

SKRIPSI

**DIMENSI KUALITAS PELAYANAAN SURAT TANDA NOMOR
KENDARAAN BERMOTOR (STNK) DI SAMSAT KOTA MAKASSAR**

Disusun dan Diajukan Oleh :

Neneng Khaerunnisa

Nomor Stambuk : 105610 4345 11



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2016

**DIMENSI KUALITAS PELAYANAAN SURAT TANDA NOMOR
KENDARAAN BERMOTOR (STNK) DI SAMSAT KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh :

Neneng Khaerunnisa

Nomor Stambuk : 105610 4345 11

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2016

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Dimensi Kualitas Pelayanan Surat Tanda
Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) di Kantor
Samsat Kota Makassar

Nama Mahasiswa : NENENG KHAERUNNISA

Nomor stambuk : 105610 4345 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Pembimbing II



DR. Hj. Budi Setiawati, M.Si

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unuversitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan /Undangan Menguji Ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 492/FSP/A3-VIII/II/38/2016 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Rabu tanggal 24 bulan Februari tahun 2016.

TIM PENILAI

Ketua,



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Sekretaris,



Drs. H. Muhammad Idris, M.Si

Penguji

1. Dr.H. Muhlis Madani, M.Si.
2. Dr. Jaelan Usman, M.Si
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
- 4 Drs. Ruskin Azikin, M.M



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Neneng Khaerunnisa

Nomor Stambuk : 105610 4345 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 27 Desember 2015



Menyatakan,

Neneng Khaerunnisa

ABSTRAK

NENENG KHAERUNNISA. DIMENSI KUALITAS PELAYANAAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR (STNK) DI SAMSAT KOTA MAKASSAR (dibimbing oleh H.Muhlis Madani dan Hj. Budi Setiawati).

Dimensi kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat Kota Makassar telah menuai banyak keberhasilan. Namun pada prinsipnya masih banyak hal yang perlu menjadi perhatian penuh dalam mengatasi maraknya penggunaan jasa calo yang digunakan oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan STNK kendaraan bermotor.

Dari hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang ditemui, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan pengurusan STNK kendaraan bermotor telah mengalami banyak perbaikan akan tetapi masih banyak pula hal-hal yang harus dipenuhi khususnya pada penggunaan jasa calo.

Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti yakni dimensi kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat kota Makassar. Data yang terkait dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa; observasi dan dokumentasi, serta wawancara secara mendalam terhadap informan. Data tersebut dianalisis secara deskriptif dan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat kota Makassar menuai keberhasilan kualitas pelayanan jika di tinjau dari dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut : Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Dalam pelayanan Faktor-faktor yang mendukung pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat kota Makassar, di antaranya ; Sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai yang ada di Samsat kota Makassar. Adapun faktor-faktor yang menghambat, diantaranya ; sosialisasi program dan partisipasi publik.

Keyword : Dimensi kualitas, Pelayanan STNK Bermotor, Samsat Kota Makassar

KATA PENGANTAR

iv



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Dimensi kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat Kota Makassar.”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sembah sujud dan kupersembahkan skripsi ini terkhusus kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, doa dukungan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan. Terima kasih juga kepada adikku tercinta, dan seluruh keluarga besarku.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku pembimbing I dan Hj Budi Setiawati, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya

membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Para Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Pihak SAMSAT kota Makassar dan masyarakat yang telah membantu dalam pengambilan data, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
6. Terima kasih kepada Sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai sampai saat ini.
7. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2011 yang tak sempat penulis sebut satu persatu terima kasih penulis ucapkan karena telah mengisi hari-hari penulis dengan suka dan duka sehingga penulis mengerti arti sebuah kebersamaan.
8. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi dari awal hingga akhir yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca maupun pihak lain. Akhir kata semoga karya

skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 27 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Efektivitas	8
B. Pengertian Manajemen dan Manajemen Pelayanan Publik	10
C. Konsep Pelayanan	16
D. Sistem Pelayanan SAMSAT	25
E. Kerangka Pikir	31
F. Deskripsi Fokus	33
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	39
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	39
C. Sumber Data	40
D. Informan Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data	41
G. Keabsahan Data	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	45
B. Dimensi Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar	53
C. Faktor-faktor pendukung dan penghambat Eektivitas Pelayanan STNK Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar	81
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya. Sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya prmbangunan daerah. Undang-undang tentang otonomi daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatn sumber daya, serta kewenangan untuk

menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah. Salah satu indikator terpenting keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah mengimplementasikan kebijakan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi.

Pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar instansi dan sebagai pedoman dalam pengembangan telah diatur dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor kendaraan Bermotor (STNK), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SDWKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Dunia teknologi

informasi yang selalu berkembang secara real time utamanya dikalangan perbankan maupun perusahaan merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang disinergikan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data kepada wajib pajak. Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut disertai juga dengan landasan hukum yang memanyunginya atau tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yang ada yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam penertiban STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB, BBNKB, serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman umum pelayanan publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, serta kelengkapan sarana dan prasarana.

Dalam memulai peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang telah dilaksanakan baik secara internal maupun eksternal didalam pelayanan, kita mengakui bahwa kebijakan tersebut dilakukan dari tahap demi tahap yang pada dasarnya akan bermuara masyarakat dengan memberikan kemudahan untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ

atau yang lebih dikenal sebagai Jasa Raharja sebagai pengesahan STNK. Kemudahan pelayanan tersebut terkait dengan dimana pelayanan tidak tergantung dengan tempat tinggal/domisili, yang selanjutnya peningkatan pelayanan mengarah kepada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan melalui Bank (*banking system*).

Bentuk pelayanan ini termasuk dalam kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dengan adanya layanan jaringan online pada setiap kantor bersama SAMSAT ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak. Sebagai bentuk pelayanan yang baik adalah dengan melihat betapa pentingnya penerapan standar pelayanan yang baik dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan dan untuk melihat apakah bentuk pelayanan publik selama ini telah sesuai dengan kebijakan pemerintah yang dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT, terutama berkaitan dengan pelayanan dalam bentuk jasa bayar karena dalam pelaksanaannya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan keefektifan tersebut yakni dengan melihat bagaimana aparatur atau petugas pelaksana, bagaimana peraturan yang sudah ada berjalan dengan baik atau tidak, pelaksanaan dilapangan, serta bagaimana masyarakat dapat menikmati layanan tersebut.

Berdasarkan Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 Proses Pelayanan Samsat Link di Gerbangkrtasuila serta Surat Dinas Tanggal 14 Oktober Tahun

2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di Gerbang kertasusila sehingga pada dasarnya sistem Samsat Link ini hanya fokus pada masalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ saja. Seperti inovasi pelayanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT seperti Drive Thru, SMS Komplain SAMSAT, serta Banking System yang hanya mendasarkan pelayanan pada masalah perpajakan saja yakni Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dibayarkan setiap tahunnya. Masalah-masalah lain yang berkenaan dengan kendaraan bermotor seperti perpanjangan STNK setiap 5 tahun, mutasi kendaraan antar daerah dan lain-lain tidak terakomodasi secara baik, atau tidak menggunakan sistem online juga sehingga masih menggunakan cara manual yang masih memerlukan banyak waktu dan biaya. Hal ini mengakibatkan upaya reformasi peningkatan publik yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT menjadi kurang optimal.

Hal inilah yang menyebabkan suatu keefektifan suatu pelayanan publik patut dicermati. Begitu pula yang terjadi pada Kantor Bersama SAMSAT Makassar yang juga memberikan pelayanan Samsat Link sebagai layanan unggulan. Samsat Link sendiri baru digunakan pada awal tahun 2007 sehingga dalam jangka waktu tersebut dapat dilihat apakah layanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat atau tidak. Hal ini dikarenakan keefektifan suatu pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai faktor yang melatar belakangi seperti bagaimana peraturannya, aparaturnya, pelaksana atau fasilitasnya serta bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan

pelayanan tersebut hingga dengan begitu masyarakat atau wajib pajak dapat merasakan manfaat pada sistem layanan link (online) dengan baik. Begitu pula yang terjadi pada Kantor Bersama SAMSAT Makassar yang masih terkesan kurang adanya sinergis antara faktor-faktor yang melatar belakangi. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian tentang “ **Dimensi Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Di SAMSAT Kota Makassar** ”

B. Rumusan Masalah

Dalam pelayanan masyarakat berharap untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Di lain pihak pemberi layanan juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan layanan. Demikian juga halnya pada Kantor SAMSAT Kota Makassar yang merupakan instansi pelayanan dimana masyarakat mempunyai harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima. Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana

1. Bagaimanakah Dimensi Kulititas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Di SAMSAT Kota Makassar ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi Dimensi Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Di SAMSAT Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui Dimensi Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Di SAMSAT Kota Makassar
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan peghambat Dimensi Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Bayar Di SAMSAT Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberi nilai dan hasil guna bagi semua pihak, adapun manfaat dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dini pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

- a. Kantor SAMSAT Makassar

Menjadikan gambaran dalam peningkatan pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat atau wajib pajak.

- b. Masyarakat atau Wajib Pajak

Menjadikan arahan untuk dapat mengetahui dan menikmati bentuk pelayanan yang ada pada Kantor SAMSAT Makassar dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan. Menurut Harbani Pasolong efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Adapun pengertian lain dari efektivitas adalah tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi.

Sedangkan pengertian efektivitas menurut beberapa ilmuwan adalah sebagai berikut:

- a. Pengertian efektivitas menurut Agung Kurniawan (Kurniawan, 2005:109) adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.
- b. Menurut Martani dan Lubis (1987:55) efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan

sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

- c. Menurut Buchari (2011:12) efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Dari beberapa pengertian efektivitas yang dikemukakan oleh beberapa para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai kelanjutan program tersebut.

Sehubungan dengan pengertian di atas, maka efektivitas menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan.

2. Indikator Efektivitas

Basil Georgopoulos dan Arnold Tannenbaum (dalam Dwiyanto, 2006: 20-24) yang berargumentasi bahwa ukuran efektivitas harus didasarkan pada sarana dan tujuan organisasi, dari pada berdasarkan pada kriteria yang berasal dari luar. Mereka menemukan bahwa produktivitas, fleksibilitas, dan tidak adanya ketegangan dan konflik, saling berhubungan dan berkaitan dengan penilaian efektivitas yang bebas. Indikator-indikator efektivitas ini berkaitan erat dengan tujuan organisasi yang dikaji (Kurniawan, 2005:10).

Berikut kriteria atau ukuran efektivitas menurut Agung Kurniawan (Kurniawan, 2005:109) yang mengutip pendapat dari James L. Gibson dalam bukunya "*Transformasi Pelayanan Publik*" yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditunjukkan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu

menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.
- f. Tersediannya sarana dan prasarana, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut pendapat Ismail Nawawi (2001:19) dalam bukunya "*Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*" menyebutkan kriteria efektivitas organisasi, sebagai berikut :

- a. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.
- b. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.
- c. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya.
- d. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.
- e. Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggungjawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas menurut Martani dan Lubis (1987:55) ada tiga pendekatan yang dapat digunakan yaitu:

- a. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari *input*. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses *internal* atau mekanisme organisasi.

- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (1994:77), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab

apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sedangkan Richard M. Steers (2004:53) dalam bukunya “*Efektivitas Organisasi*” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

B. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'ie, (2003:18) yaitu :
 “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat dibagi menjadi *non profit service* (sekolah, museum,dan perpustakaan) dan *commercial service* atau *profit*

service (pelayanan pajak, perbankan, transportasi). (Tjiptono, 2006:6), Kotler menyatakan bahwa :

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.”

Dari beberapa definisi diatas dapat dilihat betapa peranan pelayanan sangat di perlukan yang dititik beratkan kepada para pengguna jasa yang datang ke perusahaan dengan harapan untuk mendapatkan kepuasan tertentu sehingga dapat menjadi pengguna jasa bagi perusahaan di masa yang akan datang. Sehingga diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan sesuai harapan pengguna jasa.

2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler (Hurriyati, 2010:104), jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak Berwujud (*intangible*). Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat melihat, mencium, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari informasi tentang jasa tersebut, seperti lokasi perusahaan, para penyedia jasa dan penyalur jasa, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan serta harga produk jasa tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan calon konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
 - b. Menekankan pada manfaat yang diperoleh.
 - c. Menciptakan suatu nama merk (*brand name*) bagi jasa.
 - d. Memakai nama orang terkenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*). Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi, seperti bekerja lebih cepat, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan konsumen.
3. Bervariasi (*variability*). Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar. Menurut Tjiptono (Hurriyati, 2010:107) untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan dapat menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya, yaitu sebagai berikut :
- a. Melakukan investigasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
 - b. Melakukan standarisasi proses produksi dan jasa.

- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan diperbaiki.
4. Mudah musnah (*perishability*). Jasa tidak dapat disimpan atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapan pelayanannya. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga, serta program promosi yang tepat untuk mengatasi ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran jasa.

3. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (Buchari, 2011:286), *Total Quality Management (TQM) is an organization wide approach to continuously improving the quality of all the organization's process, products and services*. Ini adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan layanan yang dihasilkan perusahaan.

Menurut Goetsch dan Davis (Tjiptono 2008:32), *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Sistem manajemen TQM berlandaskan pada usaha mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan

dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Dasar utama dari pendekatan TQM adalah bahwa kualitas organisasi ditentukan oleh para pelanggan.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Tjiptono, 2006:59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Parasuraman et.al (Tjiptono, 2006:59) mengatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan, *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) melampaui harapan pelanggan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima (*perceived service*) lebih rendah dari pada yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama menurut Gronroos (Tjiptono, 2006:60), yaitu:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et.al. (Tjiptono, 2006:60), *technical quality* dirincikan menjadi:
 - a. *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b. *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c. *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Coorporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa *output* jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

1. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa

Kotler (Tjiptono, 2006:61) menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti

bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun, perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan.

Isyarat intrinsik berkaitan dengan *output* dan penyampaian jasa itu sendiri. Pelanggan akan bergantung pada isyarat ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik tersebut merupakan *search quality* dan memiliki nilai prediktif yang tinggi. Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi suatu jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika dalam menilai isyarat intrinsik diperlukan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik tersebut merupakan *experience quality* dan *credence quality*. Isyarat ekstrinsik juga dipergunakan sebagai indikator kualitas jasa apabila tidak ada informasi isyarat intrinsik yang memadai.

2. Harapan Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Olson dan Dover (Tjiptono, 2006:61) menambahkan bahwa pada dasarnya ada

hubungan yang erat antara penentuan kualitas), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya (Tjiptono, 2000:50). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antar kinerja yang dirasakan (*perceived*) dan harapan (*expected*). Namun, bagaimana pembeli membentuk harapannya ? Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji pemasar dan pesaingnya. Apabila pemasar menaikkan harapan pelanggan terlalu tinggi, pembeli mungkin akan kecewa jika perusahaan gagal memenuhinya. Di lain pihak, jika perusahaan menetapkan harapan pelanggan terlalu rendah, maka perusahaan tidak dapat menarik cukup banyak pembeli, meskipun yang membeli akan puas.

3. Service Excellence

Sehubungan dengan peranan *contact personnel* yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. Menurut Elhaitammy (Tjiptono, 2006:58), *service excellence* atau pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan

secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu :

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence* setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagiannya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian upaya mencapai *excellence* bukanlah pekerjaan yang mudah. Akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar

4. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas

pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

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 pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

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

e. Keamanan Hak

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

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

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

Proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip

pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur dalam pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi,yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana ,yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Pajak kendaraan bermotor, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Surat Pindah Penduduk, Perubahan data KK dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Ada beberapa pakar pemasaran yang mempopulerkan konsep ServQual (*ServiceQuality*) ini, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut menurut Parasuraman (dalam Irawan, 2002:59-60) meliputi :

- a. *Reliability*, mencakup dua pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. *Responsibility*, yaitu kemauan dan kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

- c. *Competence*, setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (misal resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. *Understanding / Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Ketika pertama konsep dari dimensi pelayanan ini diformulasikan, terdapat 10 (sepuluh) dimensi. Dalam riset berikutnya di tahun 1988, Parasuraman dan pakar pemasaran lainnya menemukan adanya *overlapping* di antar beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*) dan keamanan (*security*) disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan kemampuan memahami pelanggan (*understanding/knowingthecustomer*) diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Parasuraman (dalam Irawan, 2002:61) menyatakan terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual ini adalah *tangible*. Karena suatu layanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Tangibles yang baik akan mempengaruhi tanggapan pengguna jasa. Pada saat yang bersamaan aspek *tangibles* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pengguna jasa. Karena *tangibles* yang baik, maka harapan pengguna jasa menjadi lebih tinggi. Karena fasilitas canggih serta sarana dan prasarana tertata secara rapi dan menarik maka harapan terhadap

pelayanan yang lain akan baik. Pengguna jasa berharap akan mendapat pelayanan yang mudah dan cepat.

Penting bagi instansi/perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangibles* yang paling tepat, yaitu memberikan tanggapan yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pengguna jasa yang terlalu tinggi. Hal kedua yang perlu disadari oleh setiap pelaku bisnis yang serius terhadap kepuasan pengguna jasa adalah bahwa aspek *tangibles* ini umumnya lebih penting bagi pengguna jasa yang baru. Tingkat kepentingan aspek ini umumnya relatif lebih rendah bagi pengguna jasa yang sudah lama menjalin hubungan dengan penyedia jasa.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasanya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pengguna jasa dari berbagai industri jasa.

Ada 2 aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan instansi/perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu instansi/perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.

Ada 3 hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *reliability*. Pertama, adalah membentuk budaya kerja

"*error free*" atau "*no mistake*". *Top management* perlu meyakinkan kepada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%. Kesalahan 1%, tidak menyebabkan produktivitas turun 1% tetapi bisa lebih daripada itu. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat profitabilitas hingga 5-20%.

Kedua, perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan "*no mistake*". Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja *teamwork*. Dengan kerja *teamwork*, koordinasi antarbagian atau divisi akan jadi lebih baik.

Ketiga, diperlukan tes dan pengecekan sebelum suatu layanan diluncurkan. Misalkan, sebelum pelayanan pajak SAMSAT meluncurkan pelayanan unggulan terbaru, maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan tersebut. Setelah itu, apabila belum 100%, dapat dicoba kepada wajib pajak (pengguna jasa) yang terbatas dan dikomunikasikan bahwa hal ini merupakan layanan baru yang sedang dicoba. Dengan melalui tahap ini, kemungkinan terjadinya kesalahan akan sangat lebih kecil.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna jasa terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah “*scarce resources*”. Karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan dengan bijak. Itulah sebabnya, pengguna jasa tidak akan puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan untuk melakukan hal penting lainnya. Pengguna jasa akan siap untuk mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.

Perlu diingat bahwa harga suatu waktu adalah berbeda antara satu pengguna jasa dengan pengguna jasa lainnya. Ada kelompok pengguna jasa yang lebih menghargai waktu dan ada yang kurang menghargai waktu. Mengkomunikasikan kepada pengguna jasa mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang positif. Bayangkan, apabila Anda mengurus pembayaran pajak tahunan STNK di pelayanan pajak SAMSAT yang dijanjikan 10-15 menit. Namun, pengurusannya belum selesai selama dua jam kemudian, cukup responsifkah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan pajak ?

Pelayanan yang *responsiveness* atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staff* (pegawai). Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan menjawab pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi keempat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pengguna jasa adalah *assurance*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* (pegawai) dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna jasa. Ada beberapa

aspek dari dimensi ini diantaranya adalah keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.

Kompetensi dalam hal ini adalah tolak ukur sejauh mana karyawan atau pegawai menguasai pekerjaannya. Misalkan, apabila pengguna jasa mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian tidak mendapatkan jawaban yang baik, maka pengguna jasa mulai kehilangan kepercayaannya dan menganggap pegawai tersebut tidak menguasai pekerjaannya dengan baik. Untuk itu, sangat penting bagi setiap pegawai instansi/perusahaan untuk terlihat kompeten dibidangnya. Maka bagi perusahaan atau organisasi sudah sepatutnya memberikan pelatihan atau *training* khusus kepada pegawai/karyawannya khususnya mereka yang menjadi *front-line staff*.

Berikutnya adalah aspek kredibilitas, dalam hal ini menyangkut reputasi. Sebagaimana SAMSAT telah dianggap telah berhasil memperlihatkan reputasi yang baik sebagai instansi pelayanan pajak, khususnya pada setiap pengguna jasa.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi kelima dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual adalah *empathy*. Dimana pengguna jasa mempunyai harapan bahwa SAMSAT sebagai instansi pemerintah tentunya memiliki *high-contact service* dengan pengguna jasanya haruslah memiliki keterampilan interpersonal yang baik karena kemampuan membina hubungan dengan pengguna jasa sangat dibutuhkan dalam berurusan dengan orang banyak, misalnya apabila *front-line staff* atau pegawai

melayani pengguna jasa dengan ramah, ini adalah kesan pertama yang baik. Selain itu, setiap pegawai atau karyawan dapat memberikan *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), perhatian yang tulus sifat individual yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan pengguna jasa.

Dimensi Empati ini terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait yaitu akses, kemudahan memanfaatkan dan memperoleh pelayanan jasa yang di tawarkan oleh perusahaan dan *communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi dalam penyampaian pesan dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, *faximile*, dan internet.

C. Sistem Pelayanan SAMSAT

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jala (SWDKLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharj mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pengguna jasa (wajib pajak) akan mempunyai tanggapan bahwa suatu kantor pelayanan pajak SAMSAT mempunyai pelayanan yang baik apabila gedungnya terlihat besar dan megah, memiliki fasilitas yang canggih, ruang antrian yang dilengkapi LCD TV/layar monitor antrian, komputer, pendingin ruangan / AC, fasilitas sarana dan prasarana yang tertata secara rapi, menarik, dan estetik serta desain eksterior dan interior ruangan. Selain gedung dan peralatan, pengguna jasa akan menilai juga seragam dan penampilan fisik pegawai. Dengan seragam yang baik, sebuah instansi/perusahaan akan mampu memberikan tanggapan yang positif. Seragam memberikan sinyal bahwa mereka mempunyai tim yang terkoordinasi dengan baik dan rapi. Seragam juga memberikan kenikmatan untuk penglihatan pengguna jasa.

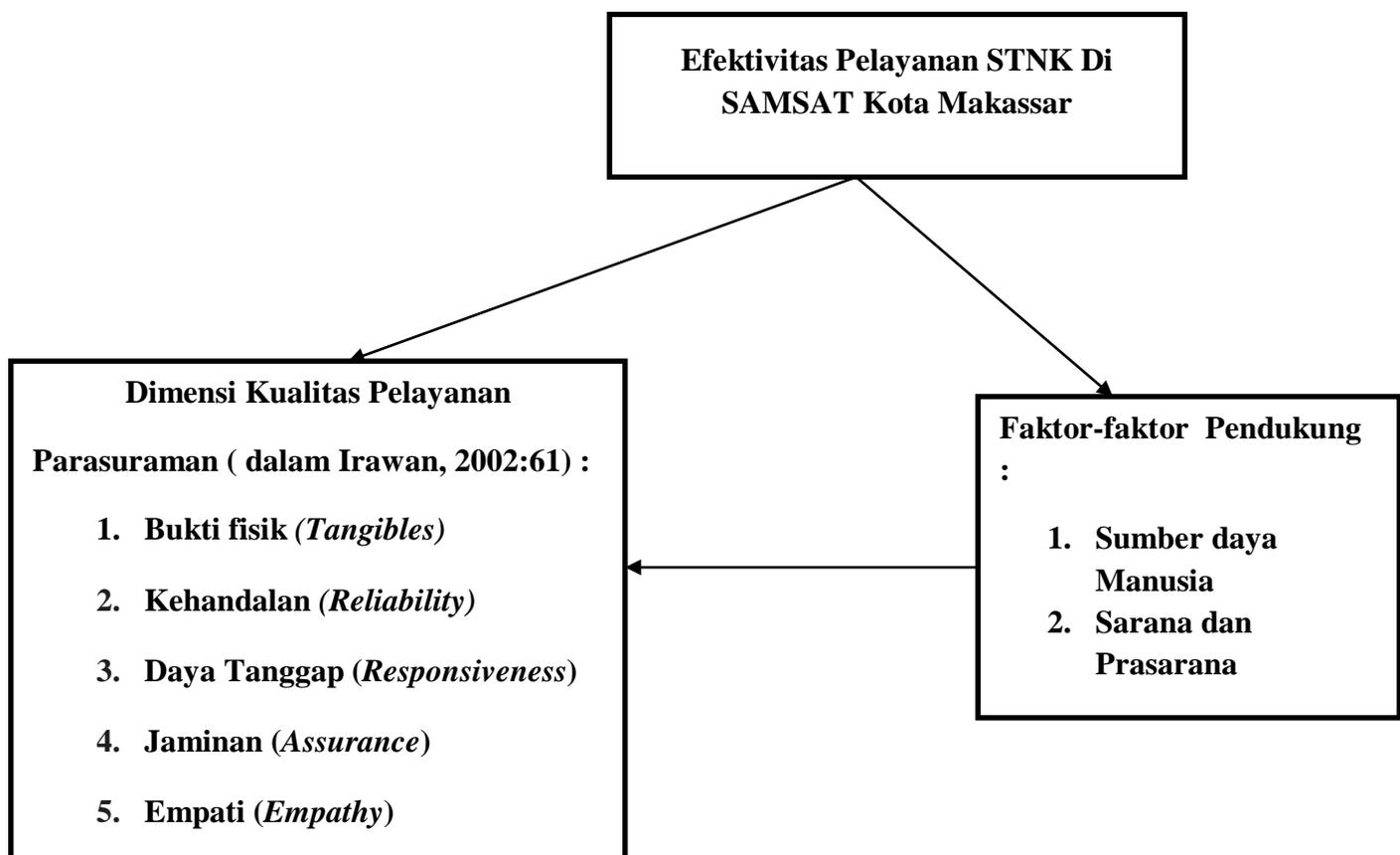
D. Kerangka Pikir

Pengguna jasa (masyarakat atau wajib pajak) akan mempunyai tanggapan bahwa Kantor Pelayanan Pajak SAMSAT mempunyai pelayanan yang baik apabila sistem yang dilakukan di Kantor SAMSAT itu mencakup beberapa unsur, seperti :

1. Bukti fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Dari kelima unsur pelayanan ini harus dioptimalkan agar dapat mengurangi keganjilan-keganjilan dalam pelayanan STNK di Kantor SAMSAT itu lebih efektif. Untuk lebih mempermudah memahaminya maka penulis membuat kerangka pikir seperti dibawah ini :

Gambar 1.1
Bagan kerangka pikir



E. Fokus Penelitian

Untuk mengetahui efektifitas pelayanan STNK di Samsat Kota Makassar, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dalam pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar

F. Deskripsi Fokus

Untuk memahami fokus penelitian ini, maka dijelaskanlah deskripsi fokus dari penelitian di atas :

1. Untuk mengetahui Efektifitas pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar, maka digunakanlah indikator pengukuran sebagai berikut :
 - a. Bukti fisik (*Tangibles*), untuk mengetahui kualitas fasilitas dan kepastian konkrit yang disediakan dalam pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar
 - b. Keandalan (*Reliability*), adalah untuk mengetahui tingkat keandalan karyawan atau pegawai yang memberikan pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Untuk mengetahui tingkat kesigapan dan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar

- d. Jaminan (*Assurance*), Untuk mengetahui tingkat kemampuan dari organisasi atau karyawan dalam memberikan jaminan kepada masyarakat atau pelanggan dalam pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar
 - e. Empati (*Empathy*), artinya untuk mengetahui tingkat kemampuan pegawai atau karyawan dalam menggunakan komunikasi yang mudah difahami oleh pelanggan atau masyarakat dalam pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dalam pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar, dari hasil observasi awal penulis, maka di gunakanlah indikator sebagai berikut :
- a. Sumber Daya Manusia (SDM), untuk mengetahui pengaruh dari tingkat sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar
 - b. Sarana dan Prasarana, untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor SAMSAT Kota Makassar selama kurang lebih dua bulan. Alasan penulis memilih lokasi ini dikarenakan salah satu pelayanan yang paling berinteraksi dengan masyarakat di kota Makassar adalah kantor SAMSAT serta melihat kondisi Kota Makassar yang sedang menuju Kota Dunia sehingga tentunya pelayanan yang ada di instansi pemerintah harus lebih optimal dan berkualitas .

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan instrumen kunci dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang dihadapi.

C. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu :

1. Data Primer

Yakni data dan informasi yang langsung dikumpulkan dari lokasi penelitian melalui informan yang telah dipilih dengan menggunakan teknik wawancara.

2. Data Sekunder

Yakni data dan informasi yang mendukung data primer, yang diperoleh lewat dokumen ataupun data yang tersimpan di website yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

D. Informan Penelitian

Penentuan narasumber (informan) dalam penelitian ini untuk diwawancarai secara mendalam dilakukan dengan cara, peneliti memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti yakni pihak-pihak yang terlibat sebagai partisipan dalam kegiatan privatisasi ini yakni :

1. Kanit Regiden	: 1 orang
2. Staf	: 4 orang
3. Masyarakat	: <u>5 orang</u>
Total	: 10 orang

E. Tehnik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab antara pewawancara dengan informan, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu masalah tertentu, Esterberg dalam (Sugiyono, 2012 : 73). Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan

percakapan yang mendalam terhadap masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara ini tidak dilakukan dengan struktur yang ketat, sehingga pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data, dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, arsip, tabel maupun data yang tersimpan dalam website.

F. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan instrument selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2012 : 91) ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

2. Sajian Data

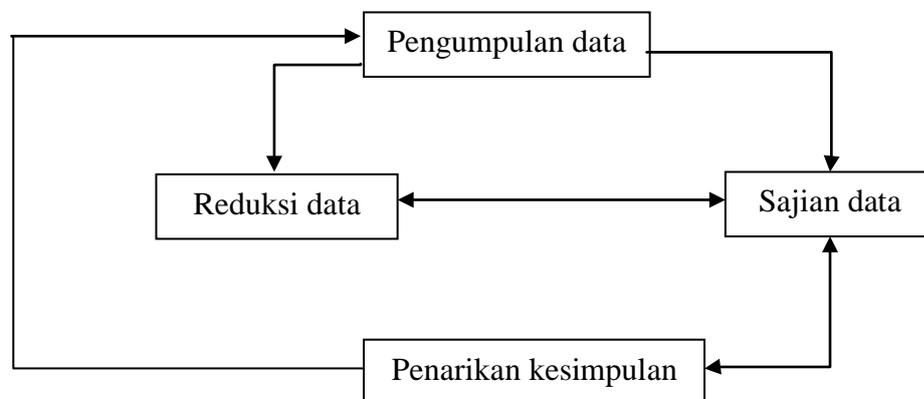
Sajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

Gambar 2. Model Analisis Interaktif

(Sumber : Sugiyono, 2012)



G. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan

menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara mengecek pada data sumber lain yang telah diperoleh sebelumnya.

b. Triangulasi Metode

Triangulasi Metode bermakna data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan metode atau teknik tertentu, diuji keakuratan atau ketidakakuratannya.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Dalam menjalankan sejumlah pelayanan dan program unggulannya, SAMSAT Makassar memiliki :

- Visi : “Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat”
- Misi :
 1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi.
 2. Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat.
 3. Mewujudkan aparat pelaksana SAMSAT yang bersih, jujur, dan cakap, bertanggung jawab dan professional.
 4. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
 5. Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.
- Motto : “Kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kendaraan bermotor adalah kehormatan kami”.

Inovasi Pelayanan Unggulan yaitu :

1. Proses administrasi STNK dengan sistem komputerisasi.

2. Info layanan wajib pajak dengan sistem komputerisasi.
3. Pro-Aktif melayani wajib pajak melalui SAMSAT Keliling.

Kebijakan Pimpinan Unit :

- Meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.
- Pengembangan SDM personil SAMSAT.
- Disiplin Waktu.
- Tertib Administrasi.
- Keamanan Dokumen.
- Adaptif terhadap perubahan lingkungan dan melakukan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Janji Pelayanan SAMSAT Makassar yaitu :

1. Pelayanan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit.
2. Pemberian pelayanan yang santun dan ramah.
3. Tidak membebankan biaya kepada masyarakat dalam bentuk apapun di luar ketentuan.

Adapun mengenai standar sikap dan perilaku petugas SAMSAT Makassar terhadap wajib pajak yaitu :

1. Rajin
2. Disiplin
3. Memiliki dedikasi yang tinggi

4. Pro-Aktif
5. Profesionalisme
6. Peka dan tanggap dalam tugasnya
7. Tidak apatis
8. Loyalitas
9. Kreatif
10. Bertanggung jawab
11. 5-S (Senyum, Sapa, Salam, dan Sopan Santun)
12. Tidak arogan
13. Peduli dengan lingkungannya.

1. Gambaran Fisik

Gambaran fisik SAMSAT Makassar adalah sarana dan prasarana yang memadai merupakan hal yang mutlak diperlukan dalam meregistrasi dan mengidentifikasi kendaraan bermotor serta pelayanan kepada wajib pajak dalam pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ. Oleh karenanya, SAMSAT Makassar telah berupaya menyediakan fasilitas yang memadai untuk berlangsungnya aktivitas pelayanan kepada wajib pajak.

1.1 Sarana

Sarana kegiatan yang dimiliki oleh SAMSAT Makassar sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada wajib pajak termasuk perbaikan, pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu wajib pajak, loket / ruang pelayanan, ruang pertemuan, loket / ruang informasi, ruang

pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator dan pejabat unit SAMSAT, area cek fisik kendaraan bermotor, koperasi dan fotocopy, kamar kecil / toilet, kantin, mushallah, ruang merokok, dan halaman parkir yang luas baik di depan maupun di bagian samping dan belakang SAMSAT Makassar.

1.2 Prasarana

Dalam rangka meningkatkan pelayanan wajib pajak, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah sangat memenuhi standar. Untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada wajib pajak dari pagi pukul 08:00-16:00, terlihat keberadaan ruang tunggu wajib pajak. Ruangan ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak baik yang akan melakukan pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan AC, tempat duduk, pesawat TV, dan WC yang terjaga kebersihannya.

Ruang tunggu wajib pajak ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian. Hal ini mendukung tertibnya pelayanan pendaftaran dalam menggunakan metode FIFO (*First In First Out*) untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan transaksi wajib pajak, sehingga tercipta aktivitas kerja yang efisien, efektif dan produktif.

SAMSAT Makassar menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur pengurusan, nama pejabat unit SAMSAT

makassar, besarnya biaya pengurusan dan informasi lainnya. Adapun tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak mengenai kendaraan-kendaraan yang diblokir, besarnya PKB / BBNKB, kendaraan blokir ranmor, dan kendaraan-kendaraan hilang.

Ruang kantor SAMSAT Makassar dengan jumlah dan luas yang memadai serta dilengkapi peralatan untuk kelancaran aktivitas pegawai dalam melayani wajib pajak dengan baik.

2. Gambaran Non Fisik

Gambaran Non Fisik pada SAMSAT Makassar juga sangat penting dalam mempengaruhi baik atau tidaknya pelayanan. Gambaran non fisik pada SAMSAT Makassar meliputi :

2.1 Pegawai Dispenda

Pegawai Dispenda bertugas dalam :

- a. Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- b. Penerimaan PKB dan BBNKB.
- c. Penyimpanan data yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor di data base komputer serta arsip tindisan TBPKP.
- d. Pemeliharaan sarana dan prasarana Samsat.
- e. Pemberian informasi yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.
- f. Membuat laporan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT kepada koordinator Kantor Bersama SAMSAT dan atasan masing-masing.

Data mengenai jumlah pegawai Dipenda SAMSAT Makassar dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Jumlah pegawai Dipenda SAMSAT Makassar (Desember 2015)

No	Pegawai	Jumlah (orang)
1	Administratur Pelayanan (Adpel)	1
2	Operator Sistem (Opsis)	3
3	Bagian Penetapan Pajak	2
4	Kasir (Kas Register)	12
5	Arsip dan Pelaporan	12
6	Bendaharawan Penerima	1
	Total	31

Sumber : Data SAMSAT Makassar, 2015

2.2 Petugas Kepolisian

Petugas Kepolisian di SAMSAT Makassar bertugas dalam :

- a. Penerimaan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor.
- b. Verifikasi dokumen kendaraan bermotor dan identifikasi pemilik.
- c. Pengecekan (cek fisik) kendaraan bermotor dan aspek identifikasi dan keselamatan.
- d. *Entry* data registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- e. Pengelolaan data registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- f. Pemberitahuan besaran pembayaran PNBP.
- g. Penerimaan pembayaran PNBP.
- h. Penerbitan STNK dan pencetakan TNKB.
- i. Verifikasi dan pengesahan STNK.

- j. Pencatatan operasional kendaraan di luar wilayah pendaftaran.
- k. Pembekuan bagi kendaraan bermotor luar provinsi kepada kepolisian setempat, pemblokiran dan penghapusan STNK.
- l. Pengarsipan dokumen kendaraan bermotor.
- m. Penyelenggaraan sistem informasi dan komunikasi SAMSAT.
- n. Membuat laporan pelaksanaan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT kepada koordinator Kantor Bersama SAMSAT.
- o. Bertanggung jawab tentang pelaksanaan tugasnya kepada koordinator kantor Bersama SAMSAT.

Data mengenai jumlah petugas Kepolisian SAMSAT Makassar dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Jumlah petugas Kepolisian SAMSAT Makassar (Desember 2015)

No	Petugas	Jumlah (orang)
1	Pamin	1
2	Bagian informasi atau pendaftaran kendaraan	7
3	Bagian Register kendaraan (penomorasi)	2
4	Bagian cek fisik kendaraan	2
5	Bagian input kendaraan	6
6	Petugas cetak TNKB	2
7	Petugas pelaporan	1
8	Petugas arsip	1
9	PNS POLRI	10

10	Petugas Harian Lepas (PHL)	15
	Total	47

Sumber : Data SAMSAT Makassar, 2015

2.3 Pegawai Jasa Raharja

Petugas Jasa Raharja bertugas dalam :

- a. Penetapan SWDKLLJ kendaraan bermotor.
- b. Penerimaan pembayaran SWDKLLJ.
- c. Penyimpanan data yang berkaitan dengan SWDKLLJ di *data base* komputer.
- d. Pemeliharaan sarana dan prasarana SAMSAT.
- e. Pemberian informasi yang berkaitan dengan SWDKLLJ.
- f. Membuat laporan pelaksanaan pelayanan kantor Bersama SAMSAT dan atasan masing-masing.

Data mengenai jumlah petugas Jasa Raharja SAMSAT Makassar dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.3 Jumlah pegawai Jasa Raharja SAMSAT Makassar (Januari 2013)

No	Petugas	Jumlah (orang)
1	Penanggung Jawab Penerimaan SWDKLLJ	1
2	Staf	2
	Total	3

Sumber : Data SAMSAT Makassar, 2015

Demikianlah mengenai gambaran umum mengenai SAMSAT Makassar sebagai faktor penunjang dalam pelaksanaan pelayanan pajak yang dikemukakan secara sekilas atau singkat.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Di SAMSAT Kota Makassar

Dimensi Kualitas Pelayanan adalah variabel atau komponen-komponen yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar.

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan lima indikator yang diambil dari dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman (dalam Irawan, 2002:61) yakni : Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*).

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor kendaraan Bermotor (STNK), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SDWKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara real time utamanya dikalangan perbankan maupun perusahaan merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang disinergikan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data kepada wajib pajak.

Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut disertai juga dengan landasan hukum yang memanyunginya atau tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yang ada yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam penertiban STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB, BBNKB, serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman umum pelayanan publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, serta kelengkapan sarana dan prasarana.

Pelayanan publik di kantor SAMSAT adalah pelayanan yang sangat intensif bersentuhan langsung dengan masyarakat yang akan dilayani sehingga proses pelayanan tersebut harus benar-benar berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik di kantor SAMSAT khususnya pelayanan STNK merupakan pelayanan paling aktif seperti yang terjadi di kantor SAMSAT kota Makassar sehingga untuk menilai pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar penulis mencoba merelevansikan dengan konsep atau teori Dimensi kualitas pelayanan seperti di bawah ini :

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Dimensi kualitas pelayanan di atas akan dijadikan sebagai indikator dari pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar sebagaimana uraian hasil observasi, wawancara, analisis, dan pembahasan penulis di bawah ini.

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual ini adalah *tangible*. Karena suatu layanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Tangibles yang baik akan mempengaruhi tanggapan pengguna jasa. Pada saat yang bersamaan aspek *tangibles* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pengguna jasa. Karena *tangibles* yang baik, maka harapan pengguna jasa menjadi lebih tinggi. Karena fasilitas canggih serta sarana dan prasarana tertata secara rapi dan menarik maka harapan terhadap pelayanan yang lain akan baik. Pengguna jasa berharap akan mendapat pelayanan yang mudah dan cepat.

a. Fasilitas Pelayanan

Salah satu hal yang sangat penting dalam pelayanan publik adalah fasilitas yang digunakan oleh badan publik. Dari Hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan STNK di kantor SAMSAT Kota

Makassar terlihat cukup baik dengan melihat sarana dan prasarana yang digunakan cukup modern serta berkualitas sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu fasilitas umum yang ditawarkan cukup memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa sehingga pihak SAMSAT Kota Makassar mendapatkan respon yang positif dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang menjadi informan mengungkapkan bahwa :

“ Pandangan saya mengenai fasilitas yang digunakan oleh karyawan SAMSAT Kota Makassar sudah sangat modern karena menggunakan sistem komputer dan operasional yang jelas serta terukur. “(Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa karyawan atau pegawai SAMSAT Kota Makassar telah menggunakan fasilitas yang modern dan terukur. Hal ini terlihat dari sistem komputerisasi serta operasional yang sistematis dan terukur.

Selain itu hasil wawancara dengan salah seorang staf yang menjadi informan juga mengungkapkan bahwa :

“ Dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT kota Makassar ini kami telah dilengkapi oleh komputerisasi dan sistem yang *on line* sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang kami berikan khususnya pelayanan STNK. “(Hasil wawancara dengan A.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar telah dilengkapi dengan sistem komputerisasi yang canggih dan *on line* sehingga

masyarakat akan merasa puas dan nyaman menerima pelayanan yang akan diberikan.

Dari hasil wawancara dengan ke dua informan di atas menjelaskan bahwa pelayanan STNK di kantor SAMSAT Kota Makassar sudah sangat canggih dan modern sehingga masyarakat akan memberikan respon positif terhadap fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh kantor SAMSAT Kota Makassar.

Kondisi Kota Makassar yang telah berubah menjadi kota metropolitan yang memiliki kompleksitas masyarakat dan menjadi icon perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka sudah seharusnya setiap badan publik melengkapi fasilitas layanannya dengan alat yang canggih serta modern terutama pada pelayanan STNK di kantor SAMSAT Kota Makassar.

b. Penataan sarana dan prasarana

Salah satu hal yang sangat diperlukan dalam pelayanan publik adalah bagaimana kreatifitas dari badan publik itu dalam melakukan penataan terhadap sarana dan prasarana yang dimilikinya sehingga kelihatan lebih menarik dan mengandung nilai estetika yang membuat masyarakat yang akan dilayani merasa nyaman dan percaya.

Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis menjelaskan bahwa penataan kursi, meja, dan beberapa sarana yang ada di kantor SAMSAT Kota Makassar sangat rapi dan menarik. Selain itu kebersihan di kantor SAMSAT kota Makassar juga sangat terjaga sehingga kelihatan indah dan tidak membuat orang yang sedang menunggu itu merasa jenuh.

Berkaitan dengan hal penataan sarana dan prasarana di kantor SAMSAT Kota Makassar, maka hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Menurut saya sarana dan prasarana yang ada di kantor SAMSAT kota Makassar sudah sangat rapi dan nampak sangat menarik. Selain itu keadaan ruangnya tidak terlalu membuat kita risih untuk menunggu karena adanya sarana TV sebagai sarana hiburan yang melengkapi. “ (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12-2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa penataan sarana dan prasarana yang ada di kantor SAMSAT kota Makassar sudah cukup rapi dan menarik bagi masyarakat. Selain itu masyarakat yang sedang menunggu proses penyelesaian STNK juga tidak merasa jenuh karena adanya sarana TV sebagai hiburan.

Sejalan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat sebagai informan mengungkapkan bahwa :

“ Bagi saya penataan sarana dan prasarana yang ada di kantor SAMSAT Kota Makassar sudah sangat baik bukan hanya di dalam ruangan akan tetapi juga di luar ruangan. Saya merasa cukup nyaman dengan model tata ruang dan fasilitasnya serta beberapa fasilitas hiburan yang ada. Selain ruangan tunggu yang dilengkapi dengan AC. “ (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12-2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa penataan sarana dan prasarana yang ada di kantor SAMSAT Kota Makassar sudah sangat rapi dan sangat menarik bukan hanya di dalam ruangan akan tetapi juga di luar ruangan. Selain itu informan di atas juga menjelaskan bahwa fasilitas hiburan dan mesin penyejuk ruangan/AC yang ada di ruang tunggu di SAMSAT Kota Makassar sudah cukup memberikan rasa nyaman.

Selain itu hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Bagi kami penataan sarana dan prasarana di kantor SAMSAT Kota Makassar ini memang sangat perlu untuk diperhatikan sehingga publik merasa nyaman untuk dilayani. Selain itu penataan alat-alat yang digunakan serta dokumen tentunya juga harus diperhatikan demi kenyamanan pegawai dalam bekerja . ““ (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12-2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa penataan sarana dan prasarana yang ada di kantor SAMSAT Kota Makassar harus diperhatikan dengan baik agar kenyamanan masyarakat dalam pelayanan juga terjaga. Selain itu penataan alat serta dokumen kerja pegawai juga harus tetap rapi sehingga menjaga kenyamanan bagi pegawai dalam bekerja.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menjelaskan bahwa penataan sarana dan prasarana di kantor SAMSAT Kota Makassar sudah cukup rapi dan menarik bagi masyarakat sehingga masyarakat yang dilayani juga merasa nyaman dengan kondisi tersebut. Kepuasan masyarakat bukan hanya dinilai dari cepat atau lambatnya suatu pelayanan yang diberikan oleh badan publik, akan tetapi model penataan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu badan publik juga ikut tergantung di dalamnya. Selain itu penataan sarana dan prasarana yang rapi serta menarik juga akan memberikan kepercayaan dan harapan yang penuh terhadap badan publik dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari instansi/perusahaan

dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasanya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pengguna jasa dari berbagai industri jasa.

Ada 2 aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan instansi/perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu instansi/perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.

a. Komitmen

Komitmen semua pihak (*Stakeholders*) dirumuskan pada suatu nilai kesepakatan, untuk melakukan aksi bersama pada upaya pencapaian tujuan, melalui pembagian peranan, sesuai tugas masing-masing dalam mendukung tercapainya tujuan dari organisasi. Dalam pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar tentunya membutuhkan komitmen seluruh pihak dalam menjalankan semua perannya untuk berusaha mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang staff mengungkapkan bahwa :

“ Komitmen kami dalam usaha pencapaian tujuan dari organisasi sangatlah besar dan kuat. Maka dari itu kami berupaya memaksimalkan semua potensi sumber daya yang kami miliki untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien.” “ (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12-2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas yang menjelaskan bahwa komitmen dari pimpinan serta seluruh staf sangat besar dalam menjalankan tugas dan wewenangnyanya masing-masing. Dalam usaha

untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien pada pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar.

Senada dengan hal tersebut, hasil wawancara dengan salah seorang staf lain juga mengungkapkan bahwa :

“ Komitmen dari seluruh aparatur atau pegawai di SAMSAT kota Makassar bahwa tujuan organisasi sudah dimantapkan melalui beberapa bimbingan teknis yang diberikan di berbagai level. Oleh karena itu, saya meyakini bahwa seluruh pegawai baik staf dan pimpinan punya komitmen besar dalam usaha mencapai tujuan organisasi.” “ (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12-2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa komitmen seluruh aparatur dan pegawai di kantor SAMSAT kota Makassar telah dimantapkan dengan diberikannya beberapa kegiatan bimbingan teknis, baik dari tingkat kota, provinsi, maupun pusat. Dari hal ini, informan di atas meyakini bahwa komitmen seluruh pegawai baik di tingkat pimpinan sampai staf mempunyai komitmen yang besar untuk mewujudkan pelayanan efektif dalam pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar.

Selain itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Kami telah bertekad untuk mendedikasikan diri serta berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan dari organisasi. Komitmen kami dalam melayani masyarakat dengan baik juga sangat besar. ” (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa seluruh staf juga mempunyai komitmen yang besar dan kuat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu para staf

bertekad untuk mendedikasikan diri dalam pekerjaannya semata-mata hanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Sebagaimana hasil wawancara dengan seluruh informan di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen dari seluruh pegawai di kantor SAMSAT kota Makassar mulai dari pimpinan hingga staf mempunyai komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, para pegawai juga telah beberapa kali diberikan bimbingan teknis baik oleh pemerintah kota, provinsi, maupun tingkat pusat sehingga komitmen tersebut dapat dipegang erat serta dijalankan untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas pegawai merupakan hal yang paling menentukan dalam menilai mentalitas pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai yang akuntabel akan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik serta berani untuk mempertanggung jawabkan apa yang menjadi tugasnya. Pertanggung jawaban yang hakiki dalam instansi pemerintahan bukanlah pertanggung jawaban terhadap pimpinan, akan tetapi pertanggung jawaban terhadap masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

Berkaitan dengan masalah itu, maka hasil wawancara dengan Kasi STNK mengungkapkan bahwa :

“ Menurut penilaian saya selama ini, setiap pegawai mampu mempertanggung jawabkan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga kinerja dari mereka masih relative bagus. “ (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa para pegawai dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik serta mampu mempertanggung jawabkan seluruh aktivitas yang dilakukan dalam bekerja.

Selain dari itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf mengungkapkan bahwa :

“ Dari pengamatan saya selama ini seluruh pegawai yang bertugas dan bekerja di bidang pajak kendaraan bermotor cukup bertanggung jawab atas apa yang mereka telah kerjakan, dan hasilnya belum ada yang mengecewakan. “ (Hasil wawancara dengan Hj.G. Rabu, 23/05/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa selama ini para pegawai yang bekerja di bagian STNK mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta bertanggung jawab atas setiap tindakan yang mereka lakukan. Selain itu informan di atas juga mengungkapkan bahwa kinerja dari para pegawai yang mengurus tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor belum ada yang pernah mengecewakan.

Hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat sebagai informan mengungkapkan bahwa :

“ Menurut saya pegawai yang memberikan pelayanan STNK cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut dapat terlihat dari kemampuannya menyelesaikan hanya dalam waktu kurang lebih dua jam. “ (Hasil wawancara dengan N.W. Rabu, 23/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas

dan kewajibannya. Hal tersebut dapat terlihat dari kemampuannya memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam waktu kurang lebih dua jam. Dari pencapaian tersebut boleh dibilang pegawai tersebut sudah mampu bersikap akuntabel dalam menjalankan tugasnya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada pelayanan pengurusan STNK di kantor SAMSAT Kota Makassar sudah cukup baik. Hal tersebut dapat terlihat dari uraian beberapa informan di atas. Akuntabilitas pemberi layanan sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah organisasi publik di era saat ini, di mana tuntutan masyarakat dalam pelayanan adalah adanya tenaga pemberi pelayanan yang mampu bertanggung jawab penuh atas tindakan-tindakan yang dilaksanakan sesuai dengan keputusan atau kebijakan yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar mengungkapkan bahwa :

“ Pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar cukup sederhana dan tidak rumit. Yang perlu kita ketahui sebelum melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor adalah kita harus tau dulu apa yang menjadi persyaratan yang harus dibawa sehingga kita tidak perlu repot untuk kembali jika berkas kita belum lengkap. “(Hasil wawancara dengan H.R, Rabu 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa prosedur pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar cukup sederhana dan tidak rumit. Yang perlu diperhatikan oleh setiap orang yang ingin melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor adalah

melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sehingga tidak menjadi kerepotan apabila masih ada persyaratan yang harus diminta oleh petugas atau staf yang memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas ditemukan beberapa kejelasan tentang tingkat kesederhanaan prosedur dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor yang sudah sangat cukup sederhana, mudah dipahami, dan tentunya mudah untuk dilaksanakan oleh petugas pemberi layanan. Selain itu informan di atas juga menjelaskan bahwa yang paling terpenting adalah setiap orang yang melakukan pengurusan STNK harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan terlebih dahulu, sehingga proses pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar bisa langsung dilaksanakan dan tidak terhambat. Penjelasan salah seorang informan juga mengungkapkan bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan jasa pihak lain dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor meski pada dasarnya pihak SAMSAT kota Makassar telah beberapa kali menghimbau kepada masyarakat untuk langsung melakukan pengurusan karena prosedur yang digunakan sudah cukup sangat sederhana.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna jasa terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah "*scarce resources*". Karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan dengan bijak. Itulah sebabnya,

pengguna jasa tidak akan puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan untuk melakukan hal penting lainnya. Pengguna jasa akan siap untuk mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.

Perlu diingat bahwa harga suatu waktu adalah berbeda antara satu pengguna jasa dengan pengguna jasa lainnya. Ada kelompok pengguna jasa yang lebih menghargai waktu dan ada yang kurang menghargai waktu. Mengkomunikasikan kepada pengguna jasa mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang positif. Bayangkan, apabila Anda mengurus pembayaran pajak tahunan STNK di pelayanan pajak SAMSAT yang dijanjikan 10-15 menit. Namun, pengurusannya belum selesai selama dua jam kemudian, cukup responsifkah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan pajak ?

Pelayanan yang *responsiveness* atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staff* (pegawai). Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan menjawab pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.

a. Kepastian Waktu

Kepastian waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu yang ditentukan dalam pelayanan publik adalah hal yang sangat penting untuk melakukan penilaian atas keberhasilan kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan. Terkhusus dalam hal pelayanan pelayanan STNK di

SAMSAT kota Makassar masyarakat tentunya memerlukan kepastian waktu yang diberikan dalam pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka hasil wawancara dengan Kepala Seksi STNK SAMSAT kota Makassar mengungkapkan bahwa :

“ Waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan STNK relatif sangat cepat karena bisa terselesaikan dalam satu hari kerja. Masyarakat tentunya sangat ingin jika semua urusan yang sedang dilaksanakan bisa selesai dengan cepat, maka dari itu kami berupaya untuk memberikan kepastian waktu dalam pengurusan STNK bisa terselesaikan dalam satu hari kerja saja. “ (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pengurusan STNK relative cepat karena bisa terselesaikan dalam satu hari kerja saja. Masyarakat yang melakukan pengurusan STNK tentunya berharap agar urusan yang sedang dilaksanakan khususnya bisa segera terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Senada dengan hal di atas, hasil wawancara dengan salah seorang staf yang menjadi informan mengungkapkan bahwa :

“ Pengurusan STNK cukup sangat cepat terselesaikan, karena kami memberikan kepastian waktu dalam kurun satu hari kerja saja. Bahkan biasanya masyarakat hanya perlu menunggu sekitar kurang dari satu atau dua jam saja. “(Hasil wawancara dengan N.H., Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar cukup sangat cepat terselesaikan, karena pihak pemberi layanan memberikan kepastian waktu dalam kurun hanya satu kerja. Bahkan biasanya masyarakat cukup menunggu kurang

dari dua jam saja. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu yang dibutuhkan cukup cepat sehingga masyarakat tidak merasakan kejenuhan dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor mengungkapkan bahwa:

“ Pengurusan STNK yang saya lakukan di SAMSAT kota Makassar hanya berkisar kurang lebih sekitar 2 jam saja. Dari tingkat waktu pelayanan STNK itu, saya merasa cukup puas karena tidak perlu menunggu berhari-hari baru bisa terselesaikan. “(Hasil wawancara dengan R.A., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar hanya berkisar kurang lebih dua jam saja. Dari penggunaan waktu yang cukup cepat itu, masyarakat yang melakukan pengurusan STNK merasa puas karena tidak perlu menunggu berhari-hari baru terselesaikan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menjelaskan bahwa kepastian waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar cukup sangat cepat, karena bisa terselesaikan dalam kurun satu hari kerja saja. Kepastian waktu yang cukup terjangkau oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor sangat memberikan rasa kepuasan atas pelayanan STNK di ksntor SAMSAT kota Makassar.

b. Keramahan dan Kesopanan Pegawai

Dalam pelaksanaan pelayanan publik saat ini, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih ramah dan tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan

pelayanan. Hal ini merupakan salah satu syarat terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat. Pelayanan pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar menurut hasil observasi awal penulis menggambarkan suasana keramahan dari para pemberi layanan di tempat itu. Selain itu model pelayanan yang diterapkan ditempat itu sangat merespon masyarakat karena pada dasarnya menyerupai pelayanan pada kantor bank ataupun pelayanan di BUMN dan swasta lainnya sehingga masyarakat tidak merasa kaku dalam melakukan pengurusan.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Saya merasa pegawai yang ada di kantor SAMSAT kota Makassar sangatlah rama dalam memberikan pelayanan, jadi saya tidak merasa begitu canggung dalam mengurus STNK motor anak saya. ” (Hasil wawancara dengan J.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pegawai yang ada di kantor SAMSAT kota Makassar sangat ramah terhadap masyarakat. Hal tersebut yang membuat informan dalam melakukan mengurus STNK tidak merasa canggung.

Hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Kebetulan yang menjadi staf di sini kebanyakan perempuan sehingga kami memberikan pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat yang melayani pengurusan STNK. Kami tidak ingin masyarakat kurang berinteraksi sehingga kami mencoba untuk menyapa terlebih dahulu. ” (Hasil wawancara dengan J.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa kebanyakan staf adalah perempuan sehingga mereka mampu memberikan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat tanpa beban. Selain itu informan menuturkan bahwa para staf tidak menginginkan adanya masyarakat yang kurang berinteraksi sehingga para staf terlebih dahulu memberikan sapaan dengan ramah kepada masyarakat.

Untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat, maka peneliti melakukan wawancara dengan Kasi STNK yang mengungkapkan bahwa :

“ Kami memang menerapkan standar pelayanan yang menggunakan sikap keramahan serta kesopanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa jenuh dalam melakukan pengurusan. Selain itu Makassar merupakan kota metropolitan sehingga model pelayanan yang diberikan tentunya harus lebih ramah dan sopan. ”
(Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa di bagian pengurusan STNK secara khusus dan kantor SAMSAT kota Makassar secara umum memang menerapkan standar pelayanan yang menuntut pegawai agar lebih bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat. Selain itu informan di atas juga menjelaskan bahwa pelayanan dengan menggunakan sikap yang ramah dan sopan memang perlu untuk dilakukan mengingat jika kota Makassar adalah kota metropolitan yang memiliki kompleksitas masyarakat atau masyarakat yang majemuk sehingga standar pelayanan publiknyapun harus lebih inovatif.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan STNK di SAMSAT kota Makassar dilakukan dengan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik karena kebanyakan staf yang bertugas adalah perempuan

sehingga cara melakukan pelayanan jauh lebih terkesan ramah dan sopan. Selain itu kota Makassar juga adalah kota metropolitan yang memiliki masyarakat yang majemuk sehingga menuntut kepada pihak pemberi layanan publik agar lebih menekankan nilai-nilai kesopanan dan keramahan dalam pelayanan publik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi keempat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pengguna jasa adalah *assurance*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* (pegawai) dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna jasa. Ada beberapa aspek dari dimensi ini diantaranya adalah keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.

Kompetensi dalam hal ini adalah tolak ukur sejauh mana karyawan atau pegawai menguasai pekerjaannya. Misalkan, apabila pengguna jasa mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian tidak mendapatkan jawaban yang baik, maka pengguna jasa mulai kehilangan kepercayaannya dan menganggap pegawai tersebut tidak menguasai pekerjaannya dengan baik. Untuk itu, sangat penting bagi setiap pegawai instansi/perusahaan untuk terlihat kompeten dibidangnya. Maka bagi perusahaan atau organisasi sudah sepatutnya memberikan pelatihan atau *training* khusus kepada pegawai/karyawannya khususnya mereka yang menjadi *front-line staff*.

Berikutnya adalah aspek kredibilitas, dalam hal ini menyangkut reputasi. Sebagaimana SAMSAT telah dianggap telah berhasil memperlihatkan reputasi yang baik sebagai instansi pelayanan pajak, khususnya pada setiap pengguna jasa.

a. Komitmen Pimpinan dan Pegawai

Komitmen semua pihak (*Stakeholders*) dirumuskan pada suatu nilai kesepakatan, untuk melakukan aksi bersama pada upaya pencapaian tujuan, melalui pembagian peranan, sesuai tugas masing-masing dalam mendukung tercapainya tujuan dari organisasi. Dalam pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar tentunya membutuhkan komitmen seluruh pihak dalam menjalankan semua perannya untuk berusaha mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala seksi STNK mengungkapkan bahwa :

“ Komitmen kami dalam usaha pencapaian tujuan dari organisasi sangatlah besar dan kuat. Maka dari itu kami berupaya memaksimalkan semua potensi sumber daya yang kami miliki untuk mencapai Makassar menuju tertib STNK dan TNKB baik motor dan mobil.” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas yang menjelaskan bahwa komitmen dari pimpinan serta seluruh staf sangat besar dalam menjalankan tugas dan wewenangannya masing-masing. Dalam usaha untuk mewujudkan Makassar menuju tertib STNK dan TNKB, maka seluruh potensi sumber daya yang dimiliki akan digunakan dengan sebaik-baiknya khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Senada dengan hal tersebut, hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Komitmen dari seluruh aparaturnya atau pegawai di kantor SAMSAT kota Makassar dalam mewujudkan tujuan organisasi sudah dimantapkan melalui beberapa bimbingan teknis yang diberikan baik di tingkat kota, provinsi, maupun pusat. Oleh karena itu, saya meyakini bahwa seluruh pegawai baik staf dan pimpinan punya komitmen besar dalam usaha mencapai tujuan organisasi.” (Hasil wawancara dengan B.J., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa komitmen seluruh aparaturnya dan pegawai di kantor SAMSAT kota Makassar telah dimantapkan dengan diberikannya beberapa kegiatan bimbingan teknis, baik dari tingkat kota, provinsi, maupun pusat. Dari hal ini, informan di atas meyakini bahwa komitmen seluruh pegawai baik di tingkat pimpinan sampai staf mempunyai komitmen yang besar untuk mewujudkan tujuan dari kantor SAMSAT kota Makassar.

Selain itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Kami telah bertekad untuk mendedikasikan diri serta berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan dari organisasi. Komitmen kami dalam melayani masyarakat dengan baik juga sangat besar. ” (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa seluruh staf juga mempunyai komitmen yang besar dan kuat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu para staf bertekad untuk mendedikasikan diri dalam pekerjaannya semata-mata hanya untuk mencapai tujuan organisasi yaitu mewujudkan Makassar menuju tertib STNK dan TNKB kantor SAMSAT kota Makassar.

Sebagaimana hasil wawancara dengan seluruh informan di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen dari seluruh pegawai di kantor SAMSAT kota Makassar mulai dari pimpinan hingga staf mempunyai komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, para pegawai juga telah beberapa kali diberikan bimbingan teknis baik oleh pemerintah kota, provinsi, maupun tingkat pusat sehingga komitmen tersebut dapat dipegang erat serta dijalankan untuk mewujudkan Makassar menuju tertib STNK dan TNKB kantor SAMSAT kota Makassar.

b. Kenyamanan dan Keamanan

Salah satu hal yang juga sangat penting dalam pelayanan publik adalah kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan publik. Setiap orang yang melakukan pengurusan dalam instansi pemerintahan tentunya menginginkan rasa kenyamanan dan keamanan baik terhadap diri maupun barang yang dibawanya. Hal ini juga tentunya sangat diperlukan dalam pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Makassar. Dari hasil observasi awal penulis, penulis menemukan adanya pelataran parkir yang dimiliki oleh kantor SAMSAT kota Makassar. Selain itu terdapat pula beberapa anggota satuan polisi lalu lintas wanita yang membantu tugas dari pegawai serta berfungsi sebagai keamanan. Kemudian penulis juga menemukan adanya beberapa kursi atau tempat untuk menunggu antrian dalam pengurusan di kantor SAMSAT kota Makassar serta beberapa loket yang tersedia untuk berbagai jenis pelayanan.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Kami merasa cukup nyaman dengan suasana yang ada di kantor SAMSAT kota Makassar ini karena cara memberikan pelayanan cukup ramah dan juga sopan. Selain itu kami juga tidak terlalu khawatir dengan keamanannya karena ada banyaknya aparat kepolisian yang berjaga serta kendaraan kami juga aman di tempat parkir. ” (Hasil wawancara dengan .H.R, Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar cukup memberikan rasa kenyamanan dari sikap pegawainya serta petugas keamanan yang berada dilokasi. Selain itu kendaraan yang dibawa juga bias diamankan di tempat atau pelataran parkir yang ada.

Senada dengan hal itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf sebagai informan juga mengungkapkan bahwa :

“ Kenyamanan dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan, sehingga kami mengupayakan bagi masyarakat untuk nyaman mungkin dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Selain itu kami juga menawarkan beberapa perangkat untuk keamanan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dalam melakukan pengurusan di kantor SAMSAT kota Makassar. ” (Hasil wawancara dengan I, Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa kenyamanan masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan khususnya dalam pelayanan pengurusan STNK, maka dari itu staf yang bertugas telah mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Selain itu kantor SAMSAT kota Makassar memiliki perangkat keamanan yang disediakan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu merasakan kekhawatiran akan keamanan barang miliknya.

Melanjutkan informasi di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Kasi STNK sebagai informan yang mengungkapkan bahwa :

“ Kenyamanan masyarakat adalah hasil terbaik dari pelayanan yang kami berikan. Kami berusaha dengan segenap tenaga dan sumber daya yang kami miliki untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang melakukan pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa kenyamanan dari masyarakat merupakan hasil terbaik yang diperoleh dari kinerja pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pihak dari pemberi layanan pajak kendaraan bermotor berusaha dengan segenap tenaga dan mengoptimalkan seluruh sumber daya dalam mewujudkan rasa nyaman dan aman dalam pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan dan keamanan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Makassar sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari adanya sikap yang ramah dan sopan dari para pegawai, tingkat kecepatan dalam pemberian pelayanan, akuntabilitas para pegawai, serta perangkat keamanan yang sudah cukup lengkap di kantor SAMSAT kota Makassar. Kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan sangat tergantung dari inovasi serta kreasi tersendiri dari instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat sehingga tujuan dari organisasi publik tersebut dapat tercapai.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi kelima dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual adalah *empathy*. Dimana pengguna jasa mempunyai harapan bahwa SAMSAT sebagai instansi pemerintah tentunya memiliki *high-contact service* dengan pengguna jasanya haruslah memiliki keterampilan interpersonal yang baik karena kemampuan membina hubungan dengan pengguna jasa sangat dibutuhkan dalam berurusan dengan orang banyak, misalnya apabila *front-line staff* atau pegawai melayani pengguna jasa dengan ramah, ini adalah kesan pertama yang baik. Selain itu, setiap pegawai atau karyawan dapat memberikan *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), perhatian yang tulus sifat individual yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan pengguna jasa.

Dimensi Empati ini terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait yaitu akses, kemudahan memanfaatkan dan memperoleh pelayanan jasa yang di tawarkan oleh perusahaan dan *communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi dalam penyampaian pesan dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, *faximile*, dan internet.

a. Kemudahan Akses Informasi

Salah satu hal yang menjadi cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan adanya kemudahan untuk mengakses informasi dari pelayanan publik atau kinerja dari aparatur birokrasi. Kemudahan akses informasi dalam pelayanan publik juga tentunya akan memicu tingkat partisipasi publik yang lebih tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kemudahan

akses informasi juga akan menjadi indikator utama terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala seksi STNK kantor SAMSAT kota mengungkapkan bahwa :

“ Setiap masyarakat kota Makassar mampu mengakses informasi dari kantor kami, baik yang dilakukan secara langsung dengan cara mendatangi kantor, maupun dengan cara membuka website kami. “
(Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa seluruh masyarakat kota Makassar mampu mengakses informasi tentang pelayanan di kantor SAMSAT kota Makassar baik secara langsung maupun dengan cara membuka website dari kantor SAMSAT kota Makassar.

Selain dari itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Untuk mengetahui atau mengakses informasi tentang pelayanan di kantor SAMSAT kota Makassar setiap orang dapat langsung membuka website. Namun jika ada informasi yang belum ada pada website, maka anda dapat menanyakan langsung ke pada kami. “
(Hasil wawancara dengan I.Y., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa informasi lebih mudah diakses melalui website, namun jika masih ada informasi yang belum tampil pada website, maka masyarakat dapat menanyakan langsung ke pihak kantor SAMSAT kota Makassar.

Hasil wawancara lain dari salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Informasi tentang pelayanan STNK sangat mudah untuk diketahui baik dengan melihat website maupun dengan mengunjungi kantor kantor SAMSAT kota Makassar. Selain itu alur atau gambaran tentang prosedur dari pengurusan juga ada. “ (Hasil wawancara dengan J.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa informasi tentang pelayanan di kantor SAMSAT kota Makassar khususnya pelayanan STNK sangat mudah untuk diakses baik di website maupun secara langsung karena pada kantor SAMSAT kota Makassar banyak gambar ataupun penjelesan tentang beberapa pelayanan di kantor SAMSAT kota Makassar.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menjelaskan bahwa informasi tentang pelayanan di kantor SAMSAT kota Makassar sangatlah mudah untuk diakses baik yang ada di website maupun secara langsung. Kemudahan akses informasi merupakan salah satu bukti dari terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang bersih, karena terpeliharanya prinsip keterbukaan terhadap publik.

b. Kejelasan Biaya

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan dasar dan tujuan yang jelas dalam pengelolaan pemerintahan. Dalam hal pelayanan publik tentunya terdapat beberapa pelayanan yang menerapkan kebijakan penarikan tariff atau biaya sebagai penerimaan atas daerah atau Negara (PAD). Dalam menentukan tariff dan biaya dalam pelayanan publik tentunya pihak pemerintah harus memiliki dasar peraturan dan perundang-

undangan sehingga kaidah-kaidah transparansi dalam pemerintahan dapat terpenuhi.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang staf mengungkapkan bahwa :

“ Dalam penetapan biaya untuk pengurusan STNK dilaksanakan sesuai dengan kebijakan peraturan dan undang-undang yang telah ada. Hal tersebut yang menjadi acuan dari penetapan biaya pengurusan STNK kantor SAMSAT kota Makassar. “ (Hasil wawancara dengan Hj.G, Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa penetapan tariff atau biaya dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Makassar telah memiliki kepastian dengan mengacu pada kebijakan bapak Wali Kota Makassar. Jadi penetapan tariff atau biaya yang diterapkan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor tidak serta merta dilakukan oleh oknum pegawai dari kantor SAMSAT kota Makassar.

Senada dengan hal tersebut, maka hasil wawancara dengan kepala seksi STNK mengungkapkan bahwa :

“ Kepastian biaya dari pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar tidak memberikan beban kepada masyarakat karena gratis. “ (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa kepastian biaya dari pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Makassar pada dasarnya tidak menjadi beban bagi masyarakat kalangan menengah ke bawah karena bersifat gratis.

Selain dari itu, hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Dalam pengurusan STNK saya tidak membayar sepeserpun kecuali biaya untuk foto copy dan lain-lain. Hanya itu saja yang menjadi beban biayanya. “ (Hasil wawancara dengan N.W., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa biaya yang diterapkan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor cukup terjangkau sehingga masyarakat tidak terlalu merasakan beban dari ketentuan tersebut. Selain itu ketetapan tentang biaya dari pengurusan pajak kendaraan bermotor menjadi pasti dengan adanya dasar hukum yang menjadi acuannya.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menjelaskan bahwa kepastian tariff atau biaya dari pengurusan pajak kendaraan bermotor pada dasarnya memiliki landasan aturan hukum yang jelas dari kebijakan pemerintah kota yang dikeluarkan atau ditetapkan oleh bapak Wali Kota. Selain itu hasil wawancara dengan beberapa informan di atas mengungkapkan bahwa biaya gratis yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal pengurusan pajak kendaraan bermotor tidak memberikan i beban bagi masyarakat kalangan menengah ke bawah.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan(STNK) Di Kantor SAMSAT Kota Makassar

1. Faktor Pendukung : Sumber daya

Efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar tentunya tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung di dalamnya. Jika ditinjau secara faktual, maka penulis mencoba mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mendukung Efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar di

antaranya adalah sumber daya yang dimiliki. Adapun sumber daya yang dimiliki oleh Kantor SAMSAT Kota Makassar dapat di bagi menjadi dua, yaitu ;

1. Sarana dan Prasarana
2. Sumber daya pegawai

Ke dua hal di atas merupakan faktor pendukung dari Efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang sangat berpengaruh pada keberhasilan kebijakan atau program dari pemerintah. Dalam pelayanan pengurusan STNK di kantor SAMSAT Kota Makassar sangat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang dimilikinya karena sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan kinerja organisasi tersebut. Hasil observasi peneliti mengemukakan bahwa di Kantor SAMSAT Kota Makassar cukup memiliki sarana dan prasarana dalam menjalankan kegiatan-kegiatannya, seperti ; tempat parkir, ruang tunggu, beberapa loket, komputer, dan lain-lain.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala seksi STNK mengungkapkan bahwa :

“ Sarana dan prasarana yang kami miliki cukup memadai dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang telah kami rencanakan. Selain itu sarana dan prasarana yang kami miliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga cukup memadai. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan

sudah cukup memadai. Selain itu dalam pelayanan kepada masyarakat di kantor, sarana dan prasarana yang dimiliki juga sudah cukup memadai.

Selain dari itu hasil wawancara dengan salah seorang staf di kantor SAMSAT Kota Makassar juga mengungkapkan bahwa :

“ Sarana dan prasarana yang kami miliki sangat mendukung pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat khususnya dalam hal pelayanan STNK. ” (Hasil wawancara dengan B.N., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki saat ini sudah sangat memberikan dukungan terhadap pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan surat tanda nomor kendaraan atau STNK.

Sebagaimana hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor SAMSAT kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan STNK sudah sangat cukup memadai. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada sangat mendukung pengurusan pelayanan STNK di Kantor SAMSAT kota Makassar.

b. Sumber Daya Pegawai

Selain sarana dan prasarana, sumber daya yang mendukung pelayanan STNK juga dipengaruhi oleh sumber daya pegawai yang dimiliki. Dari hasil observasi peneliti di lapangan dan analisis data yang telah diperoleh, maka peneliti mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan STNK di Kantor SAMSAT kota Makassar sangat didukung oleh sumber daya pegawai yang dimilikinya.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala seksi STNK mengungkapkan bahwa :

“ Sumber daya pegawai yang kami miliki saat ini sudah cukup baik dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan memang tidak akan berjalan dengan baik tanpa ada sumber daya manusia yang handal. ” (Wawancara: SF, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa sumber daya pegawai yang dimiliki oleh kantor SAMSAT kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan STNK sudah cukup baik dan profesional. Pada dasarnya keberhasilan suatu pelayanan publik memang sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimilikinya.

Senada dengan hal di atas, maka hasil wawancara dengan salah seorang staf kantor SAMSAT Kota Makassar mengungkapkan bahwa :

“ Sumber daya pegawai yang kami miliki saat ini khususnya staf yang memberikan pelayanan STNK sudah cukup handal. Hal tersebut disebabkan mereka telah beberapa kali dibekali pelatihan ataupun bimbingan. ” (Hasil wawancara dengan Hj.G, Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa sumber daya pegawai yang dimiliki oleh kantor SAMSAT kota Makassar khususnya staf pelayanan STNK sudah cukup handal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini disebabkan karena para staf telah sering diberikan bimbingan dan pelatihan sehingga mereka mahir dalam melaksanakan tugasnya.

Hasil wawancara dengan informan lain dari masyarakat juga mengungkapkan bahwa :

“ Menurut saya para pegawai kantor SAMSAT kota Makassar sudah cukup profesional dalam bekerja. ” (Hasil wawancara dengan J.S., Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas juga mengungkapkan bahwa sumber daya pegawai yang dimiliki oleh kantor SAMSAT kota Makassar memang sudah cukup baik.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, observasi peneliti di lapangan, dan analisis data yang ada maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya pegawai kantor SAMSAT kota Makassar sudah cukup baik dan profesional dalam bekerja. Hal ini tentunya menjadi salah satu faktor yang mendukung pelayanan pajak kendaraan bermotor yang efektif dan efisien.

2 Faktor Penghambat : Komunikasi

Salah satu hal yang terkadang menghambat dari implementasi program adalah proses komunikasi kebijakan itu sendiri. Untuk mengetahui apakah proses komunikasi dari kebijakan atau program itu dapat dinilai dari :

1. Sosialisasi
2. Partisipasi publik

a. Sosialisasi

Salah satu hal yang menentukan sebuah program dapat terealisasi dengan baik adalah sosialisasi kepada masyarakat. Jika sosialisasi tidak berjalan dengan efektif maka pelayanan publik juga akan mendapat sedikit gangguan. Sehubungan dengan pelayanan pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar juga masih memiliki kendala dalam hal sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratannya.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Menurut saya SAMSAT kota Makassar harus lebih gencar melakukan sosialisasi kepada lapisan masyarakat bawah, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa persyaratan dari pengurusan STNK. ” (Hasil wawancara dengan N.W., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa sosialisasi tentang persyaratan dari pajak kendaraan bermotor belum sampai kepada lapisan masyarakat bawah, akhirnya masih banyak yang terkadang belum melengkapi berkas ketika datang ke kantor SAMSAT kota Makassar.

Hasil wawancara dengan kepala seksi STNK mengungkapkan bahwa :

“ Pada dasarnya masih banyak masyarakat yang belum tau dengan pasti tentang persyaratan pengurusan STNK sehingga masih banyak yang diminta untuk kembali melengkapi ketika melakukan pengurusan. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 23/12/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa pada dasarnya memang masih banyak masyarakat yang terkadang harus diminta untuk kembali melengkapi berkasnya karena belum memenuhi persyaratan untuk melakukan pengurusan STNK.

Sebagaimana hasil wawancara dengan ke dua informan di atas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT kota Makassar belum sampai kepada lapisan masyarakat bawah, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang persyaratan dari pengurusan STNK kendaraan bermotor. Jadi dapat dikatakan sosialisasi program atau

pelayanan pengurusan STNK kendaraan bermotor ini menjadi salah satu faktor yang menghambat implementasi pelayanan STNK yang efektif dan efisien.

b. Partisipasi Publik

Salah satu hal yang menjadi persoalan dalam pelayanan publik juga terkadang tingkat partisipasi publik yang masih rendah. Dalam hal kelengkapan dokumen kendaraan pada dasarnya masih banyak masyarakat yang belum memahami proses pembayaran pajak, pergantian nomor kendaraan, dan lain-lain. Hal tersebut dianggap oleh sebagian orang hanyalah sesuatu yang biasa dan tidak terlalu penting. Selain itu terkadang masyarakat masih senang menggunakan jasa pihak lain atau calo untuk melakukan pengurusan, sehingga partisipasi publik yang sebenarnya belum mampu berjalan dengan baik.

Sehubungan dengan hal ini, hasil wawancara dengan salah seorang staf mengungkapkan bahwa :

“ Saya beberapa kali menemukan ada masyarakat yang masih menggunakan jasa pihak lain untuk melakukan pengurusan STNK, padahal prosedurnya tidak terlalu sulit. ” (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 23/12/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan jasa pihak lain untuk melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor, meski prosedur pengurusan STNK sangatlah mudah dan pihak pegawai juga siap untuk melayani dengan baik.

Hasil wawancara dengan kepala seksi STNK juga mengungkapkan bahwa :

“ Memang masih banyak masyarakat yang senantiasa menggunakan jasa dari pihak lain untuk melakukan pengurusan STNK, padahal sebaiknya masyarakat yang langsung mengurusnya bukan dengan

menggunakan jasa pihak orang lain. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas juga menambahkan penjelasan yang sama bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan jasa pihak orang lain dalam pengurusan STNK meski prosedurnya mudah dan biayanya gratis.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas yang menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa pihak orang lain dalam STNK meski pada dasarnya prosedur yang diterapkan sangatlah mudah dan tetap mendapat bantuan dari pegawai yang bertugas. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi publik belum dapat berjalan dengan baik dan intensif sehingga pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan juga belum dapat terlaksana. Dari hasil uraian wawancara dan informasi lain, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi publik menjadi salah satu faktor yang menghambat dari efektivitas pelayanan STNK di Kantor SAMSAT kota Makassar.

BAB V

PENUTUP

Setelah memahami BAB I pendahuluan, BAB II pembahasan, BAB III metode penelitian, dan BAB IV hasil dan pembahasan, maka tahap terakhir adalah BAB V penutup. Pada tahap ini akan dibahas tentang kesimpulan mengenai apa yang menjadi hasil penelitian dan saran yang akan diberikan penulis untuk para subjek dan objek kegiatan.

A. Kesimpulan

Pelayanan surat tanda nomor kendaraan di Kantor SAMSAT kota Makassar telah berupaya untuk menciptakan suatu bentuk pelayanan yang efektif dan efisien . Dari hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang ditemui, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar senantiasa melakukan perbaikan demi memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat meski pada prinsipnya masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Hal tersebut tentunya harus terus menerus mendapat pengawasan dan evaluasi yang sistemik sehingga kinerja dari SAMSAT kota Makassar khususnya dalam pelayanan STNK dan secara umum untuk seluruh pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Menjadi jelas bahwa efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar menuai keberhasilan kualitas pelayanan jika di tinjau dari dimensi kualitas pelayanan yang mencakup : Bukti fisik (*Tangibles*), Kehandalan

(*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

2. Faktor-faktor yang mendukung Efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar, di antaranya ; Sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai yang ada di di kantor SAMSAT kota Makassar. Adapun faktor-faktor yang menghambat Efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar, diantaranya ; sosialisasi dan partisipasi publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar ada hal- hal yang perlu dibenahi maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat, beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kantor SAMSAT kota Makassar harus melakukan sosialisasi yang lebih intensif tentang arti penting dari kelengkapan dan keabsahan dokumen kendaraan dan persyaratan dari setiap jenis pelayanan yang dimiliki oleh Kantor SAMSAT kota Makassar.
2. Melakukan pengawasan terhadap calo atau pihak lain yang melakukan pengurusan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar demi motif ekonomi atau keuntungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto, 2006. *Manajemen dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Kencana
- Anwar, Khaerul, 2012. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Batingi, Ahmad, 2004. *Perbandingan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, 2006. *Manajemen Pegawai Sipil*. Jakarta : Salemba Empat
- Gaffar, Afan, 2009. *Implementasi Kebijakan Publik Dalam Perspektif Hukum*. Bandung : CV Duta Karya
- Goleman, Daniel, 2004. *Primal Leadership*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. PT. Toko Gunung Agung : Jakarta
- J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, 2009. *Penerapan prinsip-prinsip organisasi modern* : Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Keban, Tris Alwi. *Perkembangan Manajemen Publik Di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Azas-azas Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers
- Lukman, Ali, 2007. *Penerapan Konsep Administrasi Pembangunan Daerah*, Jakarta : Bumi Aksara
- Muhammadiyah, 2010. *Pengaruh Iklim Komunikasi Dan Jaringan Informasi Organisasi Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kota Makassar*. Makassar : Desertasi Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Makassar
- Mustafa, Delly, 2012. *Birokrasi* .Modul diskusi FISIPOL UNISMUH Makassar
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rahmat, Pecar, 2002. *Penerapan New Public Management dan Perkembangannya di Indonesia*. PT Grafindo : Jakarta

- Rosyid, Abdul, 1995. *Mewirauahakan Birokrasi/David Osborne and Ted Gaebler*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :Alfabeta
- Sinungan, Muchdarsyah.2004. *Produktifitas apa dan bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia(SANRI)*. Jakarta :PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah, 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana
- Wahab, Abdul Solihin, 2006. *Implementasi Kebijakan dan Program Pemerintah Di Indonesia : Yogyakarta : PT Nusantara Jaya*
- Zuahar, Soesilo. 2002*Reformasi Administrasi (Konsep, Dimensi dan Strategi)*. Jakarta : Bumi Aksara

Peraturan Pemerintah dan Perundang - undangan

Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003prinsip pelayanan publik

Keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik