d = 13,6 % - 0 % = 13,6 % +
69,7 %

Rata-rata sel = 69,7 % : 4 = 17,4 %

Dari hasil penjumlahan tersebut, rata-rata dari keempat sel adalah sebesar 17,4 %. Dan karena 17,4 % > 10 %, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan..

III.4.1.3. Korelasi Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui bagaimana korelasi antara variabel tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan akan dijelaskan pada tabulasi silang di bawah ini :

Tabel III.54

Korelasi Antara Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

[illegible]	[illegible] (Z)			
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	1 (3,3 %)	1 (3,3 %)	-	-
[illegible]	4 (13,4 %)	10 (33 %)	2 (6,7 %)	1 (3,3 %)
[illegible]	1 (3,3 %)	-	3 (10 %)	5 (16,7 %)
[illegible]	-	-	-	2 (6,7 %)

Sumber : Data Primer, diolah

Pada tabel III.54 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo tidak baik dan juga menyatakan pelanggan tidak puas. Sebanyak 13,4 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo tidak baik dan juga menyatakan pelanggan cukup puas. Dan sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo tidak baik dan juga menyatakan pelanggan puas.

Sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo cukup baik dan juga menyatakan pelanggan tidak puas. Dan sebanyak 33 %

responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo cukup baik dan juga menyatakan pelanggan cukup puas.

Sebanyak 6,7 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo baik dan juga menyatakan pelanggan cukup puas. Dan sebanyak 10 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo baik dan juga menyatakan pelanggan puas.

Sebanyak 3,3 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo sangat baik dan juga menyatakan pelanggan cukup puas. Sebanyak 16,7 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo sangat baik dan juga menyatakan pelanggan puas. Dan sebanyak 6,7 % responden yang menyatakan kualitas pelayanan di SAMSAT Sidoarjo sangat baik dan juga menyatakan pelanggan sangat puas.

Dari penjabaran pada tabel III.54 di atas tentang tabulasi silang antara variabel (Z) dengan variabel (Y), untuk mengetahui hubungan antara variabel tingkat kualitas pelayanan dengan variabel tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara mencari rata-rata hasil pengurangan dari sel a, b, c, dan d. Jika hasil yang diperoleh lebih besar dari 10 % maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kedua variabel yang telah disebutkan di atas. Sel a, b, c, dan d ditetapkan berdasarkan prosentase terbesar di margin baris, sehingga diperoleh hasil :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Sel a – b = 13,3 % - 33 % = 19,7 %
Sel a – c = 13,3 % - 6,7 % = 6,6 %
Sel a – d = 13,3 % - 3,3 % = 10 %
Sel b – c = 33 % - 6,7 % = 26,3 %
Sel b – d = 33 % - 3,3 % = 29,7 %
Sel c – d = 6,7 % - 3,3 % = 3,4 % +
95,7 %

Rata-rata sel = 95,7 % : 4 = 23,9 %

Dari hasil penjumlahan tersebut, rata-rata dari keempat sel adalah sebesar 23,9 %. Dan karena 23,9 % > 10 %, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan

III.4.2. Analisis Statistik

III.4.2.1. Analisis Korelasi Rank Kendall (τ)

Uji statistik Rank Kendall (τ) bertujuan untuk menguji hubungan kausal yang diduga masuk akal antara satu variabel dengan variabel lain, dimana dalam penelitian ini yaitu untuk menguji hubungan kausal antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dengan variabel tingkat kepuasan pelanggan (Y), antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dengan variabel tingkat kualitas pelayanan (Z), dan antara variabel tingkat kualitas pelayanan (Z) dengan variabel tingkat kepuasan pelanggan pelanggan (Y).

Kemudian dengan bantuan program SPSS Versi 11.5 *for Windows* diperoleh hasil sebagai berikut :

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel III.55

Koefisien Korelasi Rank Kendall Hubungan Antar Variabel

No.	Hubungan Antar Variabel	Lambang	Koefisien *r*
1	Tingkat Akuntabilits Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan (X→Y)	τ_{XY}	0,388
2	Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kualitas Pelayanan (X→Z)	τ_{XZ}	0,454
3	Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan (Z→Y)	τ_{ZY}	0,640

(Sumber: Lampiran 11, 12, 13)

Berdasarkan pada koefisien korelasi pada Tabel III.55. diatas, maka penafsiran besar kecilnya korelasi pada masing-masing hubungan antar variabel tersebut berdasarkan pada pedoman pemberian interpretasi terhadap koefisien korelasi pada Tabel I.15 oleh Sugiyono, dimana dapat dijelaskan bahwa korelasi antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang rendah (τ_{XY} =0,388), sedangkan korelasi antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang sedang (τ_{XZ} =0,454) serta korelasi antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan dapat dikatakan pada kategori kuat (τ_{ZY} =0,640).

Kemudian pengujian signifikansi koefisien korelasi dilakukan melalui pendekatan distribusi normal.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Untuk perhitungan $Z_{XY} = \frac{r_{XY}}{SD}$

$= \frac{0,388}{0,129}$

$= \mathbf{3,09}$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $Z_{XY\ analisis} > Z_{tabel}$ (3,09 > 1,96), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada taraf signifikansi 5 %.

Untuk perhitungan $Z_{XZ} = \frac{r_{XZ}}{SD}$

$= \frac{0,454}{0,129}$

$= \mathbf{3,52}$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $Z_{XZ\ analisis} > Z_{tabel}$ (3,52 > 1,96), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan pada taraf signifikansi 5 %.

Untuk perhitungan $Z_{ZY} = \frac{r_{ZY}}{SD}$

$= \frac{0,640}{0,129}$

$= \mathbf{4,96}$

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $Z_{ZY\ analisis} > Z_{tabel}$ (4,96 > 1,96), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada taraf signifikansi 5 %.

III.4.2.2. Uji Statistik Korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z)

Uji Statistik Korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z) digunakan untuk mengetahui bagaimana kedudukan atau posisi dari variabel tingkat kualitas pelayanan (Z) dalam hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan pelanggan (Y) dilakukan dengan uji statistik korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z).

Dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS Versi 11.5 diperoleh hasil perhitungan koefisien Rank Kendall (τ) sebagai berikut :

τ_{XY} = **0,388** (lihat lampiran 11)

τ_{XZ} = **0,454** (lihat lampiran 12)

τ_{ZY} = **0,640** (lihat lampiran 13)

Kemudian setelah didapatkan hasil dari perhitungan koefisien korelasi Rank Kendall (τ) dari masing-masing variabel yang diujikan, langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z) dan didapatkan hasil $\tau\ XY/Z$ = **0,143**

Setelah didapatkan nilai koefisien korelasi parsial kendall (τ XY/Z) langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah membuat sebuah keputusan dari hasil

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

tersebut. Dan karena $\tau\ XY > \tau\ XY/Z$ (0,388 > 0,143), maka Z berpengaruh, X dan Y tidak independent. Dengan kata lain Z sebagai variabel penekan (antara) yang memperkuat hubungan X dan Y.

Dengan kata lain variabel tingkat kualitas pelayanan memperkuat hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dan variabel tingkat kepuasan pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

BAB IV

INTERPRETASI / DISKUSI TEORITIK

Roda perekonomian pada masa kini berkembang dengan sangat pesat. Produsen berlomba-lomba menciptakan berbagai penemuan baru untuk di produksi, proses distribusi berjalan dengan cepat, dan konsumen dapat menikmati berbagai macam produk-produk yang bermunculan. Hal ini juga didukung dengan kecenderungan pola hidup masyarakat yang tergolong dalam kategori konsumtif.

Semua itu melalui sebuah proses yang tidak mudah, untuk menciptakan produk yang berkualitas diperlukan suatu riset yang mendalam terhadap produk yang akan diciptakan, dengan satu tujuan yaitu untuk dapat dinikmati pelanggan yang mengkonsumsi produk tersebut, yang nantinya akan membentuk kepuasan pelanggan atas konsumsi yang dilakukannya.

Kepuasan pelanggan sendiri diartikan sebagai suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Setiap organisasi yang bergerak di bidang jasa, memerlukan *service excellence*. *Service excellence* atau pelayanan yang unggul merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Apabila pelanggan merasa puas, maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memakai kembali jasa dari organisasi tersebut.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk akan menggunakan berbagai kriteria, diantaranya adalah pelanggan akan membeli produk yang sesuai dengan kebutuhannya, dan sudah barang tentu pelanggan tersebut akan memilih produk yang bermutu lebih baik dengan harga yang lebih murah.[1]

Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan yang harus diketahui oleh pihak perusahaan atau organisasi, yaitu :[2]

1. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi atau perusahaan.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan perbaikan terus menerus.

Dengan kata lain setelah mengetahui prinsip-prinsip tersebut di atas pihak produsen sebagai penyedia jasa dapat mengetahui apa yang di inginkan konsumen atau apa yang menjadi kebutuhan konsumen, sehingga nantinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang bersangkutan.

Namun disadari bahwa untuk membentuk kepuasan pelanggan yang mutlak bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Diperlukan koordinasi antar bagian-bagian dalam perusahaan untuk menciptakan suatu produk yang memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Baik pada saat proses pengembangan produk, proses produksi, dan pasca produksi.

---

[1]. Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hal. 24.
[2]. *Ibid*, hal. 47.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

IV.1 Interpretasi / diskusi teoritik tentang hubungan antara variabel tingkat kualitas pelayanan dengan variabel tingkat kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah merupakan prioritas utama suatu organisasi yang fokus utamanya terletak pada pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terbentuk apabila ada pelayanan yang berkualitas. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi/perusahaan.[3] Pelanggan yang merasa puas atas konsumsi suatu produk tidak akan ragu untuk tetap menggunakan produk yang sama dikemudian hari, bahkan akan menimbulkan efek yang positif yaitu bahwa pelanggan yang merasa puas tersebut akan menginformasikan kepada keluarga, teman, dan kerabatnya tentang kepuasan yang didapatnya dari hasil konsumsi produk tersebut. Efek tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang berkualitas akan dapat menciptakan suatu kepuasan pelanggan. Dan pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan.

Dalam penelitian ini untuk membuktikan teori yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya dilakukan perhitungan dengan uji statistik Rank Kendall (τ). Dari analisis uji statistik Rank Kendall (τ), yang pengujian signifikansinya dilakukan dengan pendekatan distribusi normal, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada taraf signifikansi 5 %, $Z_{ZY\ analisis} > Z_{tabel}$ (4,96 > 1,96).

[3] Fandy Tjiptono, 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta. hal. 54

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Hal tersebut membuktikan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Amstrong, yaitu *Consumer satisfaction and company profitability are linked closely to product and service quality. Higher level of quality result in greater costume satisfaction."*[4] (Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga berpengaruh menciptakan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan).

IV.2 Interpretasi / diskusi teoritik tentang hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan variabel tingkat kualitas pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SAMSAT Sidoarjo sendiri sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang berorientasi mendatangkan profit, juga mengutamakan aspek kualitas pelayanan kepada para pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas akan meningkat jika kinerja pelayanan dilaksanakan dengan akuntabel.

Dalam penelitian ini, untuk membuktikan hubungan antara akuntabilitas kinerja pelayanan dengan kualitas pelayanan juga telah dilakukan perhitungan dengan uji statistik Rank Kendall (τ). Dari analisis uji statistik Rank Kendall (τ), yang pengujian signifikansinya dilakukan dengan pendekatan distribusi normal,

[4] Philip Kotler and Gary Amstrong. 1996. *Principles of Marketing*, New Jersey : Prentice Hall Inc, hal. 583.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan pada taraf signifikansi 5 %, $Z_{XZ\ analisis} > Z_{tabel}$ (3,52 > 1,96).

Hal tersebut membuktikan teori yang dikemukakan oleh Mohamad Mahsun, yaitu akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dipahami adanya hubungan dari atasan dan bawahan dimana atasan berkepentingan untuk menilai kualitas kinerja bawahannya tersebut dengan tujuan terciptanya pelayanan yang berkualitas.[5]

IV.3 Interpretasi / diskusi teoritik tentang hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan variabel tingkat kepuasan pelanggan

Seperti kita ketahui bahwa aparat pemerintah atau birokrat mempunyai tugas atau kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu bidang kewenangan yang penting bagi pemerintah dengan mengingat bahwa pemerintah adalah abdi masyarakat. Dikarenakan hal inilah penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan tujuan akhir agar tercipta kepuasan pelanggan (masyarakat). Penyelenggaraan pelayanan publik dilihat bedasarkan kinerjanya.

---

[5] Mohamad Mahsun. 2006.*Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta, hal. 99

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Hal ini dikarenakan keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara akuntabel akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan yang pada akhirnya mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Citra positif yang ada pada masyarakat membuktikan kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai kualitas yang baik. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah permulaan dari kepuasaan pelanggan. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara akuntabel maka pada akhirnya akan tercipta suatu kepuasan pelanggan yang baik.

Dalam penelitian ini untuk menguji hubungan antara akuntabilitas kinerja dengan kepuasan pelanggan seperti yang dijabarkan pada bab sebelumnya maka telah dilakukan perhitungan dengan uji statistik Rank Kendall (τ). Dari analisis uji statistik Rank Kendall (τ), yang pengujian signifikansinya dilakukan dengan pendekatan distribusi normal, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada taraf signifikansi 5 %, $Z_{\chi T\ analisis} > Z_{tabel}$ (3,09 > 1,96).

Hal tersebut membuktikan 2 teori yang berhubungan untuk menjelaskan hubungan antara akuntabilitas kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan, yaitu teori yang dikemukakan oleh Mohamad Mahsun dan teori dari Fandy Tjiptono. Mohamad Mahsun menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dipahami adanya hubungan dari atasan dan bawahan dimana atasan berkepentingan untuk menilai kualitas kinerja bawahannya tersebut dengan tujuan

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

terciptanya pelayanan yang berkualitas.[6] Sedangkan Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah permulaan dari kepuasaan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.[7]

Lebih lanjut dari analisis uji statistik Rank Kendall (τ) bahwa korelasi antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang rendah (τ_{XY} =0,388), sedangkan korelasi antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang sedang (τ_{XZ}=0,454) serta korelasi antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan dapat dikatakan pada kategori kuat (τ_{ZY} =0,640).

Sementara itu uji Statistik Korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z) digunakan untuk mengetahui bagaimana kedudukan atau posisi dari variabel tingkat kualitas pelayanan (Z) dalam hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan pelanggan (Y). Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan yang dijadikan variabel pengaruh dalam penelitian ini tidaklah secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Tetapi terdapat variabel antara di dalamnya yaitu tingkat kualitas pelayanan.

Dari hasil perhitungan kemudian didapatkan nilai koefisien korelasi parsial kendall (τ XY/Z) dan langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah membuat sebuah keputusan dari hasil tersebut. Dan karena $\tau\ XY > \tau\ XY/Z$ (

[6] *Ibid*, hal 99
[7] Fandy Tjiptono, *Loc.Cit.*, hal 54

Skripsi Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja ... Himawan Amri

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

0,388 > 0,143), maka Z berpengaruh. X dan Y tidak independent. Dengan kata lain Z sebagai variabel penekan (antara) yang memperkuat hubungan X dan Y.

Dengan kata lain variabel tingkat kualitas pelayanan memperkuat hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dan variabel tingkat kepuasan pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

BAB V

KESIMPULAN

V.1. Kesimpulan

Pada bab V ini peneliti akan menyajikan kesimpulan, saran - saran serta implikasi penelitian berdasarkan hasil temuan data dilapangan serta hasil analisa dan interpretasi data yang telah dilakukan pada bab - bab terdahulu. Pada bab – bab sebelumnya telah dirumuskan hipotesis yaitu :

Hipotesis nol (Ho) :.

- Tidak ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kualitas pelayanan.
- Tidak ada pengaruh antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
- Tidak ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan

Hipotesis Kerja (Hi) :

- Ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kualitas pelayanan.
- Ada pengaruh antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
- Ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

Kesimpulan ini akan menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya. Dari hasil analisa dan interpretasi data dapat disimpulkan :

1. Ho yang diajukan dalam penelitian ini ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kualitas pelayanan.
2. Ho yang diajukan dalam penelitian ini ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3. Ho yang diajukan dalam penelitian ini ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan
4. Dari hasil analisis tabulasi silang dapat diketahui bahwa semakin akuntabel kinerja pelayanan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan tercipta kepuasan yang tinggi pada pelanggan SAMSAT Sidoarjo.
5. Sedangkan dari hasil uji statistik Rank Kendall (τ) bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada pelanggan SAMSAT Sidoarjo (4,96 > 1,96). Dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan pada pelanggan SAMSAT Sidoarjo.

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

6. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan (3,52 > 1,96). Dengan kata lain semakin tinggi tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan pada SAMSAT Sidoarjo.
7. Dan ada hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan (3,09 > 1,96). Atau dengan kata lain semakin tinggi tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan pada pelanggan SAMSAT Sidoarjo.
8. Lebih lanjut dari analisis uji statistik Rank Kendall (τ) bahwa korelasi antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang rendah (τ_{XY} =0,388), sedangkan korelasi antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang sedang (τ_{XZ} =0,454) serta korelasi antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan dapat dikatakan pada kategori kuat (τ_{ZY} =0,640).
9. Kemudian uji Statistik Korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z) yang berfungsi untuk mengetahui bagaimana kedudukan atau posisi dari variabel tingkat kualitas pelayanan (Z) dalam hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan pelanggan (Y) dilakukan dengan uji statistik korelasi Parsial Kendall (τ XY/Z). Dari

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

hasil perhitungan kemudian didapatkan nilai koefisien korelasi parsial kendall (τ XY/Z) dan langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah membuat sebuah keputusan dari hasil tersebut. Dan karena $\tau\ XY > \tau\ XY/Z$ (**0,388 > 0,143**), maka Z berpengaruh. X dan Y tidak independent. Dengan kata lain Z sebagai variabel penekan (antara) yang memperkuat hubungan X dan Y. Dengan kata lain variabel tingkat kualitas pelayanan memperkuat hubungan antara variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dan variabel tingkat kepuasan pelanggan.

10. Tingkat kualitas pelayanan yang dinilai dari lima kelompok karakteristik yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) berada dalam kategori baik. Atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh SAMSAT Sidoarjo dalam melayani pelanggan dinilai baik oleh para pelanggannya.
11. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan pada pelanggan SAMSAT Sidoarjo berada dalam kategori puas. Dimana hal tersebut dapat dilihat pada indikator kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima pelanggan berada dalam kategori puas dan indikator kepuasan pelanggan terhadap biaya yang harus dikeluarkan juga berada dalam kategori puas.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto, Suharsimi. 2000, **Manajemen Penelitian.** Jakarta : Rineka Cipta
- Boone, Louis E., and David L. Kurtz. 1995, **Contemporary Marketing Plus,** Orlando: The Dryden Press, Eight Edition, International Edition.
- Departemen Agama RI. 2007, **Akuntabilitas dan Good Governance**, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005, **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,** Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kartono, Kartini. 1990, **Pengantar Metodologi Riset Sosial,** Bandung : CV. Mandar Maju.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 1996, **Principles of Marketing,** New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip. 1997, **Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Edisi Bahasa Indonesia,** Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005, **Akuntabilitas Birokrasi Publik,** Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- LAN RI. 2006, **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,** LAN Jakarta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. **Pengukuran Kinerja Sektor Publik Edisi Pertama.** Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Nasution, M.N. 2001, **Manajemen Mutu Terpadu,** Jakarta : Gahlia Indonesia.

- Nasution, M.N. 2004, **Manajemen Jasa Terpadu,** Bogor : Gahlia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2003, **Metode Penelitian**, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prianto, Agus. 2006, **Menakar Kualitas Pelayanan Publik,** Malang : In-TRANS.
- Ratminto, dan Atik Septi. 2005, **Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum,** Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Siegel, Sidney. 1992, **Statistik non Parametrik untuk Ilmu-Ilmu Sosial,** Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri, & Sofian Effendi (editor). 1989, **Metode Penelitian Survai,** Jakarta : LP3ES.
- Soetrisno Hadi. 1996, **Statistik 2.** Yoyakarta : Andi Offset..
- Sugiyono. 2006, **Statistika untuk Penelitian**. Bandung : CV ALFABETA.
- Sugiyono. 2007, **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D,** Bandung : Alfabeta Bandung.
- Sumarwan, Ujang. 2002, **Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran,** Bogor : Ghalia Indonesia.
- Suyanto, Bagong, dan Sutinah. 2005, **Metode Penelitian Sosial,** Jakarta : Prenada Media.
- Thoha, Miftah. 1986, **Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya,** Jakarta : Rajawali
- Tjiptono, Fandy. 1996, **Manajemen Jasa,** Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004, **Manajemen Jasa,** Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

INTERNET

- http://www.deliveri.org/guidelines/misc/proj_papers/pp_3i.ht
- http://www.dipendajatim.go.id
- http://www.jawapos.com
- http//www.kepegawaian jatim.go.id
- http://www.kompas.com
- www.pu.go.id/ITJEN/HUKUM/ip7-9z
- http://www.suaramerdeka.com
- Membangun Sistem Pemerintahan yang Layak dan Melakukan Reformasi Hukum Administrasi: Reformasi Hukum Administrasi Negara dalam Rangka Pelayanan Umum.
  Dalam: http://www.komisihukum.go.id/attach/Membangun-RAHRPP.doc

JURNAL

- Sasongko, Budi Triyono. 2006, **Reorientasi Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik,** Makalah disajikan pada Semnas di UNSOED. 17-18 Mei, Purwokerto.
- Setijaningrum, Erna. 2005, **'Citizen's Charter dalam Paradigma Administrasi Negara : Reorientasi Pelayanan Publik', Masyarakat Kebudayaan dan Politik,** Universitas Airlangga. April. No.2. hal 7 – hal 11.

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

PENGARUH TINGKAT AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN DAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI SAMSAT SIDOARJO

Tgl/bln/thn : no. kuesioner:

Waktu :

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Alamat :
5. Pendidikan terakhir :
6. Pekerjaan :
7. Jenis Pengurusan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Petunjuk dalam Pengisian Daftar Pertanyaan:

1. Pilihlah satu diantara beberapa jawaban yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan yang menurut pendapat bapak/ibu/saudara paling tepat.
2. Berikan tanda lingkaran atau tanda silang(X) untuk jawaban yang anda anggap paling tepat.
3. Usahakan memberikan jawaban yang sesungguhnya (sesuai dengan kenyataan yang ada).
4. Apabila ada pertanyaan yang anda anggap masih kurang jelas untuk dijawab, silahkan meminta penjelasan tambahan kepada peneliti.

Kuesioner/Daftar Pertanyaan

I. Variabel: Tingkat Kepuasan Pelanggan

A. Layanan yang diterima, yang terdiri dari:

a. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
1.	Apakah anda merasa puas dengan teknologi yang terdapat di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
2.	Apakah anda merasa puas dengan desain penataan interior di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
3.	Apakah anda merasa puas dengan kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
4.	Apakah anda merasa puas dengan kerapian seragam yang dikenakan oleh petugas di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
5.	Apakah anda merasa puas dengan kebersihan toilet yang terdapat di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
6.	Apakah anda merasa puas dengan kondisi penerangan yang terdapat di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas

b. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
7.	Apakah anda merasa puas dengan ketepatan waktu dalam pengurusan di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
8.	Apakah anda merasa puas dengan kecepatan pelayanan SAMSAT Sidoarjo pada saat melakukan pengurusan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
9.	Apakah anda merasa puas dengan keterampilan yang dimiliki petugas SAMSAT Sidoarjo sehingga diperoleh suatu kemudahan dalam pengurusan ?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
10.	Apakah anda merasa puas dengan kecakapan yang dimiliki petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas

c. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Responsiveness* (daya tanggap),

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
11.	Apakah anda merasa puas dengan kecepatan/ketanggapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam membantu antrian pada saat melakukan pengurusan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
12.	Apakah anda merasa puas dengan kebersediaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan layanan terhadap pelanggan yang terlambat membayar?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
13.	Apakah anda merasa puas dengan ketanggapan petugas SAMSAT Sidoarjo ketika pelanggan menyampaikan keluhan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
14.	Apakah anda merasa puas dengan kebersediaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh para pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas

d. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Assurance* (jaminan)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
15.	Apakah anda merasa puas dengan asuransi yang diberikan SAMSAT Sidoarjo kepada para pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
16.	Apakah anda merasa puas dengan jaminan keamanan barang bawaan pelanggan ketika melakukan pengurusan di SAMSAT Sidoarjo?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas

e. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Empathy* (empati)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
17.	Apakah anda merasa puas dengan sikap ramah yang ditunjukkan petugas SAMSAT Sidoarjo ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
18.	Apakah anda merasa puas dengan sikap hormat yang ditunjukkan petugas SAMSAT Sidoarjo ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
19.	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memahami kebutuhan pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
20.	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam melakukan komunikasi dengan para pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas
21.	Apakah anda merasa puas dengan kebersediaan SAMSAT Sidoarjo dalam menerima kritik dan saran dari para pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas

B. Biaya yang harus dikeluarkan, diukur dengan:

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
22.	Apakah biaya pengurusan yang ditetapkan oleh SAMSAT Sidoarjo sesuai dengan kepuasan yang diharapkan pelanggan?	1. Tidak Puas 2. Cukup Puas	3. Puas 4. Sangat Puas

Variabel II : Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan

A. Profesionalisme Petugas

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
23.	Apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Sidoarjo sudah cepat?	1. Tidak Cepat 2. Cukup Cepat	3. Cepat 4. Sangat Cepat
24.	Apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Sidoarjo sudah tepat?	1. Tidak Tepat 2. Cukup Tepat	3. Tepat 4. Sangat Tepat
25.	Apakah pegawai SAMSAT Sidoarjo dalam menangani keluhan atau kritik dari pelanggan sudah tanggap?	1. Tidak Tanggap 2. Cukup Tanggap	3. Tanggap 4. Sangat Tanggap

B. Kejelasan Aturan

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
26.	Apakah *Standard Operational Procedur (SOP)* sudah tersedia?	1. Tidak Tersedia 2. Cukup Tersedia	3. Tersedia 4. Sangat Tersedia

C. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
27.	Apakah perlengkapan kerja (Alat Tulis, Komputer, dll) buat menunjang kelancaran kerja pegawai di SAMSAT Sidoarjo sudah tersedia?	1. Tidak Tersedia 2. Cukup Tersedia	3. Tersedia 4. Sangat Tersedia
28.	Apakah kotak saran / kritik buat penyaluran saran/kritik pegawai sudah tersedia dengan baik?	1. Tidak Tersedia 2. Cukup Tersedia	3. Tersedia 4. Sangat Tersedia

D. Kedisiplinan

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
29.	Apakah pegawai SAMSAT Sidoarjo sering hadir (tingkat absensi) ?	1. Tidak Sering 2. Cukup Sering	3. Sering 4. Sangat Sering
30.	Apakah pegawai SAMSAT Sidoarjo sudah patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan?	1. Tidak Patuh 2. Cukup Patuh	3. Patuh 4. Sangat Patuh

III. Variabel: Tingkat Kualitas Pelayanan

A. Penilaian Terhadap Dimensi *Tangibles*.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
31.	SAMSAT Sidoarjo mempunyai perlengkapan dengan menggunakan teknologi yang modern.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
32.	SAMSAT Sidoarjo mempunyai desain ruang interior yang baik.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
33.	SAMSAT Sidoarjo mempunyai tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
34.	Petugas SAMSAT Sidoarjo mengenakan seragam yang rapi.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
35.	Toilet yang terdapat di SAMSAT Sidoarjo selalu dalam kondisi yang bersih.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
36.	Penerangan yang terdapat di SAMSAT Sidoarjo dalam kondisi baik.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju

B. Penilaian Terhadap Dimensi *Reliability*.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
37.	Adanya ketepatan waktu ketika melakukan pengurusan di SAMSAT Sidoarjo	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
38.	Kecepatan pelayanan SAMSAT Sidoarjo pada saat melakukan pengurusan	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
39.	SAMSAT Sidoarjo memberikan pelayanan yang mudah pada saat pelanggan akan melakukan pengurusan	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
40.	Petugas SAMSAT Sidoarjo mempunyai kecakapan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju

C. Penilaian Terhadap Dimensi *Responsiveness*.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
41.	Petugas SAMSAT Sidoarjo tanggap dalam membantu antrian pada saat pengurusan	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
42.	Petugas SAMSAT Sidoarjo bersedia dengan baik dalam memberikan layanan terhadap pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
43.	Petugas SAMSAT Sidoarjo tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
44.	Petugas SAMSAT Sidoarjo bersedia memberikan informasi yang mudah dimengerti para pelanggan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju

D. Penilaian Terhadap Dimensi *Assurance*.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
45.	SAMSAT Sidoarjo memberikan jaminan pemberian asuransi kepada pelanggan yang mengalami kecelakaan	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
46.	SAMSAT Sidoarjo memberikan jaminan keamanan barang bawaan pelanggan ketika melakukan pengurusan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju

E. Penilaian Terhadap Dimensi *Empathy*.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
47.	Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu bersikap ramah ketika memberikan pelayanan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
48.	Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu menghormati pelanggan ketika memberikan pelayanan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
49.	Petugas SAMSAT Sidoarjo mempunyai kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan pelanggan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
50.	Petugas SAMSAT Sidoarjo mempunyai kemampuan yang baik dalam melakukan komunikasi dengan para pelanggan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju
51.	SAMSAT Sidoarjo bersedia menerima kritik dan saran dari para pelanggan.	1. Tidak Setuju 2. Cukup Setuju	3. Setuju 4. Sangat Setuju

Lampiran 2

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	58.4667	80.9471	.5641	.9514
VAR00002	58.6667	77.4023	.7929	.9482
VAR00003	58.5333	80.2575	.6501	.9502
VAR00004	58.5000	82.8103	.5556	.9513
VAR00005	58.4000	79.9724	.6996	.9496
VAR00006	58.4667	80.9471	.7030	.9496
VAR00007	58.6667	81.5402	.5423	.9516
VAR00008	58.5000	79.6379	.7282	.9492
VAR00009	58.5000	80.1897	.6752	.9499
VAR00010	58.5000	78.3276	.7800	.9484
VAR00011	58.6667	77.4023	.7929	.9482
VAR00012	58.5333	80.2575	.6501	.9502
VAR00013	58.5000	82.8103	.5556	.9513
VAR00014	58.4000	79.9724	.6996	.9496
VAR00015	58.4667	80.9471	.7030	.9496
VAR00016	58.6667	81.5402	.5423	.9516
VAR00017	58.5000	79.6379	.7282	.9492
VAR00018	58.5000	80.1897	.6752	.9499
VAR00019	58.5000	78.3276	.7800	.9484
VAR00020	58.5000	82.8103	.5556	.9513
VAR00021	58.4000	79.9724	.6996	.9496
VAR00022	58.4667	80.9471	.7030	.9496

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 22

Alpha = .9521

Lampiran 3

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	19.7000	5.5966	.5615	.7830
VAR00002	19.7667	5.6333	.5704	.7817
VAR00003	19.8667	5.4989	.5529	.7848
VAR00004	19.8000	6.0966	.4268	.8020
VAR00005	19.8000	5.5448	.5795	.7802
VAR00006	19.8000	6.1655	.3958	.8061
VAR00007	19.7333	5.3057	.6533	.7678
VAR00008	19.7333	6.4092	.4701	.7988

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 8

Alpha = .8101

Lampiran 4

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	56.2667	51.3747	.5361	.8935
VAR00002	56.3667	52.5161	.5246	.8941
VAR00003	56.3667	50.8609	.5453	.8933
VAR00004	56.2333	51.1506	.6576	.8909
VAR00005	56.2333	53.7713	.4521	.8960
VAR00006	56.2333	51.1506	.6576	.8909
VAR00007	56.3333	52.0920	.4697	.8952
VAR00008	56.2333	51.1506	.6576	.8909
VAR00009	56.4667	50.6023	.4693	.8963
VAR00010	56.3333	50.4368	.5573	.8930
VAR00011	56.2333	51.1506	.6576	.8909
VAR00012	56.4333	52.3230	.4551	.8956
VAR00013	56.3667	52.2402	.4387	.8961
VAR00014	56.3333	50.4368	.5573	.8930
VAR00015	56.1333	52.5333	.4375	.8960
VAR00016	56.4000	51.6276	.3864	.8988
VAR00017	56.3667	50.8609	.5991	.8918
VAR00018	56.3333	50.9195	.5528	.8930
VAR00019	56.3000	51.8034	.5219	.8939
VAR00020	56.4000	52.3862	.3734	.8983
VAR00021	56.3000	52.2172	.5350	.8938

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 21

Alpha = .8986

Lampiran 5

Nonparametric Correlations

Correlations

			X	Z	Y
Kendall's tau_b	X	Correlation Coefficient	1.000	.454(**)	.388(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.001	.005
		N	30	30	30
	Z	Correlation Coefficient	.454(**)	1.000	.640(**)
		Sig. (2-tailed)	.001	.	.000
		N	30	30	30
	Y	Correlation Coefficient	.388(**)	.640(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.005	.000	.
		N	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6

Nonparametric Correlations

Partial Corr

```
- - -  P A R T I A L   C O R R E L A T I O N   C O E F F I C I E N
T S  - - -

Controlling for..    Z

                    X           Y

X             1.0000       .3824
             (    0)     (   27)
             P= .        P= .041

Y              .3824      1.0000
             (   27)     (    0)
             P= .041     P= .

(Coefficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

" . " is printed if a coefficient cannot be computed
```

Lampiran 7

Partial Corr

```
- - -  P A R T I A L   C O R R E L A T I O N   C O E F F I C I E N
T S  - - -

Controlling for..    Y

                   X           Z

X             1.0000       .2188
             (    0)     (   27)
             P= .        P= .254

Z              .2188      1.0000
             (   27)     (    0)
             P= .254     P= .

(Coefficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

" . " is printed if a coefficient cannot be computed
```

Lampiran 8

Partial Corr

```
- - -  P A R T I A L   C O R R E L A T I O N   C O E F F I C I E N
T S  - - -

Controlling for..    X

                    Z           Y

Z             1.0000       .5600
             (    0)     (   27)
             P= .        P= .002

Y              .5600      1.0000
             (   27)     (    0)
             P= .002     P= .

(Coefficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

" . " is printed if a coefficient cannot be computed
```

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDAPATAN
Jl. Manyar Kertoarjo No. 1 Telp. (031) 5947953, 5941162, 5941163, Fax. (031) 5941165
Tromol Pos 1179 Surabaya (60116)

Surabaya, 29 Mei 2007

Nomor : 072/ 6350 /101.11/2007
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya
di
SURABAYA

Menunjuk surat Saudara tanggal 16 Mei 2007 Nomor : 272/J03.1.13/PP/2007 perihal tersebut pada pokok surat, diberitahukan bahwa pada prinsipnya Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur tidak keberatan dengan permohonan Saudara, sepanjang kegiatan yang dilaksanakan oleh Mahasiswa tersebut, tidak mengganggu kelancaran tugas pokok sehari-hari dilingkungan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.

Sehubungan dengan hal tersebut, untuk pelaksanaannya diminta untuk menghadap Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Sidoarjo Jl. Pahlawan No. 41, Sidoarjo.

Demikian untuk menjadikan perhatian.

An. KEPALA DINAS PENDAPATAN
PROPINSI JAWA TIMUR
Kepala Bagian Tata Usaha

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR DINAS PENDAPATAN

Drs. DWI SISPARYANTO, MSi
Pembina Tingkat I
NIP. 010 204 401

Tembusan :
Yth. Bapak. Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.
(sebagai laporan)

Lampiran 10

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO

BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Komplek Stadion Gelora Delta, Jalan Pahlawan Telp. / Fax 8921954

SIDOARJO - 61211

Sidoarjo 29 Oktober 2007

Nomor : 072/26/451.404.4.4/2007
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Untuk Penelitian
An. Sdr. HIMAWAN AMRI.

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Kantor Samsat
Kabupaten Sidoarjo
di
SIDOARJO

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya Nomor 636/J03.1.13/PP/2007 tanggal 23 Oktober 2007 perihal sebagaimana pokok surat, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama	:	HIMAWAN AMRI
NIM	:	070317061
Alamat	:	Jl. Jatisari Besar Gg. Candikali 71B Pepelegi Waru Sidoarjo
Judul/Tema	:	Pengaruh Tingkat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan
Lama survey	:	3 (tiga) bulan TMT surat dikeluarkan
Pengikut	:	-

untuk melakukan penelitian di Instansi Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat - syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan harus mentaati ketentuan/peraturan yang berlaku dimana dilakukannya survey/penelitian/magang.
2. Dilarang menggunakan questionnaire diluar design yang telah ditentukan.
3. Siswa Magang dilarang sebagai Petugas Penjaga Telepon.
4. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah.
5. Yang bersangkutan sesudah melakukan survey/penelitian/magang harap melaporkan pelaksanaannya dan hasilnya ke Bakesbang Linmas Kab. Sidoarjo.
6. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. KEPALA BAKESBANG DAN LINMAS
KABUPATEN SIDOARJO
Sekretaris

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN KESATUAN BANGSA & PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Dra. Ec. TRI ASIH, MM
Pembina Tk I
NIP. 010 103 289

Tembusan :
Yth. 1. Sdr. Dekan FISIP Unair Surabaya.
2. Sdr. yang bersangkutan.

Lampiran 11

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR

DINAS PENDAPATAN

JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953, 5941162, 5941163 FAX. 5941165

TROMOL POS 887 SURABAYA 60116

Surabaya, 9 Nopember 2007

Nomor : 072/ 16392 /101.11/2007
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Ijin untuk Penelitian**

Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya
di
SURABAYA

Menunjuk surat Saudara tanggal 27 Oktober 2007 Nomor : 636/J03.1.13/PP/2007 perihal tersebut pada pokok surat, diberitahukan bahwa pada prinsipnya Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur tidak keberatan dengan permohonan Saudara, sepanjang kegiatan yang dilaksanakan tidak mengganggu kelancaran tugas pokok sehari-hari dilingkungan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.

Sehubungan dengan hal tersebut, untuk pelaksanaannya diminta kepada yang bersangkutan menghadap Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Sidoarjo Jl. Pahlawan No. 41, Sidoarjo.

Demikian untuk menjadikan perhatian.

a.n. KEPALA DINAS PENDAPATAN
PROPINSI JAWA TIMUR
Kepala Bagian Tata Usaha

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR DINAS PENDAPATAN

Drs. DWI SISPARYANTO, MSi
Pembina Tingkat I
NIP. 010 204 401

TEMBUSAN :
Yth. 1. Bpk. Kepala Dinas Pendapatan Prop.Jatim (sebagai laporan)
2. Sdr. Kepala Bakesbang dan Linmas Kabupaten Sidoarjo.

Lampiran 12

Data Responden

NO	NAMA RESPONDEN	ALAMAT RESPONDEN	JENIS PENGURUSAN
1.	Andrik Hadianto	Taman Wahyu Sarirogo A1/1 Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1tahun
2.	Dwi Candra	Jl. Teuku Umar No.80 Medaeng Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
3.	M. Yufianto	Jl. Jeruk No.25 Wage Taman Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
4.	Fredy Pramudya	Jl. Tambak Wedi No.61 Gedangan Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
5.	Budi Utomo	Jl. Raya Gedangan No.5 Gedangan Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahun
6.	Heri Saputro	Jl. Jemundo III Taman Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
7.	Hadi Susanto	Lebo No.71 RT.01 RW.01 Lebo Sidoarjo	Pajak kendaraan Bermotor 1 tahun
8.	Jumaati	Randegan Tanggulangin Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahun
9.	Yonni	Karangtanjung Candi Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahun
10.	Budiono	Kenongo Tulangan Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
11.	Jamaludin	Perum Mutiara Citra Asri Candi Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
12.	Umi Nazilah	Kebon Agung Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
13.	Indra Pratama	Wisma Sarinadi K-14 RT.29/E Magersari Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun

14.	Endang Koesnaini	Jl. KBP M.Duryat II/9 RT.5 Sidokumpul Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
15.	Diana Susanti	Jl. Rambutan 13-15 Sekardangan Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
16.	Purwanto	Seroja RT.8 Pucang Anom Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
17.	Yitno Aji	Perum Bhayangkara Permai SS-15 Surangagung Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahun
18.	Eko Winarko	Bumi Suko Indah B3-04 Suko Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
19.	Nur Achmadi	Bluru Permai RT.6/11 Bluru Kidul Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
20.	Tony Wirawan	Pondok Mutiara 27/12 Banjarbendo Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
21.	Sukarmi	Sumput RT.10/03 Sumput Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahun
22.	Abdul Wahab	Urangagung RT.11/04 Urangagung Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahun
23.	Eko Prihandono	Pondok Jati Blok Q-26 Jati Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
24.	Nurul Wahyuni	Sekawan Elok B4/152 Sidokare Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
25.	Afandianto	Puri Indah P/25 RT.29 Suko Sidoarjo	Pajak Kendaraan bermotor 1 tahun
26.	Bambang	Jl. Jend. Sudirman RT.17/5 Larangan Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
27.	Sudjatmiko	Bumi Candi Asri B.5/14 Candi Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
28.	Tini Dwi Astuti	Sepande RT.04/02 Sepande Candi Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun
29.	M. Taufiq	Sidomukti I/25 RT.8 Sidokumpul Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun

30.	Mohammad Imron	Jl. Sulawesi S-23 Lebo Sidoarjo	Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun